

REPORTE DE

SUSTEN TABI LIDAD

CRISTALERÍAS DE CHILE S.A. | 2013-2014



CRISTALERÍAS DE CHILE S.A. (Cristalchile)

[G4-3, G4-5, G4-6, G4-7, G4-31]

RUT:

90.331.000-6

Tipo de entidad:

Sociedad Anónima Abierta

Inscripción en el Registro de Valores de la
Superintendencia de Valores y Seguros No 061

Domicilio legal:

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 Cristalchile dirigirlas al área de RSE y Comunicaciones:**

Claudia López Mazuela

Jefa de RSE y Comunicaciones

Gerencia de Recursos Humanos

clopez@cristalchile.cl

22

44

68

74

90

116

128

142

Índice

1. Somos **vidrio**

2. **Gestión** responsable y sustentable

3. Desempeño **económico**

4. Nuestros **clientes**

5. Nuestras **personas**

6. Relaciones con nuestras **comunidades**

7. Gestión de nuestra cadena de **suministro**

8. Nuestro compromiso **ambiental**



Mensaje del Presidente

[G4-1]

En el año 2014 Cristalerías de Chile cumplió 110 años de vida. Este importante aniversario fue celebrado en nuestra planta de Padre Hurtado junto a todos los trabajadores, clientes, proveedores y representantes de las comunas donde desarrollamos nuestra actividad industrial.

Aquí presentamos nuestro Segundo Reporte de Sustentabilidad, el primero que será distribuido interna y externamente, donde formalizamos nuestro compromiso con la Responsabilidad Social de nuestra Empresa, informando el desempeño social, ambiental y económico por el periodo comprendido entre los años 2013 y 2014.

Durante este periodo, no tuvimos cambios significativos en la propiedad y se efectuaron importantes inversiones en las distintas plantas, conforme a la política del Directorio de situar a Cristalerías de Chile como una empresa vanguardista en materias medioambientales y de integración con la comunidad, garantizando a los clientes un producto de máxima

calidad, que contribuya a satisfacer las necesidades de sus propios clientes.

En este sentido, nuestro sistema de gestión de Calidad, certificado bajo la Norma ISO 9001, amplió la mirada, incorporando mecanismos de prevención frente a la eventual contaminación de nuestros envases que pudieran afectar al consumidor final. De esta forma, contamos desde el año 2014, con la certificación de la Norma ISO 22000 de Inocuidad Alimentaria.

Esto, conjuntamente con las auditorías efectuadas para velar por el cumplimiento de la Norma Buenas Prácticas de Manufactura y con nuestra asesoría permanente de Owens Illinois, aseguran que nuestros clientes reciban los mejores productos para que puedan llevarlo a sus mercados en forma competitiva en el corto y largo plazo.

Nuestro proceso de mejora continua, a través del modelo de gestión de excelencia operacional TPM, nos califica como una empresa donde las personas están comprometidas con el resultado de nuestros clientes y se esfuerzan cada día por entenderlos mejor y proveerles soluciones oportunas a sus líneas de producción y al sistema logístico.

Hemos continuado con nuestro Programa Ecoglass 1 y 2, reduciendo el peso de nuestras botellas en un 14 y 5% respectivamente, contribuyendo a reducir la huella de carbono y al manejo responsable, para que exista una preocupación permanente por el medioambiente.

Durante estos años hemos continuado con una estabilidad laboral superando el 53% de personas que llevan más de 10 años de antigüedad, lo cual ha pasado a formar parte de la identidad de la empresa, pudiendo construir una cultura de trabajo basada en el trabajo colaborativo, donde la experiencia de los que más saben, se pone al servicio de la juventud y ganas de aprender de las nuevas generaciones.

Basado en este mismo concepto, decidimos reforzar nuestro compromiso con la seguridad laboral, a través de un plan de trabajo que culminó con la implementación del proyecto Campeonato de Seguridad Copa Cero, iniciativa que tuvo por objetivo potenciar la gestión en seguridad desde una mirada preventiva. Este trabajo comienza a dar sus primeros frutos, logrando bajar nuestra tasa de accidentabilidad de un 1,9% a un 0,5% en doce meses, cuatro veces más baja que la del sector industrial. Asimismo, durante

los años 2013 y 2014 la empresa no registró días perdidos por enfermedades profesionales.

En materia de capacitación, realizamos 40.000 horas equivalentes a un índice de 53 horas anuales por trabajador superando los indicadores de las 38 horas del sector industrial y las 51 horas de las Mejores Empresas para Trabajar en Chile, esto basado en nuestro Programa de Desarrollo de Carrera CRECE, actividad realizada con instructores internos en ambas plantas productivas, logrando así formar los cristaleros del futuro.

Cumpliendo las directrices de todos estos años, desde los fundadores de la Empresa, el liderazgo de Cristalerías de Chile debe abarcar áreas que van más allá que el proceso productivo y comercial, haciéndose cargo de las necesidades de la sociedad en materias de educación, cultura, entretenimiento, cuidando el medioambiente y fomentando los valores familiares y de buen desempeño comunal.

En el año 2013 se logró un acuerdo de trabajo con la Fundación Desafío Levantemos Chile y su programa "El Desafío de Aprender", cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida de los niños, a través de capacitaciones técnicas a educadores y padres de

familia, así como intervenciones culturales para estimular la creatividad de los estudiantes. En el año 2014 se abrió una segunda línea de acción enfocada en la prevención del consumo de drogas y alcohol en la comunidad escolar.

En la cadena de suministro de la fabricación de vidrio se aumentó el total de compras a proveedores locales desde un 9% al 12% y se implementaron mejoras para asegurar la calidad de éstos en forma sustentable, a través de la revisión de sus antecedentes, su posterior postulación y evaluación, incorporando aspectos de gestión responsable en prácticas laborales, ambientales y de derechos humanos.

Finalmente, modificamos el sistema de pago a proveedores para que las empresas pequeñas y medianas tuvieran un plazo de pago máximo de 30 días.

Respecto de la gestión energética, certificamos nuestro sistema de Gestión bajo la norma ISO 50001, convirtiéndonos en la quinta empresa en Chile y la primera del rubro en Latinoamérica. Esto significó que durante el año 2014 las dos plantas consumieran un 6,4% menos que el año anterior en MW de energía eléctrica, bajando a 289kWh/tonelada de vidrio producido.

En materia de aguas las dos plantas redujeron su consumo en un 17,5%. Y de acuerdo a la intensidad de mediciones de gases efecto invernadero hemos venido reduciendo los índices en un 13% anual en los últimos cuatro años.

Finalmente, hemos aumentado la utilización de vidrio reciclado desde el 24,87% al 26,02% contribuyendo adicionalmente al programa RECICLAR VIDRIO DA VIDA, donde Cristalerías y Coaniquem participan y financian Casabierta, lugar de acogida de los niños que vienen de regiones o de otros países y que deben permanecer en esta casa durante su tratamiento.

Esta Campaña celebró 20 años de existencia donde su presidente y fundador Dr. Jorge Rojas agradeció y reconoció a distintas autoridades y colaboradores de esta iniciativa.

Como todos los años apoyamos vía financiamiento económico la gestión del Museo Andino de la Fundación Claro Vial, contribuyendo al área educativa orientada a estudiantes y profesores y a la presentación de importantes eventos culturales musicales.

El total de asistentes al museo durante estos años supera las 40.000

personas y llega a 9.000 estudiantes anuales.

El año 2014 tuvo un buen desempeño en los logros operacionales, los cuales crecieron un 8% y el valor económico retenido alcanzó los MM\$ 27.400, cifra superior en un 29,7% a la del año anterior.

Para el futuro seguimos interesados en ser una Empresa preocupada por la sustentabilidad en todos sus pilares y estamos felices de que este segundo reporte se constituya en un camino donde podamos ser observados con el interés de lograr avances para todas las personas que directa e indirectamente se relacionan y se interesan porque nuestra gestión sea duradera, de excelencia y amable con quienes participan.

Esperamos seguir avanzando con este plan para los próximos años y agradecemos a todas las personas que día a día contribuyen en el desarrollo de nuestra Empresa y que su compromiso nos desafía a mejorar en todos los ámbitos de la gestión presente y futura.

Baltazar Sánchez Guzmán

Presidente

Cristalerías de Chile S.A.

[G4-13, G4-28, G4-29,
G4-30, G4-32, G4-33, G4-48]

Acerca de este Reporte

En Cristalerías de Chile consideramos que la labor empresarial va mucho más allá del proceso productivo y comercial, y que para mantener nuestro liderazgo, debemos velar por la gestión de un negocio ético y sustentable. Asimismo, comprendemos lo importante que es compartir el valor de lo que hacemos, comunicando el desempeño económico, social y ambiental de la compañía.

En 2012, desarrollamos un intenso proceso de consulta interna y levantamiento de información proveniente de todas las áreas, para dar vida a nuestro Primer Reporte de Sustentabilidad (periodo 2011 – 2012), documento elaborado según los parámetros del Global Reporting Initiative en su versión 3.1, entregando una mirada integral de la empresa, y generando evidencia de nuestro compromiso con la misión y valores que guían nuestro desempeño.

El Primer Reporte de Sustentabilidad de Cristalerías fue difundido de manera interna, considerándolo un instrumento para la mejora continua

de los procesos y actividades reportadas.

Es un logro de enorme relevancia formalizar nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial, a través del lanzamiento de nuestro segundo Reporte de Sustentabilidad, donde describimos el desempeño económico, social y ambiental de la empresa en el período comprendido entre el 1 de enero de 2013 y el 31 de diciembre de 2014.

La información aquí compartida comprende las actividades en materia de sustentabilidad desarrolladas por las distintas áreas de la empresa y considera nuestras dos plantas productivas de Padre Hurtado y Llay-Llay.

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.

Para el desarrollo de este Reporte, contamos con el apoyo del

(1) De acuerdo a la metodología GRI en su versión G4, la opción esencial establece el marco en el que la organización comunica su desempeño e impactos económicos, ambientales, sociales y de gobierno, definiendo que las organizaciones informen al menos un indicador por cada aspecto material identificado.

Centro Vincular de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, organización que nos orientó en el proceso de materialidad y el levantamiento de la información e indicadores según la metodología internacional de Reportes de Sustentabilidad del Global Reporting Initiative (GRI). Este Reporte ha sido elaborado en base a las nuevas directrices de GRI, en su cuarta versión G4, y está en concordancia con la opción “esencial”¹; sin embargo, se reportan más indicadores del gobierno corporativo que los exigidos por esta opción.

Cabe señalar que durante el periodo del Reporte no hubo cambios significativos en el tamaño,

estructura o propiedad de la empresa, que afecten la información reportada.

La información presentada ha sido validada por las gerencias respectivas y el Reporte final fue revisado y aprobado por el Comité de Gerentes y el Directorio. 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.



El generador de marca Oerlikon, fabricado en Suiza en 1928, simboliza una historia de innovación y vanguardia tecnológica. Brindó energía a la primera planta de Cristalerías de Chile, que funcionó hasta los años 80 en los terrenos que actualmente ocupa Megavisión, en Santiago. Con motivo de los 110 años de la compañía fue desarmado y trasladado para su exhibición en la Planta de Padre Hurtado.

Los temas relevantes de sustentabilidad para Cristalerías de Chile (materialidad)

[G4-18, G4-19, G4-20, G4-21]

La metodología GRI G4 busca asegurar que las organizaciones publiquen reportes de sustentabilidad enfocados en los temas estratégicos y relevantes para el negocio y los grupos de interés, poniendo énfasis en el desempeño de las empresas a través de toda la cadena de valor.

La definición de materialidad, según GRI G4, corresponde a **“aquellos temas que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, así como los temas que influirían significativamente en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés”**.

El Centro Vincular nos apoyó en el proceso de definición de materialidad, la recopilación de indicadores y el desarrollo del Reporte final. Esta asesoría nos ayudó a asegurar la aplicación de los principios de Participación de los Grupos de Interés, Contexto de Sustentabilidad, Materialidad y

Exhaustividad, recomendados por la metodología GRI.

1. Identificación

Para identificar el contexto sectorial de sustentabilidad, se realizó un análisis comparativo de empresas reconocidas internacionalmente en el sector de envases de vidrio, así como de compañías competidoras en otros materiales de envases.

Además, se hizo un análisis de información secundaria que incluyó estrategias, códigos, políticas, memorias, reportes, encuestas, estudios y una serie de contenidos que difundimos a través de nuestros medios de comunicación internos y externos.

Para identificar los temas prioritarios, se realizaron entrevistas a todos los gerentes y subgerentes, así como a jefaturas y trabajadores, que nos ayudaron a identificar los temas de sustentabilidad más importantes para la empresa. Además, se realizaron entrevistas a representantes de los grupos de interés externos como clientes, proveedores, líderes de opinión y la comunidad.

2. Priorización

Los temas identificados en la

primera fase fueron sometidos a una evaluación y clasificados en una matriz, para visualizar aquellos de mayor relevancia para la empresa y sus grupos de interés.

3. Validación

La matriz fue validada por el Comité de Gerentes quienes, desde sus diferentes áreas y responsabilidades, ayudaron a asegurar un proceso de materialidad robusto para el desarrollo del Reporte.

Finalmente, se realizó un taller con las personas responsables de todos los procesos que son reportados, para recopilar la información e indicadores necesarios para el Reporte.

1

IDENTIFICACIÓN

Análisis comparativo
Análisis interno del negocio
Consultas a grupos de interés

2

PRIORIZACIÓN

Revisión y priorización de los temas identificados por el proceso de análisis

3

VALIDACIÓN

Taller de materialidad con los Gerentes de todas las áreas de la empresa

Listado de temas relevantes para Cristalchile

PILAR	#	TEMA	*COBERTURA	INFORMACIÓN EN ESTE REPORTE
Gobierno Corporativo	1	Gestión Ética	Interna & Externa	Capítulo: Nuestra Gestión
	2	Transparencia	Interna & Externa	
	3	Gestión de riesgos	Interna	
	4	Gestión e integración de la sustentabilidad	Interna	
Productos y Clientes	5	Innovación	Interna & Externa	Capítulo: Nuestra Empresa Capítulo: Nuestros Clientes
	6	Liderazgo en el mercado	Interna & Externa	
	7	Inocuidad Alimentaria	Interna & Externa	
	8	Calidad, Eficiencia y Servicio Integral	Interna & Externa	
	9	Mejora Continua	Interna & Externa	
Colaboradores	10	Salud y Seguridad	Interna	Capítulo: Nuestras Personas
	11	Calidad de Vida y Clima en el lugar de trabajo	Interna & Externa	
	12	Relaciones Laborales	Interna	
	13	Desarrollo profesional y capacitación	Interna	
	14	Atracción y retención de talentos	Interna	

* La Cobertura es la descripción de dónde se producen los impactos de cada asunto relevante.

PILAR	#	TEMA	*COBERTURA	INFORMACIÓN EN ESTE REPORTE
Proveedores	15	Requisitos de Sustentabilidad	Externa	Capítulo: Gestión de nuestra cadena de suministro
	16	Gestión de Proveedores	Interna & Externa	
	17	Gestión de Subcontratistas	Externa	
Comunidades	18	Relacionamiento	Interna & Externa	Capítulo: Relaciones con la comunidad
	19	Inversión social	Interna & Externa	
	20	Acción Social	Externa	
Compromiso Medioambiental	21	Eficiencia Energética	Interna	Capítulo: Nuestro compromiso ambiental
	22	Gestión de residuos	Interna	
	23	Reciclaje	Interna & Externa	
	24	Ruidos	Interna & Externa	
	25	Cambio Climático - Huella de Carbono	Interna & Externa	
Desempeño Económico	26	Crecimiento Sustentable	Interna & Externa	Capítulo: Desempeño económico
	27	Empleabilidad local	Externa	
Autoridades	28	Anticipación y cumplimiento de la normativa	Interna & Externa	Capítulo: Nuestro compromiso ambiental Capítulo: Nuestros Clientes
Relacionamiento con Grupos de interés	29	Identificación, canales, seguimiento y diálogo	Interna & Externa	Capítulo: Nuestra Empresa

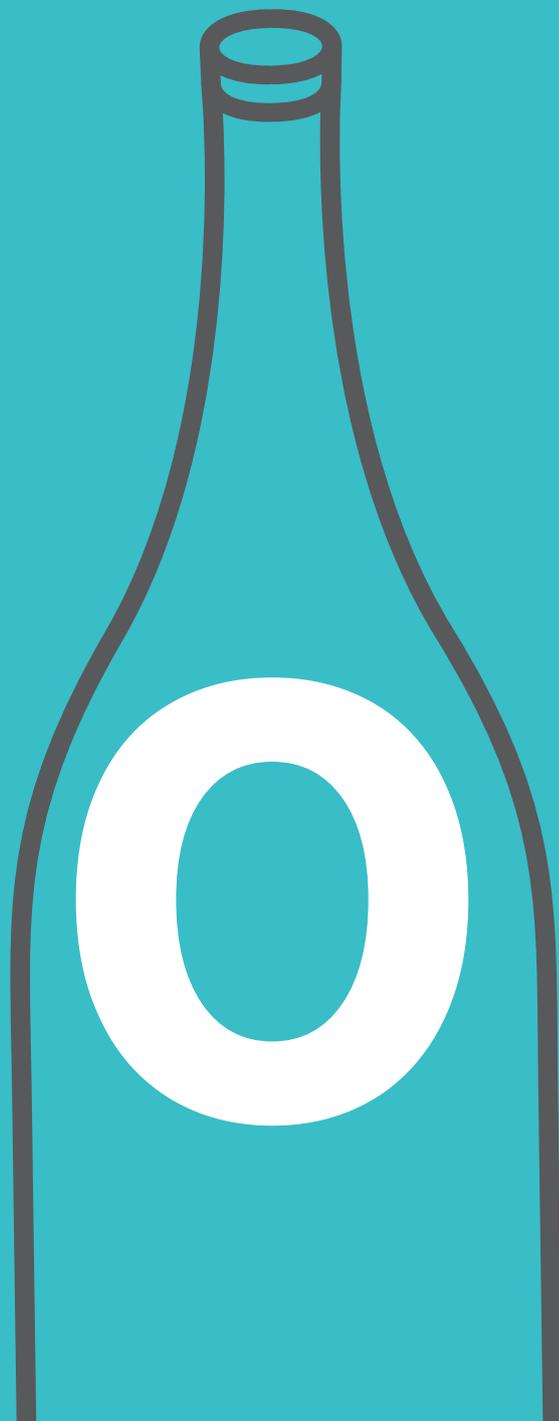


Principales
cifras e hitos
2013- 2014

somos

VI

DRIIO



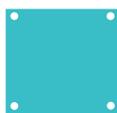
1.1 Perfil de la empresa

[G4-17]

Con 110 años de trayectoria, somos líderes en la fabricación y venta de envases de vidrio en Chile, con una participación de mercado cercana al 75%.

PROPIEDAD DE CRISTALERIAS

El Grupo Elecmetal tiene ventas netas por sobre los USD 800 millones y maneja empresas en los rubros de **acero, viñas, envases y comunicaciones.**



RUBRO ACERO: ME Elecmetal



RUBRO VIÑAS: Viña Santa Rita



RUBRO ENVASES: Cristalerías de Chile S.A.



RUBRO COMUNICACIONES:

- Ediciones Financieras S.A. edita el periódico de economía y negocios “Diario Financiero”
- Ediciones e Impresos S.A. edita las revistas de negocios “Capital” y de decoración “ED”
- Empresa Educaria Internacional S.A. se dedica al desarrollo de soluciones tecnológicas para la educación y a la edición de libros

CRISTALCHILE Y EMPRESAS RELACIONADAS



envases

Cristalchile Envases de Vidrio (100%)



Wine Packaging & Logistic S.A. (34%)

Cristalchile Inversiones S.A. (99,9%)



Rayén Curá S.A.I.C. (40%)



vinos

S.A. Viña Santa Rita (60,6%)



Viña Carmen (99,9%)



Viña Doña Paula S.A. (100%)
Sur Andino S.A. (99,9%)

Viña Centenaria (99,9%)
Viña Los Vascos (43%)



medios de comunicación

Ediciones Chiloé S.A. (99,9%)



Ediciones e Impresos S.A. (99,5%)
Ediciones Financieras S.A. (74,84%)

En esta misma línea, en julio de 2014 suscribimos el 34% de las acciones de la sociedad Wine Packaging, para desarrollar negocios de prestación de servicios de embotellado y otros afines. El resto del capital accionario de Wine Packaging pertenece a Viñedos Emiliana e Industria Corchera.

Adicionalmente, participamos en el mercado de vino nacional y exportación, a través de Viña Santa Rita y en el mercado de las comunicaciones, a través de Ediciones Financieras S.A y Ediciones e Impresos S.A.

Este Reporte de Sustentabilidad está enfocado en el negocio de envases de vidrio; sin embargo, las cifras económicas reportadas incluyen a las empresas filiales de Cristalerías en el área de vinos y medios de comunicación.

Los accionistas de Cristalchile

Al 31 de diciembre de 2014, los 12 accionistas mayoritarios poseen un 89,09% de participación, que se divide de la siguiente forma:

El accionista controlador es la Compañía Electro Metalúrgica S.A., que en forma directa e indirecta posee un 53,57% de las acciones de Cristalerías.

NOMBRE	NÚMERO DE ACCIONES	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
Cía. Electro Metalúrgica S.A.	21.780.001	34,03
Servicios y Consultorías Hendaya S.A.	6.589.359	10,30
Moneda S.A. AFI	6.332.282	9,89
Bayona S.A.	5.912.540	9,24
Cía. de Inversiones La Central S.A.	4.418.933	6,90
AFP Habitat S.A. Fondos de Pensiones	3.759.460	5,87
AFP Provida S.A.	2.638.188	4,12
BTG Pactual Small Cap	1.730.873	2,70
Fondo de Inversión Larraín Vial Beagle	1.293.642	2,02
AFP Cuprum	952.864	1,49
Compass Small Cap	860.300	1,34
Bice Inversiones Siglo XXI	758.599	1,19



1.2

Misión / Visión / Valores

[G4-56]

Orientamos nuestra estrategia bajo parámetros de innovación y mejoramiento continuo de los productos y procesos. Esta visión nos permite cumplir las metas de gestión establecidas anualmente, sin desconocer el impacto que nuestras acciones tienen en el desarrollo de la sociedad.

Misión

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

Visión

“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

- La satisfacción del cliente es nuestra motivación permanente
- Buscamos la excelencia e innovación en todo lo que hacemos
- Confiamos en las personas y fomentamos su desarrollo integral
- Somos honestos y hacemos lo que decimos
- Estamos comprometidos con la comunidad y el medioambiente

“Búsqueda permanente de productos y procesos orientados a la excelencia”

Compromisos

- **Excelencia Operacional:** Búsqueda permanente de productos y procesos orientados a la excelencia en la productividad, calidad y flexibilidad al menor costo

- **Orientación al cliente:** Ser aliado de nuestros clientes a través del desarrollo permanente de soluciones de envases de mayor valor agregado

- **Liderazgo Competitivo:** Ser N°1 en el crecimiento del mercado de los envases de vidrio. Ser N°1 en identificar y desarrollar soluciones rentables de envases

Responsabilidad Social Empresarial

- Es nuestra contribución voluntaria al desarrollo humano sustentable, a través de la preocupación, compromiso y confianza con nuestros trabajadores y sus familias, los clientes, proveedores, comunidad local, sociedad en general y el medioambiente

1.3

El negocio del vidrio

[G4-4, G4-8, G4-9]

Nuestras operaciones

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
- Cuatro hornos de fundición y

once 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, Recursos Humanos, Servicio al Cliente y Comercial²

Planta Llay-Llay

- Superficie aproximada de 273.000 m² de terreno y 47.419 m² construidos
- 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

(2) Durante 2014, las oficinas correspondientes al área comercial estuvieron ubicadas en la comuna de Las Condes, Santiago. En el inicio de 2015, éstas oficinas se trasladaron a la Planta Padre Hurtado.

Otras propiedades

- Planta de lavado de arena ubicada en la 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 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 en Cartagena

Capacidad Productiva Padre Hurtado

300
mil toneladas

Capacidad Productiva Llay-Llay

200
mil toneladas





Nuestros productos

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 estéticos y de calidad que exigen los consumidores finales.

124

tipos de envases

vinos, cervezas, licores,
alimentos y bebidas
analcohólicas

4

colores

blanco, verde,
ámbar y verde claro

6

tipos de boca

Twist Off, Seguridad 31,5,
MCA-2, Corona, Corcho y
Screw Cap

3

tipos de capacidad

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

Nuestros servicios

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. Esto agrega valor al portafolio comercial de los clientes y brinda soluciones óptimas a cada requerimiento.



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

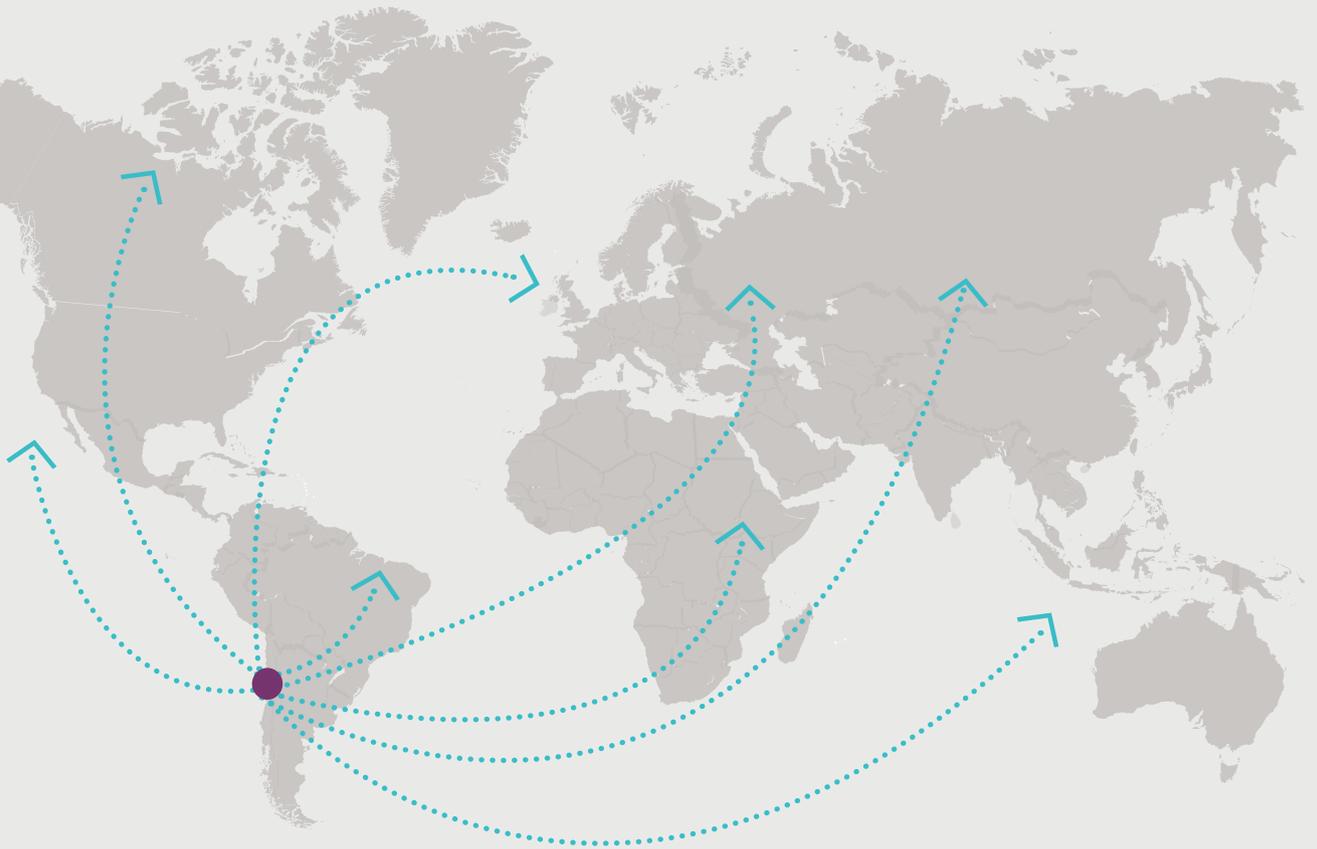


Centro de Distribución

- **Centro de Distribución:** atiende a los clientes que necesitan comprar envases para alimentos en pequeñas cantidades.

Mercados en los que participamos

Atendemos a más de 250 clientes de diversos sectores, entre los que destacan vinos, cervezas, bebidas gaseosas, jugos, aguas minerales, licores y alimentos. A través de las marcas de nuestros clientes estamos presentes en todo Chile y en los países donde ellos exportan.



1.4

Nuestros Públicos de interés

[G4-24, G4-25, G4-26, G4-27]

Entendemos que nuestro crecimiento y desarrollo se sustenta en la validación por parte de una serie de actores comprometidos con nuestro crecimiento. Por eso, hemos ido formalizando en el tiempo un modelo de relación con los diferentes grupos de interés, cuya estrategia se ejecuta de manera transversal en la compañía, donde las diferentes áreas cumplen roles de vocería, colaboración y trabajo conjunto.

Compromisos de Sustentabilidad

• **Accionistas:** Garantizar condiciones para la gestión ética y

responsable del negocio

• **Clientes:** Ganar juntos la preferencia del consumidor final

• **Personas:** Promover el desarrollo integral y felicidad en el puesto de trabajo

• **Proveedores:** Asegurar un encadenamiento productivo sustentable

• **Comunidad:** Contribuir al crecimiento y desarrollo de las comunas donde operamos, creando valor económico, social y ambiental para sus habitantes.

• **Medioambiente:** Controlar y prevenir el impacto de nuestras operaciones

Matriz de Relacionamiento de Grupos de Interés

GRUPO DE INTERÉS	ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO	FRECUENCIA DE RELACIONAMIENTO	TEMAS RELEVANTES
 <p>Accionistas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>Permanente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento sustentable • Empleabilidad local • Gestión Ética • Transparencia • Gestión de riesgos • Gestión e integración de la sustentabilidad
 <p>Clientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer y satisfacer sus necesidades y expectativas y de los mercados en los cuales participan, transformándonos en sus aliados estratégicos en el desafío por ganar la preferencia del consumidor 	<p>Permanente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación • Liderazgo en el mercado • Inocuidad alimentaria • Calidad, eficiencia y servicio integral • Mejora Continua
 <p>Personas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relación de cooperación, política de puertas abiertas y entendimiento entre la administración y sus dos sindicatos • Provisión de condiciones laborales seguras y saludables • Beneficios para mejorar la calidad de vida laboral 	<p>Permanente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Salud • Seguridad laboral • Calidad de vida y clima en el lugar de trabajo • Relaciones laborales • Desarrollo profesional y capacitación

GRUPO DE INTERÉS	ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO	FRECUENCIA DE RELACIONAMIENTO	TEMAS RELEVANTES
 Personas	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo a la empleabilidad, a través de entrenamiento y capacitación • Promoción del equilibrio laboral familiar, a través de actividades deportivas, recreación, y cultura para los colaboradores y sus familias 	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> • Atracción y retención de talentos
 Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Construcción de relaciones que se sustenten en el beneficio mutuo, que permitan maximizar la eficiencia y la sustentabilidad en el proceso productivo • Generación de condiciones que contribuyan a su crecimiento y desarrollo 	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos de sustentabilidad • Gestión de proveedores • Gestión de subcontratistas

GRUPO DE INTERÉS	ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO	FRECUENCIA DE RELACIONAMIENTO	TEMAS RELEVANTES
 Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Inversión en proyectos de relevancia social • Fomentar la contratación local • Estimular la participación de trabajadores en proyectos ambientales y sociales que beneficien a las comunas • Considerar el impacto social en las decisiones operacionales 	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> • Relacionamiento con la Comunidad • Inversión social • Acción Social
 Medioambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir la normativa ambiental vigente en materia de tratamiento de aguas, emisiones, residuos sólidos peligrosos y no peligrosos • Identificar y mitigar adecuadamente los riesgos ambientales que puedan surgir de las operaciones • Desarrollar iniciativas conducentes al uso eficiente de los recursos y el manejo sustentable de las operaciones • Implementar iniciativas de carácter voluntario con los trabajadores, clientes, proveedores y la comunidad para promover el cuidado y respeto del entorno 	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia Energética • Control de emisiones • Gestión de residuos • Reciclaje • Ruidos • Cambio Climático / Huella de Carbono

1.5

Organizaciones con las que nos relacionamos

[G4-16]

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.

Nuestro compromiso con los valores de la competencia leal y transparente es parte de nuestra historia, por lo que siempre estableceremos relaciones de respeto con nuestros competidores nacionales e internacionales. En este sentido, nos hacemos parte de este propósito, a través de la

participación en las **Asociaciones Gremial de Vinos de Chile; Empresas de Alimentos de Chile, Chilealimentos y Fabricantes de Vidrio, Cerámicas y Refractarios.**

A nivel internacional, compartimos las mejores prácticas en diferentes actividades asociadas a la relación que mantenemos con el mayor productor mundial de envases de vidrio, Owens-Brockway Glass Container Inc.

ASOCIACIONES A LAS QUE ADHERIMOS Y GRADO DE VINCULACIÓN

Sofofa

Sociedad de Fomento Fabril

Socio

Bolsa

de Comercio
de Santiago

Emisor

USEC

Socio

Red
PROhumana
Empresarial
Miembro

Fundación
Desafío
Socio

Generación
Empresarial
Socio

Acción
RSE

Socio

Icare

Instituto Chileno
de Administración
Racional de Empresas

Socio

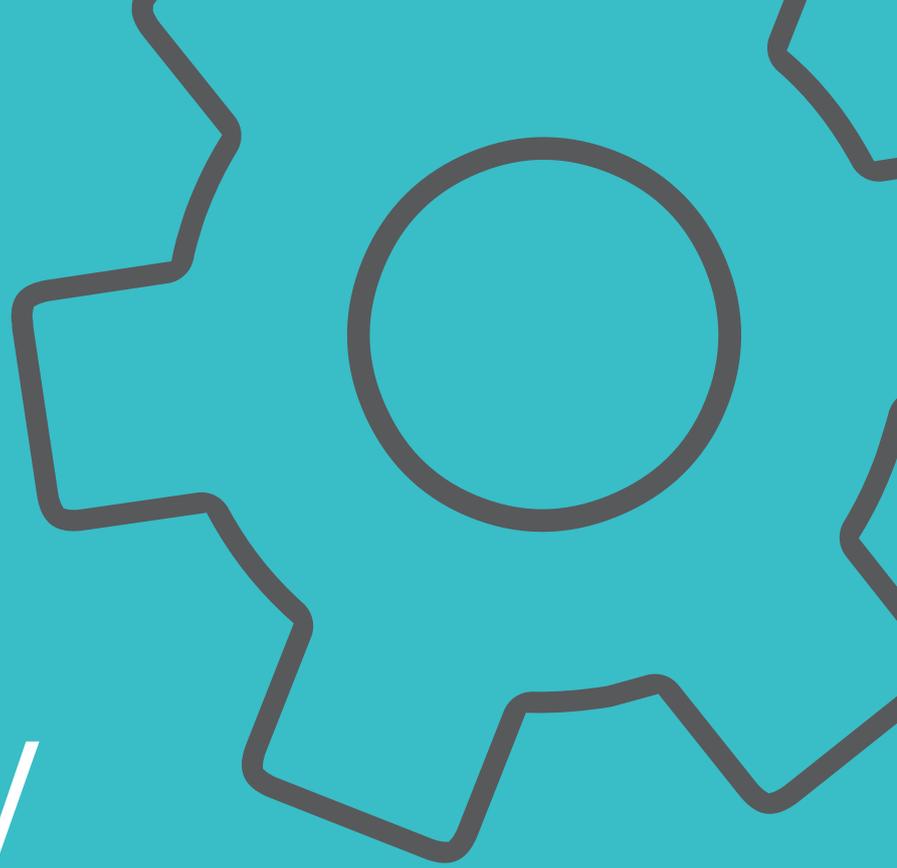
gestión

respons

SUSTEN

sable y

INTABLE



2.1

Directorio y Administración

[G4-34, G4-36, G4-38, G4-39, G4-40, G4-43]

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.

Baltazar
Sánchez
Guzmán
Presidente

Jaime
Claro
Valdés
Vicepresidente

Juan Antonio
Álvarez
Avendaño

Antigüedad:

Desde febrero 1990

Competencia:

Ingeniero Comercial Pontificia Universidad Católica de Chile; presidente del Directorio de Ediciones Financieras S.A. y Ediciones e Impresos S.A.; vicepresidente del Directorio de Elecmetal S.A., S.A. Viña Santa Rita y Quemchi S.A.; director de ME Global Inc. (EE.UU.), Inversiones Siemel S.A. y Navarino S.A.

Antigüedad:

Desde enero 1988

Competencia:

Ingeniero Civil Industrial; presidente del Directorio de Elecmetal S.A. y ME Global Inc. (EE.UU.); director de Viña Los Vascos S.A.

Antigüedad:

Desde abril 2009

Competencia:

Abogado Universidad de Chile; MBA Pontificia Universidad Católica de Chile; presidente del Directorio de Quemchi S.A. y Navarino S.A.; vicepresidente ejecutivo de Parque Arauco S.A.; director de Compañía Electrometalúrgica S.A., Compañía Sud Americana de Vapores S.A., SM SAAM S.A. y Marítima de Inversiones S.A.; miembro del Consejo Asesor de Generación Empresarial.

Joaquín
Barros
Fontaine

Antigüedad:

Desde mayo 1990

Competencia:

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; director de S.A. Viña Santa Rita.

Arturo
Concha
Ureta*

Antigüedad:

Desde abril 2013

Competencia:

Ingeniero Comercial y Contador Auditor Pontificia Universidad Católica de Chile, ISMP Harvard Business School; director de Clínica Las Condes S.A., 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.

Juan Agustín
Figueroa
Yávar

Antigüedad:

Desde abril 1994

Competencia:

Abogado, socio del Estudio Jurídico DYP Abogados; presidente del Directorio de S.A. Viña Santa Rita y Marítima de Inversiones S.A.; director de Elecmetal S.A. y Quemchi S.A.; presidente del Directorio de Termas de Puyehue S.A.; ex profesor titular de Derecho Procesal de la Universidad de Chile, presidente de la Fundación Pablo Neruda y presidente de la Sociedad de Bibliófilos de Chile.

Fernando
Franke
García

Alfonso
Swett
Saavedra

Blas
Tomic
Errázuriz*

Antigüedad:

Desde abril 2013

Competencia:

Ingeniero Comercial y Máster en Finanzas Universidad Adolfo Ibáñez; director de Elecmetal S.A., Enlasa S.A., Edelpa S.A., Cía. Inversiones la Española S.A. y Colegio San José de Lampa.

Antigüedad:

Desde abril 1982

Competencia:

Empresario; director de Elecmetal S.A., S.A. Viña Santa Rita, Marbella Chile S.A.; y Protectora de la Infancia; presidente del Directorio de Forus S.A., Costanera S.A.I.C. y Olisur S.A. y Consejero de SOFOFA.

Antigüedad:

Desde abril 2010

Competencia:

Ingeniero Civil Industrial Universidad de Chile; Ph. D. en Desarrollo Económico University of Sussex; director de Transelec S.A., Soquimich Comercial S.A., Corporación Nacional del Cobre (Codelco) y D'E Capital S.A.

Antonio
Tuset
Jorratt*

Antigüedad:

Desde abril 2006

Competencia:

Ingeniero Comercial; director de Banmédica S.A., Isapre Banmédica S.A, SCL Terminal Aéreo Santiago S.A. Sociedad Concesionaria; Cimenta S.A y Agrosuper S.A.

* Director independiente, lo cual significa que no pertenece al grupo controlador de la empresa, sino que forman parte de los accionistas minoritarios.

Ninguno de los directores de Cristalchile ocupa un puesto ejecutivo en la empresa.

COMITÉ DE DIRECTORES

Presidente

Arturo Concha Ureta

Directores

Juan Agustín Figueroa Yávar

Antonio Tuset Jorratt

Remuneraciones de Directorio

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.

En 2014, el Directorio recibió como participación de las utilidades una suma igual al 3% de la utilidad final del ejercicio; la participación del Presidente del Directorio fue igual al doble de la que recibió un Director con igual permanencia en el cargo; y cada Director recibió una dieta equivalente a 2,5 Unidades Tributarias Mensuales por cada sesión a la que asistió.

Proceso de Inducción

El Directorio cuenta con un procedimiento específico para la correcta inducción de cada nuevo director sobre 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. Este programa es obligatorio y consta de tres etapas:

• Reunión con el gerente General:

El objetivo es transmitir la historia de la compañía, su visión, misión y valores. De igual forma, 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 Cristalchile.

• 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.

• 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 periodo, 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 Sustentabilidad, 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.



Administración

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, Director, Contador o Auditor de la Sociedad.

Cirilo
Elton
González

Gerente General

R.U.T.: 5.402.249-2

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile. Se desempeña en el cargo desde el 1 de septiembre de 1990. Director de Wine Packaging & Logistic S. A., Rayén Cura y Marinsa. Presidente Asociación de Fabricantes de Vidrios, Cerámicas y Refractarios AG y Consejero Gremial de SOFOFA.

Patricio
Puelma
Correa

Gerente de Administración y Finanzas

R.U.T.: 7.983.690-7

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile; MBA Universidad Adolfo Ibáñez. Se desempeña en el cargo desde el 1 de enero de 2013; y en la compañía desde 1995.

Eduardo
Carvallo
Infante

**Gerente
Comercial**

R.U.T.: 7.161.702-5

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia
Universidad Católica de Chile. Se desempeña
en el cargo desde el 1 de enero de 2013; y en
la compañía desde 1994.

Juan José
Edwards
Guzmán

**Gerente de
Servicio al Cliente**

R.U.T.: 7.051.951-8

Ingeniero Comercial,
Universidad de Chile. Se desempeña en
el cargo desde el 1 de enero de 2013; y
en la compañía desde 1987. Miembro del
Comité Pro Reciclaje Empresarial.

David
Cuevas
Sharim

**Gerente de
Operaciones**

R.U.T.: 6.609.638-6

Economista, Universidad Central de
Venezuela. Se desempeña en el cargo desde
el 1 de enero de 2005; y en la compañía desde
1990.

José Miguel
del Solar
Concha

**Gerente de
Recursos Humanos**

R.U.T.: 6.948.914-1

Ingeniero Comercial, Universidad de Chile
y Diplomado en Dirección de Recursos
Humanos Pontificia Universidad Católica
de Chile. Se desempeña en el cargo desde
el 1 de diciembre de 2001. Director del
Círculo Ejecutivo de Recursos Humanos
(CERH Chile).

Patricio
Álvarez
Pinto

**Gerente
de Auditoría**

R.U.T. 8.269.103-0

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

1

PROMUEVE

actitudes éticas y difunde valores de transparencia y probidad al interior de la empresa

2

PREVIENE

delitos y dilemas éticos que puedan interferir con el normal funcionamiento de la empresa

3

SOLUCIONA

detectando, investigando y sancionando irregularidades

2.2 Gestión ética

[G4-56, G4-57, G4-58]

Nuestra perspectiva es mantener una gestión sustentada en los valores que orientan nuestro quehacer, apuntando siempre a la excelencia operacional que asegure la rentabilidad, sin descuidar el desarrollo sustentable y que responda a las expectativas del negocio en el corto, mediano y largo plazo.

En base a este compromiso, en 2013 elaboramos el **Primer Código de Conducta y Mejores Prácticas**, documento que refleja las políticas de la empresa que el Directorio quiere transmitir a todos los trabajadores, para que guíen su comportamiento y relación con los grupos de interés. Asimismo y como una forma de potenciar el valor del Código, en 2013 implementamos el Sistema de Gestión Ética.

Este sistema cuenta con un Comité de Ética, integrado por el gerente General, de Recursos Humanos,



Administración y Finanzas y Auditoría, y cuyo objetivo es velar por el cumplimiento del Código y las directrices establecidas en el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, la Política de Seguridad de la Información y la Política de Prevención de Delitos.

Esta última se implementa a través del Modelo de Prevención de Delitos (MPD), y es la expresión de nuestra adhesión a la Ley 20.393 de Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica en los delitos de lavado de activos, financiamiento al terrorismo y cohecho.

En 2014, incorporamos al Sistema la iniciativa denominada Consejo Consultivo del Comité de Ética, grupo de trabajadores formado con la misión de proponer ideas de mejora respecto del Código y sus directrices. En la primera etapa del plan de trabajo, el Consejo se aboca a la elaboración del Manual de Preguntas para enfrentar los conflictos de interés descritos en el Código.

Uno de los componentes del Modelo de Prevención de Delitos es el Canal de Denuncia. Su objetivo es detectar, investigar y sancionar eventuales irregularidades. Está administrado por un proveedor externo, para garantizar y cautelar la absoluta confidencialidad de la información entregada y el anonimato del denunciante.

De acuerdo a los resultados del Ranking Nacional de Sustentabilidad 2014 de Fundación PROhumana³, el Sistema de Gestión de Ética es evaluado con un 76% de cumplimiento. Asimismo, este Ranking considera la opinión de los trabajadores, quienes declaran conocer el Código de Conducta y Mejores Prácticas (4,32 de un total de 5,0) y reconocen utilizarlo cuando se ven enfrentados a la eventual ocurrencia de un conflicto de interés (3,54 de un total de 5,0).

Para acceder al Canal de Denuncia, se debe ingresar a la intranet o bien a www.cristalchile.cl

En la sección Biblioteca de la intranet, se encuentra disponible toda la información del Sistema de Gestión Ética

(3) El Ranking surge el año 2005, como una potente metodología de gestión y evaluación de la sustentabilidad integral en empresas nacionales y transnacionales con operaciones en Chile. Asimismo, efectúa un diagnóstico de la cultura interna de sustentabilidad, mediante el nivel de conocimiento y práctica que tienen los trabajadores sobre los objetivos y prácticas que desarrollan las empresas.

(4) El número de denuncias abiertas al 31 de diciembre de 2014, obedece a la falta de evidencia relevante que permitiera en su momento seguir avanzando en los procesos de investigación y resolución.

DENUNCIAS A TRAVÉS DEL CANAL DE DENUNCIA

	2013	2014
Recibidos durante el periodo	9	15
Resueltas durante el periodo	4	3
Resueltas de periodos anteriores	0	3
Abiertas	5	14 ⁴

2.3

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 Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), 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.

2.4

Gestión de riesgos

[G4-14, G4-45, G4-46, G4-47]

La administración y gestión de riesgos es uno de los componentes relevantes en los gobiernos corporativos de las empresas, que permite entre otros objetivos, apoyar la creación de valor, focalizar el control interno y aumentar la probabilidad de la subsistencia de la empresa en el largo plazo.

Durante el año 2012, implementamos un proceso de administración de riesgos - gestionado por la Gerencia de Auditoría según las directrices definidas por el Comité de Directores- para establecer procedimientos y metodologías formales dirigidos a la identificación, análisis, tratamiento, cuantificación y monitoreo de los riesgos que pueden incidir en el desarrollo

y cumplimiento de los objetivos organizacionales.

En este sentido, se han identificado 21 riesgos definidos como críticos o de alto impacto. La metodología utilizada consideró el análisis de la estrategia de la compañía enfocada en cuatro pilares fundamentales, los cuales corresponden a crecimiento de los ingresos, excelencia operacional, orientación al cliente y liderazgo e imagen.

Cada uno de los riesgos identificados fue ubicado en los procesos de negocio o soporte de la compañía, con el fin de identificar las actividades de control que prevengan la probabilidad de ocurrencia o mitiguen su impacto. Los resultados son informados

bimensualmente a los responsables y gerentes de cada área, para tomar conocimiento de sus riesgos y controles, así como de las actividades de mejora a implementar. La información anterior es comunicada formalmente por el Comité de Directores al Directorio de la Compañía.

2.5

Cristalchile sustentable

[G4-35]

Planificación

En abril del año 2011, el Directorio aprobó el proyecto denominado “**Plan Cristalchile Sustentable**”.

La propuesta se basó en agrupar las actividades vigentes y potenciarlas para darle una visión integral con mayor foco estratégico. Se destaca una especial preocupación por el tema ambiental y por ofrecer al mercado envases de menor peso, para favorecer la sustentabilidad en la industria vitivinícola.

En una primera parte, se contrató una consultoría especializada para la elaboración de un diagnóstico en la materia; luego se creó el área de RSE y Comunicaciones, para gestionar las distintas actividades

propuestas en las dimensiones de sustentabilidad, las que posteriormente fueron priorizadas, configurándose el Plan Director RSE 2012-2014, propuesta de trabajo que puso foco en:

- **FORTALECER** la gestión responsable y ética del negocio, a través de la formalización de un Sistema de Gestión Ética
- **ESTRECHAR** los vínculos con las comunidades donde se emplazan las operaciones industriales, a través del Programa de Relaciones con la Comunidad para las comunas de Padre Hurtado y Llay-Llay
- **RELEVAR** las actividades vigentes e impulsar en toda la organización el desarrollo de políticas, actividades y

programas que agreguen valor a la relación con las partes interesadas, a través de un sistema de mejora continua formulado en base a la metodología del Ranking Nacional de Sustentabilidad

Implementación

El Plan Director RSE 2012-2014 tuvo como objetivo contribuir al

posicionamiento de la compañía en materia de innovación y sustentabilidad. Su despliegue fue involucrando a las distintas áreas de la empresa, así como a los diferentes niveles de cargo y responsabilidad. Fue un proceso que tanto en lo interno como en lo externo, se fue construyendo con las personas de manera participativa; y con la convicción que el éxito de la empresa, depende

de muchos factores, entre ellos, el nivel de compromiso y validación de todos los actores involucrados con nuestro negocio.

Evaluación

Esta actividad se desarrolla a través de diferentes mecanismos específicos, que miden el desempeño de las actividades

OBJETIVOS PLAN DIRECTOR RSE 2012 - 2014

Accionistas

Garantizar condiciones para la gestión responsable del negocio.

Clientes

Fortalecer nuestros atributos diferenciadores con el consumidor final.

Colaboradores

Contribuir al mejoramiento de su calidad de vida.

Comunidad

Obtener respaldo a nuestro crecimiento y desarrollo industrial.

Proveedores

Asegurar la sustentabilidad de nuestra cadena de valor.

Medioambiente

Contribuir al uso eficiente de los recursos.

ESTRATEGIA

DIÁLOGO



ALINEAMIENTO



INNOVACIÓN

principales de la empresa a nivel de procesos, clientes y personas. Así es como evaluamos el clima laboral, los servicios internos, la cultura de ética laboral, el servicio de los proveedores, la satisfacción de clientes, la innovación de los procesos, entre otros.

En cada una de estas evaluaciones, la opinión de los trabajadores, así como su participación en los procesos de mejora continua son fundamentales, pues a partir de estas iniciativas, podemos innovar para dar respuestas económicas, sociales y ambientalmente sustentables a los diferentes públicos de interés.

Mejora continua

Buscamos la mejora continua a través de dos procesos. El primero es de carácter incremental (pequeñas mejoras), y se logra en el marco de la metodología TPM que cuenta con la participación de un número significativo de trabajadores, quienes presentan casos de mejora, los cuales son evaluados e implementados. Este proceso se realiza con los temas claves de la empresa y se otorgan atractivos reconocimientos a los participantes.

“la **opinión** de los trabajadores, así como su **participación** en los procesos de mejora continua son fundamentales”



RESULTADOS GENERALES RANKING NACIONAL DE SUSTENTABILIDAD

EVALUACIÓN	2012	2013	2014
Integral empresa	1,85	2,56	2,94
Encuesta trabajadores	3,31	3,68	3,87
Puntaje	2,67	2,84	3,31
Posición Ranking	26°	20°	15°

RESULTADOS POR DIMENSIÓN EVALUACIÓN INTEGRAL RANKING NACIONAL DE SUSTENTABILIDAD

DIMENSIÓN	2012	2013	2014
Económica	2,19	2,79	3,33
Social	1,31	2,53	2,95
Ambiental	2,06	2,36	2,53

El segundo proceso es de tipo disruptivo (cambios radicales en los procesos), y se ejecuta a través de la plataforma de innovación, donde nuevamente se configuran equipos de trabajo internos, esta vez de tipo multidisciplinario.

Desde el año 2012, agregamos a este ciclo de mejora la metodología del Ranking Nacional de Sustentabilidad. Esta actividad ha generado diversos avances en materia de proveedores, clientes, comunidad, medioambiente y colaboradores, lo que se refleja en el aumento de la evaluación de este instrumento.

Comunicación

A partir de 2012 implementamos el Plan de Comunicaciones **SOMOS VIDRIO**, cuyo objetivo fue vincular la identidad organizacional con los valores asociados a la sustentabilidad. Esto trajo como consecuencia la constante formación interna, participación a través de voluntariado y comunicación masiva de las actividades de la compañía en la materia, a fin de fortalecer en las personas el valor de un negocio de calidad, respetuoso, confiable y transparente.

desempeño

ECONOMÍA

ÓMICO



3.1

Crecimiento sustentable

[G4-EC1]

Las ventas del negocio de envases de vidrio tuvieron un alza de 7,7 por ciento, alcanzando a 118.274 millones de pesos al 31 de diciembre de 2014, comparadas con 109.822 millones de pesos en el mismo periodo del año anterior. Este mayor resultado se debe principalmente a un aumento en la venta de envases para el mercado de exportaciones de vino, el mercado nacional y el mercado de espumantes.

Respecto del sector de botellas para

bebidas analcohólicas, las ventas de envases retornables disminuyeron respecto al 2013, en cambio las ventas de los no retornables crecieron en relación al año anterior, producto principalmente de mayores ventas de formatos individuales para aguas minerales y gaseosas.

En tanto, las ventas de botellas para pisco y licores y de envases para el sector alimentos mostraron niveles similares a los del año anterior.

Cristalerías de Chile consolida sus

resultados con S.A. Viña Santa Rita y afiliadas, Ediciones Chiloé S.A y afiliadas, Cristalchile Inversiones S.A. y Apoger Holding I-II-III Corp. El valor económico generado y distribuido para el año 2013 y 2014 ha sido:

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO M\$	2013	2014
Valor económico generado (A)		
Totales	238.111.179	257.049.934
a) Ingresos Operacionales	238.111.179	257.049.934
Valor económico distribuido (B)		
Totales	216.985.216	229.641.169
a) Costo de operación	197.994.667	209.972.104
b) Remuneraciones trabajadores	14.276.017	14.880.874
c) Pagos al Gobierno/Estado	4.575.067	4.649.811
d) Inversión comunitaria	139.466	138.381
Valor económico retenido (A-B)	21.125.963	27.408.765

Valor económico generado

a) Ingresos ordinarios + ingresos financieros + otros ingresos de operación + participación asociados + diferencia de cambio.

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 - remuneraciones trabajadores - patentes municipales (CCH) - contribuciones bienes y raíces (CCH).

b) Mano de obra total (CCH)

c) Impuestos (consolidado) Patentes municipales (CCH) + contribuciones de bienes raíces (CCH).

d) Donaciones (CCH)



nuestros

CLIE



NTES

4.1

Compromiso con la calidad

Nuestra gestión operacional se basa en criterios de calidad, excelencia y transparencia. Creemos que ésta es la mejor forma de ayudar a nuestros clientes a que se diferencien de la competencia.

Este compromiso se implementa a través del Sistema de Gestión de Calidad, el cual está certificado bajo la Norma ISO 9001:2008. En este mismo sentido, contamos con la certificación de la empresa internacional Bureau Veritas, para el Alcance, Diseño, Producción y Comercialización de envases de

vidrio y comercialización de envases de vidrio especiales.

Adicionalmente, se efectúan auditorías para velar por el cumplimiento de la Norma Buenas Prácticas de Manufactura (GMP), acreditando de esta forma junto a nuestro licenciador Owens – Illinois que los envases de vidrio poseen exigentes estándares de seguridad y se encuentran libres de contaminación física, química o biológica.

Satisfacción de Clientes

[G4-PR5] —

La satisfacción del cliente es gestionada a través de la Gerencia de Servicio al Cliente, la que cuenta con la Unidad de Servicio al Cliente (gestión de pedidos) y el Servicio Integral al Cliente (soporte técnico en terreno). A su vez, la Gerencia Comercial comparte este propósito a través de una serie de servicios que incluyen investigación de tendencias de mercado y consumo, desarrollo de nuevos diseños y venta de los productos.

Desde el año 2008, aplicamos un estudio de satisfacción, a cargo de IPSOS Chile, que permite conocer el nivel de bienestar respecto de los productos y servicios ofrecidos. Este compromiso se materializa en lo que hemos denominado "Pedido Perfecto", indicador que monitorea el nivel de cumplimiento del despacho de los productos de acuerdo a la fecha y cantidad solicitada por los clientes.

año 2013

94%

año 2014

87%

de los clientes poseen
intención de **recomendar**
nuestros productos
y servicios





Durante el periodo
2013 - 2014, no
registramos **ningún
tipo de demanda
colectiva** ante el
Servicio Nacional del
Consumidor (SERNAC)

año 2013

90%

año 2014

86%

Satisfacción Global Final

Mejora continua

Para mejorar de forma continua la calidad de los productos y servicios, el año 2005 adherimos al modelo de gestión Total Performance Management (TPM), que identifica y elimina las pérdidas existentes en el proceso productivo, maximiza el uso del activo industrial y garantiza la elaboración de productos de alta calidad a costos competitivos.

Este sistema se basa en la autogestión de las personas que, independiente de su nivel jerárquico, contribuyen a elevar los estándares de calidad de los productos, reducir el tiempo de respuesta a las demandas de los clientes, aumentando su satisfacción, característica distintiva del liderazgo de la compañía en el mercado nacional.



Crush
Orange

Bilz

237 C.C. Refrescante

sabor natural limo limón

7
UP

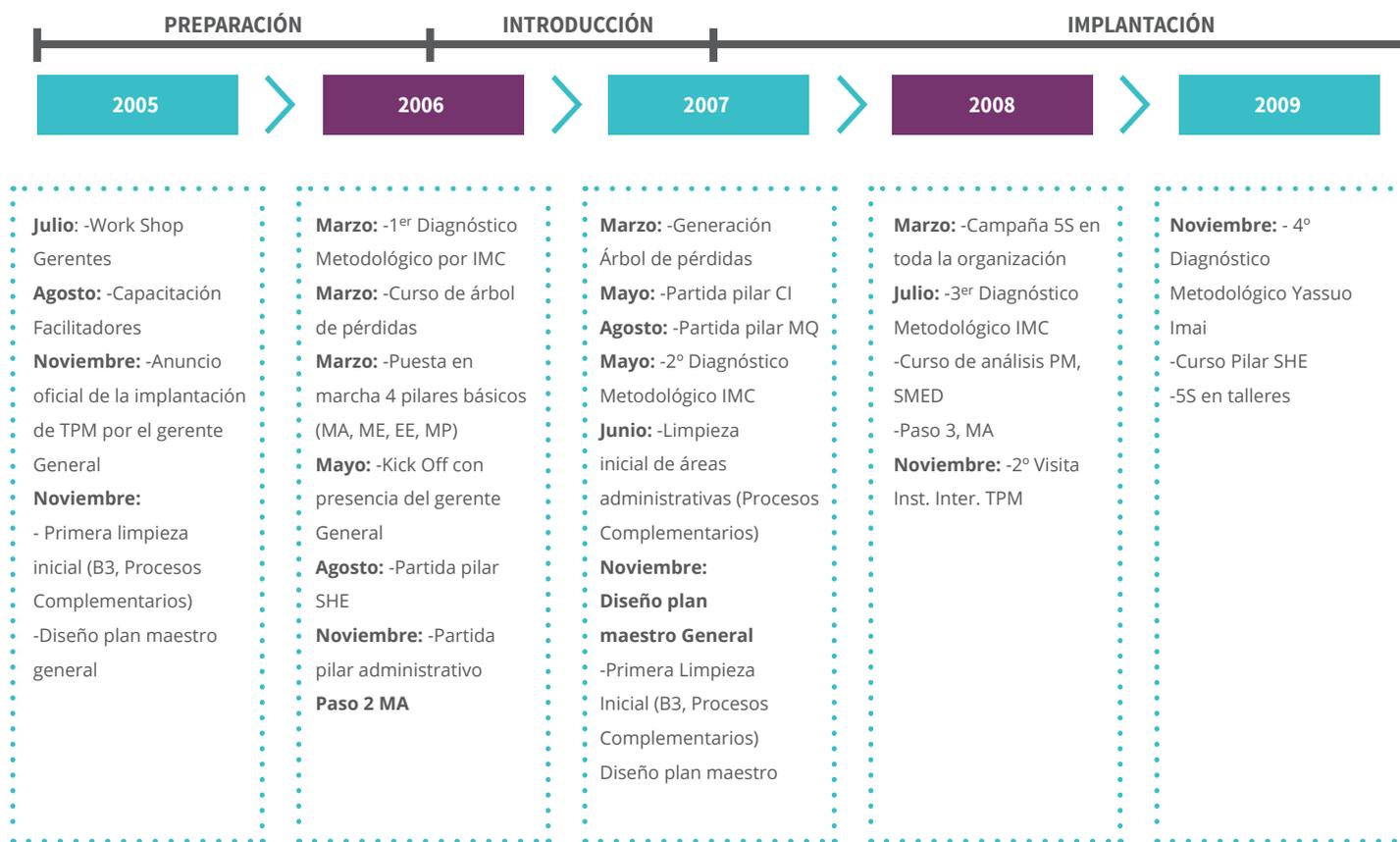
237 ml

Coca-Cola

FORVENIR

VITA

ESTRUCTURA TPM NIVEL 2 PADRE HURTADO:



Objetivos TPM

- Eliminar las causas de las pérdidas y los defectos, reduciendo al máximo las contingencias en la producción.
- Aumentar la efectividad de los equipos con la participación de

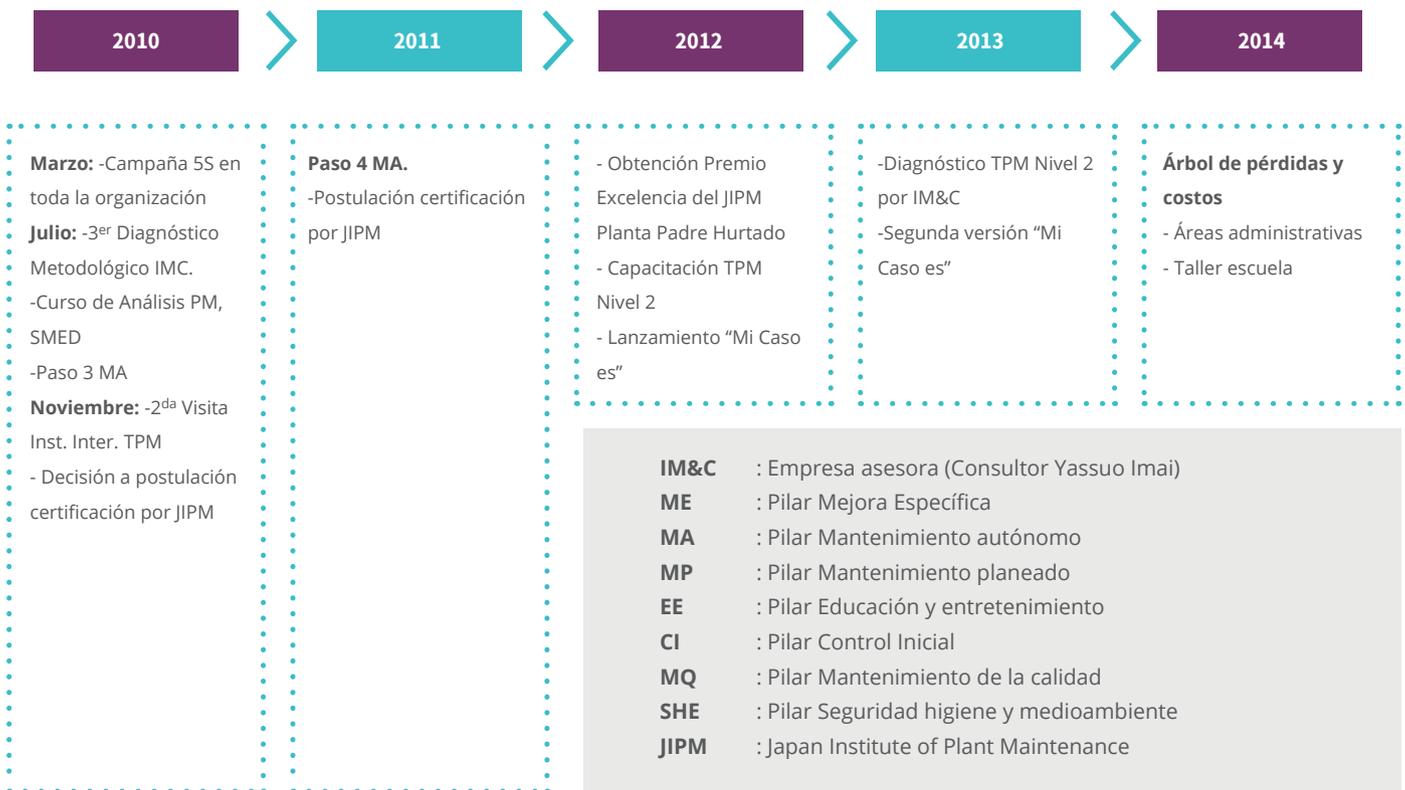
todos los trabajadores.

- Aumentar la precisión, funcionamiento y mantenimiento fácil de los equipos, que contribuyen a la calidad total y la productividad de la compañía.
- Proporcionar un aumento de

la vida útil de los equipos, así como potenciar el ahorro en el mantenimiento de éstos.

- Generar una atmósfera de trabajo más saludable, bajo parámetros de limpieza, orden y seguridad en la producción.

MEJORA CONTINUA



4.2

Innovación

Hemos definido en nuestros objetivos estratégicos la innovación y la sustentabilidad como pilares fundamentales de crecimiento. Fruto de esta visión hemos potenciado, a través de la Unidad de Desarrollo de Productos, la creación de diseños de envases que respondan a las cada vez más exigentes expectativas de los clientes.

Es el caso de la familia de envases Ecoglass, un 14% más liviana respecto del peso habitual de una botella. En 2013, Ecoglass 2 logra reducir aún más su peso en un 5%. Manteniendo las mismas características técnicas y de imagen, Ecoglass contribuye a reducir la huella de carbono y promover

una conducta responsable en los consumidores que, conscientes del desarrollo sustentable, prefieren productos elaborados bajo condiciones respetuosas con el medioambiente.

En esta misma línea, hemos creado la Unidad de Inteligencia de Mercado (UIM), cuyo objetivo es investigar y proponer a nuestros clientes nuevos mercados, productos y/o negocios. La UIM está integrada por jóvenes profesionales pertenecientes a diferentes áreas de Cristalerías; uno de ellos reside en Francia y es el encargado de aportar información sobre tendencias y actualidad del mercado europeo.

LABORATORIO ANÁLISIS METROLÓGICO MÓVIL

Cristalchile incorporó un innovador servicio para sus clientes. Se trata del Laboratorio de Análisis Metrológico Móvil, el que permitirá entregar información dimensional específica y de forma inmediata a los clientes en sus propias plantas de envasado.

Junto con garantizar en terreno la calidad de los envases, el servicio facilita la toma de decisiones por parte del cliente, a partir de un diagnóstico inmediato frente a problemas de calidad y la solución certera y transparente.

Al mismo tiempo, el laboratorio móvil permitirá capacitar constantemente a los clientes de Cristalchile en materia de método metrológico para efectuar mediciones y así tener un adecuado uso de calibres y considerar variables relevantes para cada envase.

Todo lo anterior incide en una mayor confiabilidad y productividad para el cliente.

CURSO INDUSTRIA VITIVINÍCOLA

Cristalchile y la Universidad de Talca impartieron el curso de “Gestión del Embotellado para la Industria Vitivinícola Nacional”, la cual reunió a participantes de distintas viñas del país.

Para Patricio Gómez, director del Campus Colchagua de la U. de Talca, donde se realizó el curso, con esta actividad la universidad “materializa su misión de aportar de manera sustantiva al desarrollo de las regiones donde se instala, fortaleciendo su presencia en la región de O’Higgins y, específicamente, en el Valle de Colchagua, a través de una vinculación activa con la industria vitivinícola”.

Juan José Edwards, gerente de Servicio a Clientes de Cristalerías de Chile, destacó la importancia de este programa de capacitación que en su tres versiones suma la participación de más de 70 alumnos de 25 empresas de los valles vitivinícolas más importantes de Chile.

“Esta es una muy buena iniciativa, que nos ha servido mucho para nuestro trabajo diario”, afirmó Richard Cornejo, alumno del curso y jefe de producción de Viña Ventisquero.

El programa académico se sustenta en una alianza estratégica entre Cristalchile y la Universidad de Talca iniciada en 2011, la cual se ha visto reforzada por la activa participación de la empresa KRONES Sur Latina Agencia Chile, que ha aportado su experiencia en el desarrollo tecnológico para la fabricación de líneas de envasado destinados a la industria alimentaria mundial.

4.3

Seguridad de nuestros productos

[G4-PR1, G4-PR2, G4-PR9]

A finales del año 2012 iniciamos el proceso de implementación de la Norma ISO 22.000 de Inocuidad Alimentaria, normativa que profundiza la gestión realizada por las Buenas Prácticas de Manufactura, y que busca maximizar la pureza de los envases, de modo que los consumidores accedan a productos con los más altos estándares de calidad y seguridad alimentaria. Esta norma, además, busca asegurar que la cadena de valor de los envases se realice con procesos y productos inofensivos para los alimentos distribuidos.

Durante los años 2013 y 2014 se produjeron grandes avances en la implementación de la norma:

- Cambio de techo planta Padre Hurtado con una extensión de 30.000 mts² y con un costo superior a 1 millón de dólares
- Remodelación de servicios sanitarios para más de 500 trabajadores y más de 200 contratistas, por un costo aproximado de 150 millones de pesos
- Incorporación de equipamiento en líneas de producción, para el control de riesgos de contaminación de los envases

Los productos incluidos dentro de los Sistemas de Gestión de la Calidad e Inocuidad de la Compañía abarcan el 100% de lo producido.

Durante el periodo 2013 - 2014, no registramos infracciones a la Ley No 19.496 (Ley de Consumidor) por producir daños a sus clientes.

nuestras

[G4-10, G4-LA12, G4-EC5, G4-LA1, G4-EC6]

PERSONAS



ONAS

Durante el año 2014, formalizamos nuestra Política de Personas para explicitar nuestro compromiso permanente con el desarrollo integral de los trabajadores. La Gerencia de Recursos Humanos es la responsable de su implementación, y su evaluación se realiza a través de la Encuesta Anual de Clima Laboral, Ranking Nacional de Sustentabilidad, calidad de servicios internos, entre otros. La comunicación con las personas se sustenta en una política de puertas abiertas, reuniones lideradas por las jefaturas y el despliegue de los medios de comunicación interna.

A través de esta política, nos comprometemos con la contratación de colaboradores, cuyas competencias se encuentren en concordancia con las exigencias y objetivos organizacionales, formalizado a través de un procedimiento certificado, que asegura un proceso transparente, basado en el mérito y la excelencia, libre de toda discriminación por variables tales como género, etnia, credo, preferencia política, orientación sexual, edad, estado de salud, nivel socioeconómico y nacionalidad.

NUESTRA DOTACIÓN

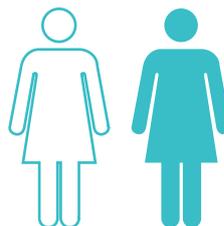
752

trabajadores
año **2013**

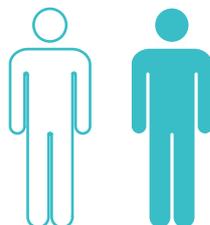
756

trabajadores
año **2014**

NÚMERO DE TRABAJADORES POR SEXO



2013 | 4,26%
2014 | 4,23%



2013 | 95,74%
2014 | 95,77%

NÚMERO DE TRABAJADORES POR CONTRATO LABORAL



TRABAJADORES POR PLANTA

	2013			2014		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Llay Llay	195	3	198	201	3	204
Padre Hurtado	525	29	554	523	29	552
total	720	32	752	724	32	756

TRABAJADORES POR CATEGORÍA PROFESIONAL

	2013			2014		
	% HOMBRES	% MUJERES	%TOTAL	% HOMBRES	% MUJERES	%TOTAL
Gerente / Subgerente	2	0	2	2,1	0	2,1
Supervisor o Jefe	7	0,4	7,4	7,1	0,4	7,5
Profesional / Técnico	41,5	3,9	45,4	45,0	3,8	48,9
Operario	45,2	0	45,2	41,5	0,0	41,5

TRABAJADORES POR RANGO DE EDAD

2013

	MENOR 30 AÑOS		ENTRE 30 Y 50 AÑOS		MAYOR 50 AÑOS	
	CANT	%	CANT	%	CANT	%
Gerente / Subgerente	0	0%	10	2%	5	3%
Supervisor o jefe	2	1%	36	9%	18	12%
Profesional / Técnico	72	39%	227	55%	65	42%
Operario	111	60%	141	34%	65	42%
Total por edad	185	25%	414	55%	153	20%
Total general	752					

2014

	MENOR 30 AÑOS		ENTRE 30 Y 50 AÑOS		MAYOR 50 AÑOS	
	CANT	%	CANT	%	CANT	%
Gerente / Subgerente	0	0%	10	2%	6	4%
Supervisor o jefe	2	1%	37	9%	18	12%
Profesional / Técnico	74	39%	229	56%	66	42%
Operario	115	60%	133	33%	66	42%
Total por edad	191	25%	409	54%	156	21%
Total general	756					

Estabilidad laboral

Las personas que trabajamos en Cristalerías nos caracterizamos por tener una fuerte afiliación al proyecto empresa, aspecto que se materializa en que el 53,5% de la dotación posee más de 10 años de antigüedad. Esta característica es parte de la identidad de la compañía, lo que ha permitido construir una cultura de trabajo basada en la lealtad, la valoración de la experiencia laboral y del aprendizaje de quienes más conocen el proceso de fabricación del vidrio.

Durante 2014 se efectuó un total de 50 nuevas contrataciones, tres más que en 2013. La siguiente tabla muestra las nuevas contrataciones por plantas.

Nuevas contrataciones

Durante 2014, 63 colaboradores dejaron de trabajar en la empresa, mientras que el año anterior fueron 59. Esto es la expresión de los bajos niveles de rotación, que en 2014, el acumulado, alcanzó un 8,39%, mientras que en 2013 llegó a un 7,80%.

	2013		2014	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Llay Llay	11	0	26	1
Padre Hurtado	34	2	18	5
total	47		50	

Sistema de remuneraciones

Nuestra política de remuneraciones está orientada a generar valor para los colaboradores, clientes y accionistas bajo dos criterios fundamentales: buscar competitividad para atraer y mantener los talentos necesarios que aseguren el cumplimiento de nuestros objetivos; y mantener la equidad interna necesaria para que realicen sus funciones dentro de un

clima de imparcialidad y valoración del aporte individual.

Este sistema contempla, además, bonos de producción variables por áreas, de acuerdo al concepto de excelencia operacional, entendida como el resultado del promedio de las variables de calidad, flexibilidad y productividad según las funciones desempeñadas.

La siguiente tabla muestra que las remuneraciones mínimas en Cristalchile son mayores que la mínima del país, que corresponde a 210.000 pesos en 2013 y 225.000 pesos en 2014.

REMUNERACIÓN MÍNIMA EN CRISTALCHILE

2013			
CONCEPTO REMUNERACIONAL	MENSUAL GARANTIZADO	PROMEDIO GARANTIZADO	PROMEDIO NO GARANTIZADO
Sueldo base	\$210.000	\$ 210.000	\$ 210.000
Bono nocturno	\$42.000	\$42.000	\$42.000
Bono variable de producción	\$115.896	\$115.896	\$115.896
Premio asistencia	\$72.450	\$72.450	\$72.450
Gratificación (a)		\$83.125	\$83.125
Bono vacaciones (b)		\$17.998	\$17.998
Bono gestión 2013 (c)			\$28.333
Decreto ley	\$ 88.950	\$109.377	\$115.100
Total Bruto	\$529.296	\$650.846	\$684.902

(a) Ingreso mínimo 210 mil

(b) Bono \$215.979 sindicato 2

(c) Bono de gestión 2013 asciende a 1,4 sueldo base bruto con un mínimo de \$ 340.000 / 12

REMUNERACIÓN MÍNIMA EN CRISTALCHILE

2014

CONCEPTO REMUNERACIONAL	MENSUAL GARANTIZADO	PROMEDIO GARANTIZADO	PROMEDIO NO GARANTIZADO
Sueldo base	\$225.000	\$225.000	\$225.000
Bono nocturno	\$45.000	\$45.000	\$45.000
Bono variable de producción	\$131.065	\$131.065	\$131.065
Premio asistencia	\$77.625	\$77.625	\$77.625
Gratificación (a)		\$89.063	\$89.063
Bono vacaciones (b)		\$18.854	\$18.854
Bono gestión 2014 (c)			\$30.417
Decreto ley	\$96.695	\$118.495	\$124.639
Total Bruto	\$575.385	\$705.102	\$741.662

(a) Ingreso mínimo 225 mil

(b) Bono \$226.249 Sindicato 2

(c) Bono de gestión 2014 asciende a 1,45 sueldo bruto base con un mínimo de \$ 365.000 / 12



5.1

2014 El año de seguridad

[G4-LA5, G4-LA6, G4-LA7]

A finales del 2013 decidimos reforzar nuestro compromiso con la seguridad laboral, desplegando un intenso plan de trabajo que actualmente involucra a más del 90% de la dotación, y que ha puesto el foco en la eliminación de acciones y condiciones que representen un riesgo para la integridad de las personas.

De esta forma, nuestra Política de Seguridad se revitaliza con la conformación de un comité liderado por el Gerente General y cuya misión es “velar por el cumplimiento de la Política de Seguridad de la compañía, comprometiendo la participación de las gerencias, jefaturas y colaboradores en todas las actividades que contribuyan

al objetivo de cero accidente y al desarrollo de una cultura del trabajo que promueva el bienestar y la felicidad de las personas”.

El comité evalúa mensualmente dicho plan de actividades y participa del análisis para la mejora de los respectivos indicadores de desempeño y resultados.

Durante 2014, el comité aprobó la implementación del proyecto **Campeonato de Seguridad, Copa Cero**, iniciativa cuyo objetivo fue estimular el desarrollo de actividades preventivas de seguridad, utilizando la estructura, lenguaje y reglas del fútbol.

Comité Paritario

Nuestro Comité Paritario de Orden, Higiene y Seguridad es el organismo técnico de participación entre empresas y trabajadores. Su objetivo es la detección y evaluación de los riesgos de accidentes y enfermedades profesionales, en coordinación con el Área de Prevención de Riesgos.

En 2014, el 86% de los trabajadores de Cristalchile están representados por el comité paritario, en comparación con 80% durante 2013.

Estadísticas de Accidentabilidad

El esfuerzo, compromiso y dedicación de las personas por avanzar hacia una cultura de cero accidente, está dando resultado. Nuestra tasa de accidentabilidad ha bajado de un 1,90% a un 0,50% en doce meses, y es casi cuatro veces más baja que la tasa del sector industrial.

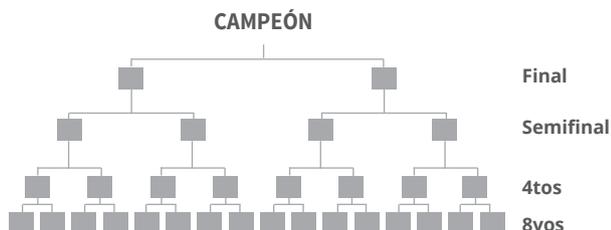
CIFRAS DE SEGURIDAD

	2013			2014		
	LLAY LLAY	PADRE HURTADO	TOTAL	LLAY LLAY	PADRE HURTADO	TOTAL
Número de accidentes	8	11	19	2	9	11
Total días perdidos	57	489	546	161	93	254
Accidentes fatales	0	0	0	0	0	0

PRINCIPALES RESULTADOS DE COPA CERO DURANTE 2014

- Reunión semanal de seguridad de jefaturas con DPR.
- Reunión de seguridad por áreas, liderada por jefatura.
- Elaboración de Procedimientos de Trabajo Seguro.
- Capacitación periódica de PTS, LPP y charlas de seguridad
- Caminatas de Seguridad por áreas, lideradas por jefaturas.
- Creación de Mapas de Riesgo.
- Construcción de Matrices de Riesgos.
- Acciones Inseguras en Sistema Máximo.
- 85% de las Condiciones Inseguras (TV) solucionadas.
- Envío de Reportes de Seguridad en cada turno por encargado de planta.
- 278 casos de seguridad presentados y 66 implementados.
- Participación del 80% de la compañía en temas de seguridad.

FIXTURE



FECHAS



EQUIPOS

- **Sub-gerencia de Ingeniería S.C** (H&B)
- **Deportivo Control Molde** (COMO C.A)
- **Calidad**
- **Los Plaquetas F.C** (COMO Mantención)
- **Los Rema F.C** (REMA C.A)
- **Troyanos** (BRICA)
- **Rompe Catre** (MECA)
- **Enchufe Macho** (DELE)
- **Real Brigada BF** (Brigada B UPF)
- **Unión La Botica** (Brigada C UPD)
- **Barceló** (Brigada C UPF)
- **Barrabases** (Brigada D UPE)
- **Decmmann** (P.C. Brigada A)
- **Los Delta 4** (Brigada B UPD)
- **Los Pipeños** (P.C. Brigada D)
- **Super Pasteles** (Brigada C UPE)
- **El Bar de Moe** (Brigada D UPD)
- **Los Profilácticos** (Brigada B UPE)



19.946
total de **goles**

14.923
personas
capacitadas

1.223
horas de
capacitación

18
equipos
clasificados

18
equipos
en repechaje

TABLA DE POSICIONES

RANKING	EQUIPOS LIGA A.P	PUNTOS ACUM.	GOLES (+) ACUM.
1	Brigada B UPD	24	496
2	Brigada B UPF	21	800
3	Brigada D UPE	21	348
4	P.C. Brigada A	21	217
5	Brigada C UPF	15	435
6	P.C. Brigada D	15	71
7	Brigada C UPD	13	252
8	Brigada D UPD	9	224
9	Brigada C UPE	9	205
10	Brigada B UPE	9	179
11	P.C. Brigada B	9	107
12	Brigada B UPC	9	18
13	Brigada D UPC	9	18
14	Brigada C UPC	9	18
15	Brigada A UPC	9	18
16	P.C. Brigada C	6	47
17	Brigada A UPE	6	44
18	Brigada A UPD	4	89
19	Brigada A UPF	3	140
20	Brigada D UPF	3	8

RANKING	EQUIPOS LIGA A.A	PUNTOS ACUM.	GOLES (+) ACUM.
1	REMA C.A.	21	2417
2	CALIDAD	21	1408
3	COMO M.A.	21	1211
4	COMO C.A.	21	1211
5	H&B	21	1112
6	BRICA	18	1927
7	M.MECANICA	15	857
8	M.ELECTRICA	12	1285
9	MAESTRANZA	12	1247
10	REMA M.A.	12	495
11	CASINO	12	285
12	BODEGA PH	9	1476
13	OZF C.A.	7	317
14	OZF M.A	6	220
15	BODEGA PLL	4	423
16	ALMAC. & S.GRALES.	3	320

Respecto a las enfermedades profesionales derivadas de la actividad, de no tomarse las medidas de prevención necesaria, hemos identificado, en la zona de formación de envases, el riesgo de sordera profesional producto de la exposición al ruido.

Durante el período 2013 – 2014, la

empresa no registra días perdidos por concepto de enfermedades profesionales. Esto, producto de una serie de actividades conducentes a mantener bajo control la exposición ocupacional a ruido, tales como identificación oportuna de éstos, programas de vigilancia médica y de capacitación.

CIFRAS DE SALUD OCUPACIONAL

	2013			2014		
	LLAY LLAY	PADRE HURTADO	TOTAL	LLAY LLAY	PADRE HURTADO	TOTAL
Índice de Frecuencia (IF)	24	8	12	5	8	7
Índice de Gravedad (IG)	198	389	337	317	83	145
Tasa de Accidentes (TA)	5%	2%	3%	1%	2%	2%
Tasa de Accidentes sector manufactura		4%			3%	

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

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

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

5.2

Calidad de vida

[G4-LA2, G4-LA16]

Desde el año 2001 participamos en la encuesta Great Place to Work (GPTW). Los resultados de esta medición permiten evaluar el clima interno de la compañía que, para estos efectos, es dividida en 14 áreas, cuyas jefaturas son retroalimentadas por la Gerencia de Recursos Humanos, a fin de que éstas puedan incorporar las mejores prácticas de las áreas que obtengan las mejores puntuaciones.

Beneficios

Nuestra Política de Beneficios busca contribuir al desarrollo integral de los colaboradores y sus familias, mediante la entrega de un amplio abanico de oportunidades y soporte en los más diversos aspectos que son considerados claves para una mejor calidad de vida.

PUNTAJE CLIMA LABORAL

	2013
Padre Hurtado	79
Llay Llay	78
Total Compañía⁵	79
	2014
Padre Hurtado	79
Llay Llay	73
Total Compañía	78

(5) Este resultado significa que el 79% de los trabajadores considera el clima laboral de la empresa como bueno o muy bueno



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
- Cuota mortuoria (fallecimiento padre-madre-cónyuge e hijos)



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



préstamos

- Préstamo para emergencias
- Préstamo para gastos médicos



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
- Bono fiestas patrias
- 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



Deportes

Nuestro Campo Deportivo Ricardo Claro Valdés está equipado con un gimnasio, canchas de tenis iluminadas y canchas de fútbol para desarrollar actividades físicas, deportivas, culturales y recreativas. Existen ramas deportivas exclusivas para los trabajadores, las que se financian a través de un sistema compartido.

Además, contamos con escuelas deportivas para socios y no socios, quienes pagan una mensualidad para solventar gastos operacionales, incentivando el deporte en la comuna de Padre Hurtado y generando un espacio de inclusión a un mínimo costo.

PARTICIPANTES EN CENTRAL DE DEPORTES

Participaciones Internas

Cantidad de ocasiones en que colaboradores o integrantes de su grupo familiar participan de alguna actividad en la Central de Deportes

Participaciones Externas
cantidad de ocasiones en que personas sin vínculo con la empresa participan de alguna actividad en la Central de Deportes



participación
externa

2013 | 1.432
2014 | 4.859



participación
interna

2013 | 1.836
2014 | 2.510

5.3

Relaciones laborales

[G4-11, G4-HR3]

A lo largo de nuestra historia, hemos procurado mantener una estrecha vinculación con todos los trabajadores y sus familias. Esta relación se sustenta en el diálogo y confianza mutua con los dos sindicatos, permitiéndonos acceder a sus opiniones, conocer

las diferentes demandas de perfeccionamiento de sus condiciones laborales, así como gestionar los contratos colectivos y los beneficios asociados, aspectos que, en su conjunto, contribuyen a la constitución de una mejor empresa.

SINDICALIZACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS EN CRISTALCHILE

	2013	2014
N° empleados sindicalizados Sindicato N°1	198	181
N° empleados sindicalizados Sindicato N°2	392	407
% de sindicalización	77,79%	78,70%
N° empleados cubiertos por convenios	88,83%	89,95%

Cristalchile cuenta con **dos sindicatos de trabajadores**, que juntos representan un 78,7% de la dotación vigente de la compañía.

El convenio colectivo firmado con el Sindicato N°1 rige desde el 01 de septiembre del 2012 hasta el 31 de agosto de 2016⁶. En el caso del Sindicato N°2, a finales del año 2014, se inició el proceso de negociación colectiva, acordándose un nuevo contrato, cuya vigencia se extiende hasta el 31 de diciembre de 2018.

(6) Asimismo, en 2015 se procede a la negociación colectiva con el Sindicato N°1, cuya vigencia se extiende hasta diciembre del 2017.

Dicho proceso logró mantener y potenciar beneficios existentes, así como agregar otros nuevos que apuntan a mantener una relación más estrecha con el trabajador y su familia, como es el pago de indemnización voluntaria por jubilación, renuncia voluntaria y fallecimiento del trabajador.

Sin embargo, no estamos exentos de algunas dificultades. Durante el año 2013, el Sindicato N°2 impugnó ante la Dirección del Trabajo algunas indicaciones del Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad de la empresa. Asimismo, en 2014 este organismo recibió una denuncia por práctica antisindical. En ambos casos, no hubo sanción ni multa por parte de la autoridad competente.

En 2014, no se registraron sanciones por infracciones al artículo No 2 de la Ley 20.609, que establece medidas contra la discriminación.

5.4

Desarrollo profesional de nuestros trabajadores

[G4-LA9, G4-LA10]

Entrenamiento y Capacitación

Nuestra estrategia de capacitación se sustenta en el modelo de gestión TPM, el que potencia la autogestión y el aprendizaje continuo, a fin de mejorar consistentemente el desempeño del trabajador.

Asimismo, la industria de fabricación de envases de vidrio se caracteriza por sus altos niveles de especialización, por lo que la

formación y capacitación de las personas se gestiona a través de la transferencia de conocimiento entre trabajadores, estimulando la promoción interna y reconociendo la experiencia.

Durante el año 2014, realizamos más de 40.000 horas de capacitación, equivalentes a un índice de 53 horas anuales por trabajador, muy por sobre las 38 del sector Industrial y superando las 51 horas de las Mejores Empresas para Trabajar en Chile.

Este incremento obedece a la consolidación del Programa de Desarrollo de Carrera CRECE, que involucra en esta primera etapa la formación de 40 trabajadores, actividad realizada con instructores internos en ambas plantas productivas.

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN ANUALES POR EMPLEADO POR GÉNERO

	2013			2014		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Total de horas capacitación	30.006	2.532	32.538	38.613	1.426	40.039
Promedio de horas por género	42	79	43	53	45	53

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN ANUALES POR EMPLEADO POR CATEGORÍA PROFESIONAL

	2013		2014	
	TOTAL DE HORAS CAPACITACIÓN	PROMEDIO DE HORAS POR CATEGORÍA	TOTAL DE HORAS CAPACITACIÓN	PROMEDIO DE HORAS POR CATEGORÍA
Director, Gerente o Subgerente	391	27,9	249	15,5
Supervisor o Jefe	2.350	52,2	2.691	43,4
Profesional / Técnico	17.390	47,0	27.811	79,6
Administrativo	1.108	39,6	0	0
Operario	14.100	47,0	9.288	28,2
Atención al Cliente	32	8,0	0	0
TOTAL	32.538	44,0	40.039	52,9

Programa de Desarrollo de Carrera CRECE

Esta iniciativa aspira a convertirse, en el mediano plazo, en la responsable de formar a los cristaleros del futuro, preparándolos para los nuevos desafíos que Cristalerías deberá enfrentar para seguir siendo líder en la fabricación y venta de envases de vidrio.

El Programa CRECE entrega formación técnica como Especialista Zona Fría y Especialista Zona Caliente. Los cursos se dictan semestralmente y se ofrecen 15 cupos por cada malla de carrera disponible. Los postulantes son evaluados en los criterios de pertinencia (los conocimientos deberán ser utilizados en su actual puesto de trabajo o en otro futuro), desempeño (puntaje final de la evaluación de desempeño año anterior), y la evaluación del comité de admisión.

Evaluación de Desempeño

[G4-LA11]

La gestión del desempeño laboral de los trabajadores permite, por un lado, que éstos se desarrollen profesionalmente al interior de la organización y, por otro, que la empresa ejecute sus operaciones de manera adecuada, generando beneficios mutuos. Por ello, la realización de evaluaciones del desempeño a cada trabajador debe considerarse como una práctica estratégica para la empresa. Este proceso de medición, además, incluye instancias de retroalimentación en que la jefatura trasmite al trabajador sus apreciaciones sobre el año, fortalezas y debilidades.

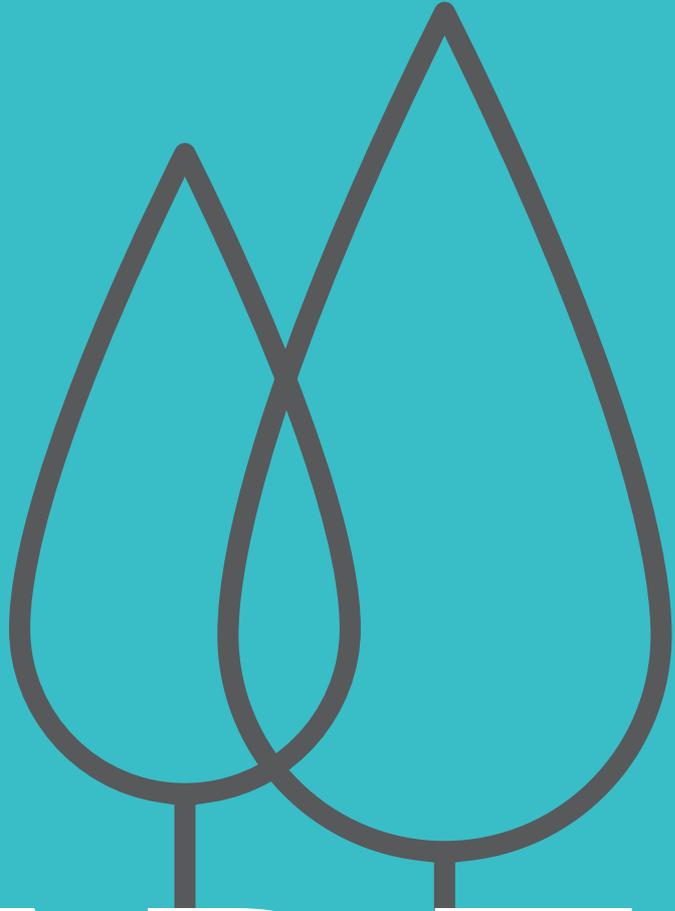
Durante el período 2014, se efectuó la evaluación del 95% de los trabajadores, mientras que en el ejercicio correspondiente al 2013, el 95,2%

relaciones

con nues

COMUN

tras



CIUDADES

6.1

Nuestro entorno

[G4-SO1, G4-EC7, G4-EC8]

En 2014, celebramos 110 años de una dilatada y exitosa trayectoria, que ha tenido como base la mirada visionaria de sus fundadores y de quienes han liderado la empresa durante todos estos años.

Este liderazgo se ha caracterizado por considerar que la labor empresarial va mucho más allá del proceso productivo y comercial, considerando no solo los avances tecnológicos y la adaptación a los cambios del mercado y sus consumidores, sino también las preocupaciones y necesidades de

la sociedad en el ámbito de los valores, la educación, la cultura, la disminución de la pobreza, el cuidado del medioambiente y de las comunidades donde desarrollamos nuestra actividad industrial.

Todas estas inquietudes se fueron canalizando y abordando en el pasado gracias a las gestiones individuales desde la dirección de la empresa. Hoy, lo estamos haciendo de manera integral en las distintas áreas de la compañía y con una cada vez mayor participación de los trabajadores, abordando nuevas

realidades y necesidades.

Por eso, al alero del Plan Cristalchile Sustentable, nos propusimos “estrechar los vínculos con las comunidades donde se emplazan las operaciones industriales, a través del desarrollo de un Programa de Relaciones con la Comunidad para las comunas de Padre Hurtado y Llay Llay”, liderado por la Gerencia de Recursos Humanos.

6.2

Programa de relaciones con la comunidad

Descripción del Proyecto

El objetivo del programa fue implementar un plan de inversión social que buscó, en una primera etapa (2012 - 2014), construir lazos de confianza y generar alianzas con organizaciones sociales al facilitar recursos humanos, económicos y técnicos para aportar al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros vecinos.

En 2012, el proyecto hizo énfasis en la comuna de Llay Llay, contemplando el desarrollo de actividades en materia de educación, emprendimiento, deporte y reciclaje. En 2013 decidimos profundizar lo realizado, estableciendo un acuerdo de trabajo con la Fundación Desafío Levantemos Chile y su Programa “El Desafío de Aprender”, cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida de los niños, a través de capacitaciones técnicas a educadores y padres,

así como intervenciones culturales para estimular la creatividad de los estudiantes.

A fines del 2014, la iniciativa recogió las necesidades de los profesores, abriendo una segunda línea de acción, esta vez enfocada en la prevención de consumo de drogas y alcohol en la comunidad escolar.

Componentes del proyecto

1. Alianzas intersectoriales:

Trabajamos con diferentes actores locales que, al igual que nosotros, se esfuerzan por hacer que los territorios se transformen en espacios que favorezcan la mejor convivencia entre sus habitantes. Asimismo, invitamos a ser parte de este desafío a diversas instituciones comprometidas con el crecimiento y desarrollo del país.

- Municipalidad de Padre Hurtado
- Municipalidad de Llay-Llay
- Centro de Emprendimiento Padre Hurtado
- Corporación San Lorenzo
- Dirección de Administración Educación Municipal de Llay-Llay
- Dirección de Administración Educación Municipal de Padre Hurtado
- Fundación Desafío Levantamos Chile
- Escuela de Deportes de Llay-Llay
- ONG Acción Emprendedora
- Prodesal de Llay-Llay
- Red de Colegio particulares subvencionados de Llay-Llay
- Red de Colegios particulares subvencionados Padre Hurtado
- Red de jardines infantiles de Llay Llay
- Rotary Club de Llay-Llay
- Acción RSE
- Escuela de Administración y Negocios INACAP
- Escuela de Ingeniería Universidad del Desarrollo
- Área Educación Ministerio Medio Ambiente

PARTICIPANTES EN INICIATIVAS DE VOLUNTARIADO



Voluntariado **Padre Hurtado**

2013 | 270

2014 | 197

Voluntariado **Llay Llay**

2013 | 100

2014 | 72

2. Voluntariado Corporativo:

El programa cuenta con la participación de trabajadores de la empresa, que en calidad de relatores, padrinos de Navidad, capacitadores o implementadores de proyectos de asistencia social, se benefician del trabajo comunitario, logrando para ellos crecimiento personal, mayores vínculos al interior de la organización, el fortalecimiento de los valores éticos y el desarrollo de la creatividad.

Navidad con sentido

Detrás de cada envase lo mejor de nosotros

En 2013, 270 Cristaleros aportaron económicamente para la compra de insumos en infraestructura y material educativo para los alumnos del Colegio Especial Arcoiris de Padre Hurtado, mientras que 100 de ellos aportaron los regalos que los niños y jóvenes pidieron al Viejito Pascuero.

En 2014, 197 personas aportaron recursos para la compra de insumos de aseo personal para el Hogar de Ancianas Bautista de Padre Hurtado, mientras que 15 de ellos, celebraron la navidad en sus instalaciones. En Llay Llay 72 trabajadores aportan con regalos de navidad, mientras que 12 celebran un desayuno con los niños de la Villa Italia.

En 2014 aplicamos junto a la Fundación Trascender la primera encuesta de intereses de voluntariado, en la que participaron 159 colaboradores. Los resultados sostienen que el 93% está dispuesto a participar en una actividad de voluntariado, principalmente en el ámbito de la infancia y adolescencia y en la formación de jóvenes.

3. Diálogo social

Siempre hemos mantenido una política de puertas abiertas con las instituciones que quieran conocer el proceso de producción del vidrio y compartir la experiencia de la empresa. Sin embargo, y como una forma de indagar respecto de los intereses y necesidades de las comunas, en 2013 implementamos una serie de encuentros que contaron con la participación de los Gerentes de Recursos Humanos y de Operaciones, para dar respuesta y dialogar con las organizaciones vecinales sobre aspectos de interés común.

En los encuentros, los vecinos declararon interés por proyecciones de empleo de la empresa, apoyo al desarrollo de actividades de salud y calidad de vida, y preocupación por la problemática de la alta prevalencia de consumo de alcohol y drogas en la comuna de Llay Llay.

PARTICIPANTES EN ENCUENTROS VECINALES



Encuentro vecinal **Padre Hurtado**

2013 | 56

2014 | 80

Encuentro vecinal **Llay Llay**

2013 | 10

2014 | 0

INSTITUCIONES BENEFICIADAS



Padre Hurtado

2013 | 7

2014 | 5

Llay Llay

2013 | 8

2014 | 7

En 2014, no se realizaron encuentros vecinales en Llay Llay, pues se decidió diseñar un proceso de consulta con apoyo externo, más eficiente y con un alcance superior a las organizaciones con las que habitualmente la empresa colabora en la comuna.

4. Acción Social

El programa de donaciones se desarrolla tanto en Padre Hurtado como en Llay Llay y entrega recursos económicos para contribuir al fortalecimiento institucional de organizaciones sociales enfocadas en temáticas de alto impacto social.

Principales iniciativas del Programa

• Preuniversitario Paul Harris

Desde el año 2007 apoyamos esta iniciativa creada por el Rotary Club de Llay Llay, aportando el 40% de su financiamiento. En 2013, el proyecto cuenta con una participación de 110 alumnos, mientras que en 2014 son 135 los estudiantes que se benefician de este preuniversitario, que en sus ocho años de existencia, ha aumentado el promedio PSU de las pruebas de Lenguaje y Matemáticas en 111 puntos.

• Premio al Rendimiento Académico

Iniciativa incorporada el año 2012, que premia a los 6 mejores puntajes PSU entre alumnos del preuniversitario Paul Harris. En 2013, el promedio de las pruebas de Lenguaje y Matemáticas de los mejores puntajes fue de 641, mientras que en 2014 fue de 646 puntos.

• Programa El Desafío de Aprender

El año 2013, iniciamos un vínculo

de cooperación con Desafío Levantemos Chile, que se materializó con la implementación del programa de Educación “El Desafío de Aprender”, cuyo alcance se fue ampliando en la comuna desde su origen en jardines infantiles hasta los 19 colegios de Llay Llay.

• Seminarios de Emprendimiento

Los Seminarios “Más Fuerza Emprendedora para Llay – Llay” y “Hacia una Gestión de Negocios Sustentables” en Padre Hurtado, que se realizan desde 2012 y 2013 respectivamente, han logrado convocar a más de 300 emprendedores cada año. Su objetivo es acercar a los emprendedores a herramientas concretas que los ayuden a potenciar y fortalecer ese sueño que algún día los impulsó a emprender.

• Capacitación a Microempresarios

A través de alianzas con

instituciones como PRODESAL Llay Llay, el Centro de Emprendimiento de Padre Hurtado y la ONG Acción Emprendedora, hemos implementado un programa que busca potenciar a los microempresarios de estas comunas a través de un plan de capacitación, en el que han participado ya 74 personas en 2013 y 125 en 2014.

• Escuela de Atletismo de Alto Rendimiento Llay Llay

Conformada por estudiantes de entre 6 y 18 años, quienes, en las diversas disciplinas en que participan, han triunfado en una serie de torneos de nivel nacional y regional. El apoyo consiste en la entrega de indumentaria, ropa deportiva, financiamiento para pretemporadas y traslados a campeonatos, así como el desarrollo de clínicas deportivas realizadas por trabajadores de Cristalerías. Asimismo, a partir del año 2013, se entrega un reconocimiento especial al

Deportista Destacado, a través de un aporte económico. En 2013, participaron 26 atletas, mientras que en 2014 fueron 24.

• **Trabajos de Fábrica Colegio San Ignacio**

Desde el año 2005 somos parte de esta iniciativa de voluntariado en la que participan todos los alumnos de tercer año medio del Colegio, cuyo objetivo es acercar a estos jóvenes al mundo del trabajo industrial. Durante una semana, cuatro alumnos conocen y comparten el trabajo de las diferentes áreas involucradas en el proceso productivo. En esta actividad participan colaboradores, quienes actúan de monitores y facilitadores en el proceso de integración de los alumnos al quehacer de la empresa y en los diferentes aspectos asociados al oficio de la producción del vidrio.

• **Programa Dual**

A partir del año 1995 se firma un convenio de cooperación con el Liceo Industrial Chileno-Alemán de Ñuñoa, que permite anualmente la incorporación de 10 jóvenes de cuarto año medio del programa dual de formación, para realizar una práctica profesional que

complementa su proceso educativo. Los tutores de estos alumnos son los trabajadores más experimentados del área en la que se desempeñan, quienes los acompañan durante el proceso cumpliendo el rol de profesores en terreno.

Innovación Social

Campaña de Buen Reciclaje de Vidrio Ponte Con Una

La iniciativa nace en 2012, se desarrolla en conjunto con la Ilustre Municipalidad de Llay – Llay, y cuenta con el patrocinio del área de Educación del Ministerio del Medio Ambiente. La actividad busca promover el respeto y el cuidado del entorno, a través del incentivo del correcto reciclaje de vidrio. El programa tuvo por nombre Ponte Con Una, y se enfocó en la promoción del reciclaje a nivel escolar, alcanzando a más de 4.500 alumnos de los 19 establecimientos educacionales de la comuna.

En 2014, luego de este proceso de sensibilización, el proyecto derivó en la conformación de un único punto limpio ubicado en la Escuela para alumnos con capacidades especiales, Brillo de Luna, el que incorporó la campaña a sus talleres ocupacionales como una forma de encontrar oportunidades laborales para los estudiantes

Ponte Con Una contó además con la participación voluntaria de más de 30 colaboradores de la planta de Llay Llay, quienes enseñaron a más de 600 estudiantes el proceso productivo y la importancia de reciclar vidrio. En 2013, nuevamente más de 20 trabajadores participaron en las visitas a la planta, donde más de 700 niños tuvieron la oportunidad única de conocer el proceso de fabricación de envases.



Ponte con Una



TONELADAS RECOLECTADAS

20 toneladas
2012

10 toneladas
2013

Comunidad 2.0

En 2015, ampliaremos el Programa de Relaciones con la Comunidad a la comuna de Padre Hurtado y, de esta forma, seguir capacitando a microempresarios en conjunto con el Centro de Emprendimiento del Municipio. En esta misma línea, se trabajará en el encadenamiento productivo entre proveedores locales y las necesidades de productos y servicios de la empresa, a través del proyecto Avanza, co ejecutado con Acción RSE y Corfo Innova.

Asimismo, y en el marco de los aprendizajes del proyecto de innovación social Ponte Con Una, se implementará una segunda campaña de reciclaje en Padre Hurtado, esta vez, incorporando en el proceso de recuperación de vidrio al segmento de los recolectores de base.

Finalmente, como parte del proceso lógico de una relación que madura y se fortalece, nos hemos puesto un nuevo propósito con las comunas que nos acogen. Iniciaremos un diagnóstico de comunidades y reputación corporativa que nos permitirá, por una parte, evaluar lo realizado y, por otra, identificar y priorizar las necesidades de ambas comunas para avanzar en nuestra

estrategia de relacionamiento 2015 – 2020. Esta vez, mucho más participativa y en la búsqueda de impactos medibles y cuantificables.

Apoyo al Museo Andino

Conscientes que nuestro rol empresarial va más allá del negocio, apoyamos vía financiamiento económico la gestión del Museo Andino de la Fundación Claro Vial, el que exhibe colecciones arqueológicas y etnográficas de los pueblos precolombinos que habitaron Chile, de sus etnias originarias, y de las expresiones propias del mestizaje de culturas que han interactuado en su territorio a través de la historia.

En este sentido, el área educativa del Museo está orientada a estudiantes, profesores y establecimientos de Educación Básica y Media, ofreciéndoles diversos servicios entre los que destacan:

- Visitas guiadas a la exhibición del Museo.
- Capacitación a profesores, en torno a temas y materias que el Museo tiene incorporadas a su exhibición.
- Alianza con establecimientos e instituciones para difundir, motivar y enriquecer la experiencia educativa que surge de una visita programada al Museo.

gestión de

nuestra cada

SUMIN

ena de

ISTRO



A través de nuestra Política de Proveedores, “nos esforzamos para construir relaciones que se sustenten en el beneficio mutuo donde, por una parte, maximicemos nuestra eficiencia y sustentabilidad del negocio y, por otra, contribuyamos al desarrollo y crecimiento de nuestros proveedores.”

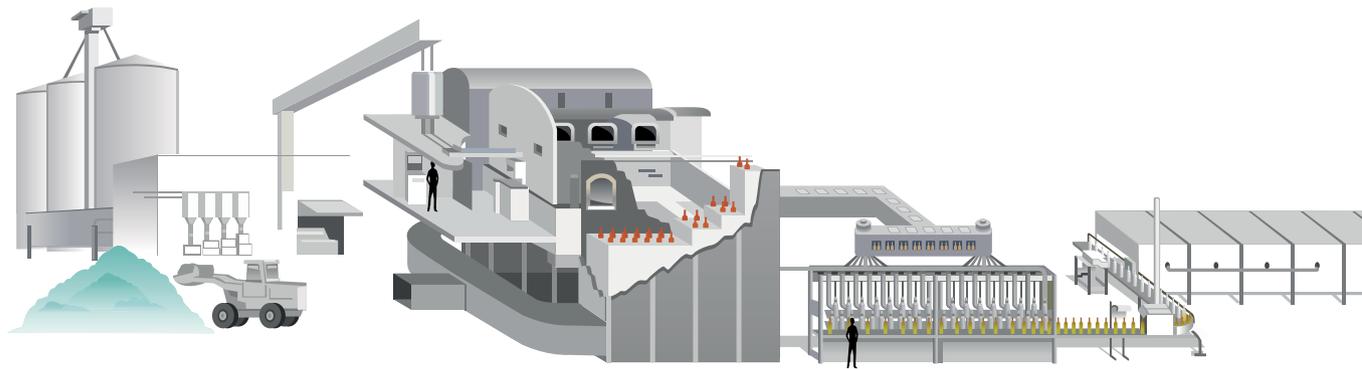
Respecto de la relación con contratistas y subcontratistas, existen dos áreas que regulan su actividad dentro de la compañía.

Por una parte, la Gerencia de Recursos Humanos asegura que todos los trabajadores tengan contrato, pago de cotizaciones y otros aspectos laborales, mientras que el área de Prevención de Riesgos, dependiente de la Gerencia de Operaciones, fiscaliza que la ley se cumpla en cuanto a los riesgos de seguridad, a través de los procedimientos de control y el Reglamento Especial para Empresas Contratistas y Subcontratistas.

7.1

La cadena del vidrio

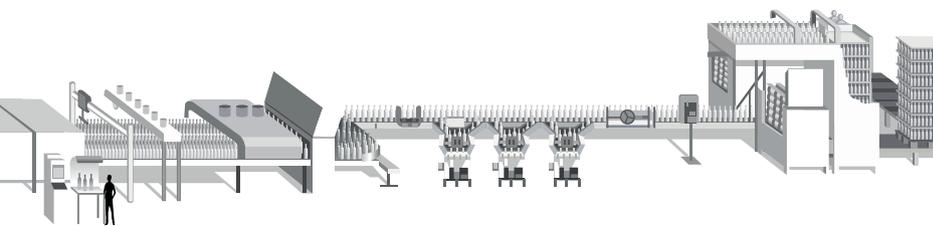
[G4-12, G4-EC9]



Hornos y Bath House

Área de formación de envases

Archa de recocido



El vidrio se obtiene a partir de la vitrificación de una mezcla de óxidos, donde el más importante y abundante es el dióxido de silicio, aportado por minerales de arena cuarzosa.

La producción de envases de vidrio requiere de una serie de insumos y servicios, como por ejemplo, el carbonato de sodio, repuestos de maquinaria, repuestos eléctricos, moldería, embalaje, entre otros; los que están disponibles en Chile y el extranjero. Para fines de 2014, contamos con 1.069 proveedores, de los cuales 82 fueron internacionales y 987 nacionales.

Durante el periodo 2013 - 2014 los gastos en proveedores disminuyeron casi un 8%. En 2014 el 81,33% de los gastos correspondieron a proveedores nacionales y 18,67% a proveedores internacionales. Los materiales más importantes, en términos de costo, fueron la energía y el carbonato de sodio.

Proveedores locales

Durante el año 2013 visualizamos la ventaja de buscar proveedores locales para la compra de repuestos, los que hasta esa fecha se importaban a un costo muy elevado. De esta forma, evaluamos el 100% de las maestranzas ubicadas en Padre Hurtado y comunas aledañas, de las cuales un 33% fue calificada como apta para elaborar nuestras piezas y repuestos de moldería de envases.

Hacia fines de 2014, con una visión más amplia y sustentable, decidimos participar en el Programa Avanza, ejecutado por Fundación Acción y cuyo objetivo es fomentar la creación de valor compartido en la relación Empresa-Comunidad, generando valor para el negocio de la empresa y emprendimiento social para las comunidades.

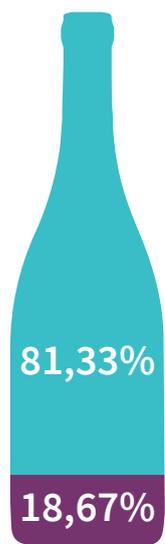
Durante 2015, buscaremos transformar a más de 20 emprendedores en proveedores capacitados y permanentes de nuestra organización. Y lo haremos a través de una serie de colaboraciones, entre ellas, la del voluntariado de la empresa, que en

esta ocasión incluirá la participación de gerentes y subgerentes encargados de acompañar el desarrollo de las ideas de negocio de cada emprendedor.

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 la planta Padre Hurtado, y Catemu, Panquehue, Quilpué, Quillota, Valparaiso, Villa Alemana y San Felipe, en el caso de la planta Llay-Llay.

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

**DISTRIBUCIÓN DE GASTOS
PROVEEDORES NACIONALES E
INTERNACIONALES EN 2014**



- Proveedores Nacionales
- Proveedores Internacionales

GASTO TOTAL DE COMPRAS A PROVEEDORES LOCALES

	2012	2013	2014
Gasto total de compras realizadas	\$39.534.817	\$40.678.752	\$37.336.343
Gasto total de compras realizadas a proveedores locales	\$3.405.672	\$3.602.946	\$4.652.734
% total de gasto en proveedores locales	9%	9%	12%

7.2

Gestión responsable de nuestros proveedores

[G4-LA14, G4-EN32, G4-HR4, G4-HR5, G4-HR10]

Sistema de gestión de proveedores

A través de una serie de procesos, buscamos asegurar si un proveedor se encuentra en condiciones de producir y entregar en forma sustentable productos y servicios que respondan a los requisitos establecidos por la empresa. Para el cumplimiento de estos requerimientos se establecen cuatro etapas:

• Primera etapa: revisión de antecedentes

Para que una empresa forme parte del sistema de proveedores debe ser validada mediante el chequeo y supervisión de sus antecedentes

financieros, así como aquellos relacionados con el cumplimiento de los compromisos contractuales establecidos con sus trabajadores.

• Segunda etapa: postulación de proveedores

Una vez analizadas ambas variables, el proveedor está en condiciones de postular al proceso de licitación para la entrega de productos o servicios y, de esta manera, ingresar al sistema.

• Tercera etapa: evaluación de proveedores

Para todo proceso de licitación, el proveedor seleccionado debe cumplir con variables ligadas a la calidad del servicio, idealmente formalizada a través de una

política, en la que se sistematice la importancia de satisfacer los requerimientos del cliente, así como los aspectos reglamentarios y legales.

Para incentivar la gestión ética y sustentable de nuestros proveedores, y fortalecer un encadenamiento productivo sostenible, el proceso de evaluación de proveedores incorporó durante el periodo 2013 - 2014 una serie de aspectos de gestión en materia de prácticas laborales, ambientales y derechos humanos.

PROVEEDORES NACIONALES EVALUADOS SEGÚN PARÁMETROS DE SUSTENTABILIDAD

	2013	2014	CRITERIOS EVALUADOS
Proveedores evaluados por criterios laborales	76	90	<p>¿La Empresa cuenta con contrato de trabajo vigente de cada trabajador?</p> <p>¿La empresa cuenta con certificado de adherencia a la mutual correspondiente?</p> <p>¿La Empresa realiza exámenes preocupacionales (alcohol y drogas)?</p> <p>¿La Empresa entregó reglamento interno a sus trabajadores?</p> <p>¿La Empresa cuenta con el certificado de antecedentes de cada trabajador?</p> <p>¿La Empresa cuenta con procedimientos de trabajo de acuerdo a la actividad que se realizara?</p> <p>¿La Empresa lleva registros (estadísticas) de los accidentes laborales del último año?</p> <p>¿La Empresa cuenta con registros de charlas de seguridad?</p> <p>¿La Empresa cuenta con inventario de riesgos críticos de las faenas que realiza o realizará?</p> <p>¿La Empresa trabaja con buenas prácticas de manufactura (hay conocimiento y evidencia práctica)?</p> <p>¿La Empresa hace entrega de todos los Elementos de Protección Personal (EPP) de acuerdo al trabajo que realiza?</p> <p>¿La empresa cuenta con procedimiento para actuar ante emergencias?</p>
Proveedores evaluados por criterios ambientales	0	25	<p>¿El Proveedor realiza un monitoreo del impacto negativo, potencial o real, causado por las actividades de la empresa al medioambiente o a la salud y seguridad de su personal. Establece acciones preventivas y/o correctivas a partir de los resultados obtenidos?</p> <p>¿El Proveedor ha tenido multas u observaciones por cuestiones ambientales?</p>



Proveedores evaluados por criterios de derechos humanos	0	25	¿Todos los trabajadores tienen contrato de trabajo vigente y sus cotizaciones están declaradas y pagadas?
			¿En la empresa no hay trabajo infantil (menor a 15 años) y en el caso de trabajo juvenil (15 y 18 años) están en el marco de prácticas profesionales con permiso de los padres?
			¿En la empresa no hay casos de discriminación de ninguna clase (sexo, edad, religión, etnia, orientación sexual o cualquier otro)?
			¿Existe una comunicación fluida entre los trabajadores y la dirección de la empresa?
			¿El proveedor ha tenido multas u observaciones laborales?

Cuarta etapa: generación de orden de compra

Una vez seleccionado el proveedor se emite una orden de compra, la cual representa el contrato entre las partes que garantiza una gestión oportuna en el proceso de pago.

Durante 2013, tras un diagnóstico realizado por la consultora KPMG, modificamos el sistema de pago a proveedores para asegurar a las pequeñas y medianas empresas un plazo máximo de pago de 30

días, aportando de manera directa al desarrollo sustentable del segmento.

En 2014, creamos el Portal de Proveedores para ofrecer servicios de información y consulta sobre documentos emitidos y estado de pagos. Asimismo, potenciamos nuestra página web, sección SOMOS VIDRIO /Proveedores, donde se informa el detalle del ciclo de compra y pago, preguntas frecuentes y contacto con ejecutivos según el rubro del proveedor.

En el periodo 2013-2014,
la empresa **no registró
disconformidades** por
incumplimientos en el
sistema de facturación
y pago oportuno a sus
proveedores.

Desarrollo de proveedores

Otro de los compromisos de nuestra Política de Proveedores es la de “estimular iniciativas cuya finalidad sea el desarrollo de proveedores y contratistas locales, a fin de aportar a su desarrollo económico y calidad de vida”.

Para esto, mantenemos vínculos comerciales basados en la transparencia y cercanía, constituyéndonos en un socio estratégico que apoya y fomenta procesos de mejoramiento continuo en los productos y servicios que los proveedores entregan a la organización. Asimismo, trabajamos en el desarrollo de proveedores estratégicos de la compañía, transfiriendo capacidades que aseguren la entrega de un servicio de calidad que contribuya a la satisfacción de los clientes.

En el marco de las actividades de innovación de la empresa, la Gerencia de Administración y Finanzas desarrolla a partir del 2013 una serie de actividades enfocadas en este propósito. Destacan la creación de un Comité de Reciclaje que tiene, entre otros objetivos, evaluar proyectos de desarrollo de proveedores de vidrio reciclado a pequeña escala.

Una nueva política de precios, pago en planta para montos menores, la incorporación de un ejecutivo de compra de vidrio en terreno y, más recientemente, la incorporación de representantes de la Agrupación de Recicladores de Padre Hurtado al proyecto de desarrollo de proveedores Avanza, buscan aumentar la cantidad de vidrio que anualmente recuperamos del ambiente.

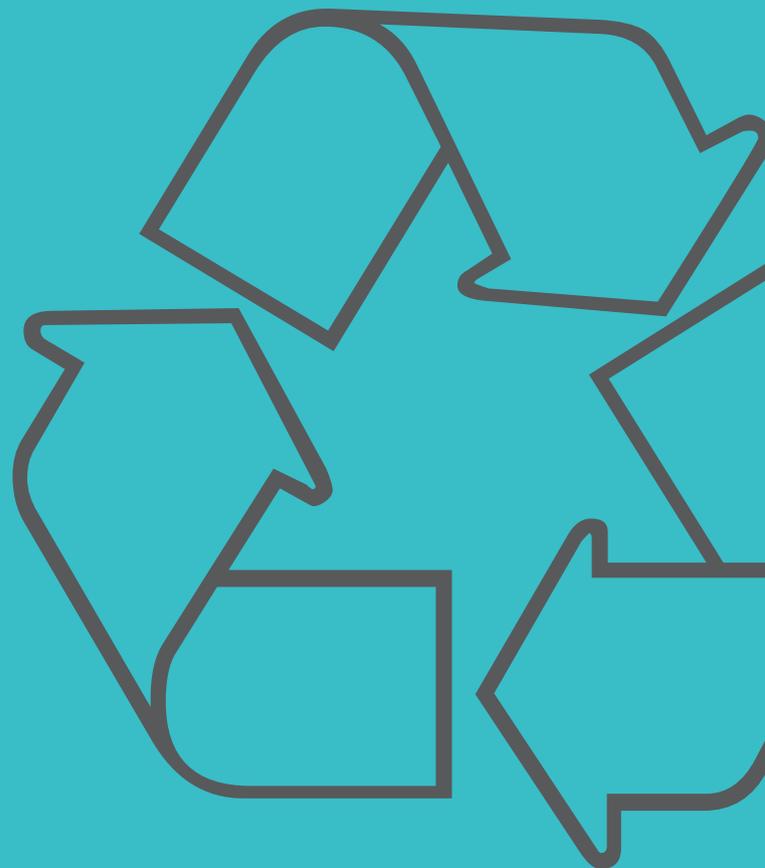
nuestro

compromiso

AMBIENTE

miso

MENTAL



8.1

Uso eficiente de recursos

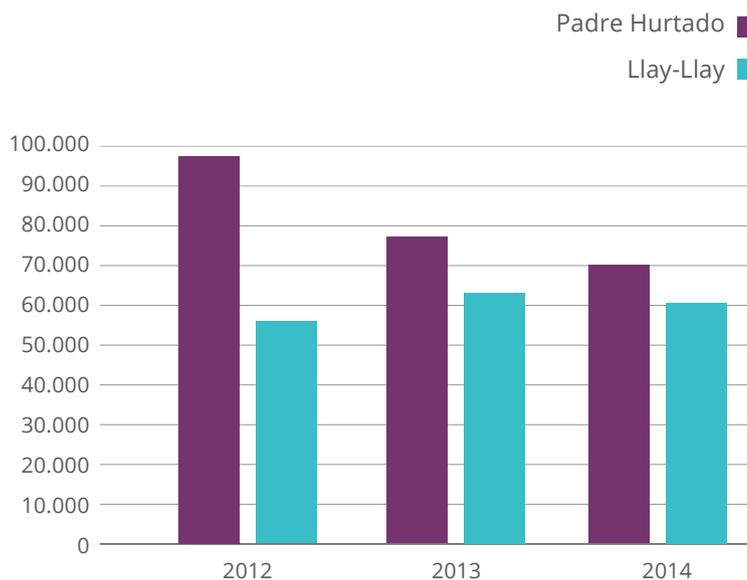
[G4-EN3, G4-EN5, G4-EN6, G4-EN8]

Gestión energética

El año 2013 certificamos nuestro Sistema de Gestión de la Energía bajo la Norma ISO 50001, convirtiéndonos en la quinta empresa de Chile y la primera del rubro en Latinoamérica en obtener esta certificación. Ese mismo año, el Ministerio de Energía nos distinguió junto a otras 22 empresas de diferentes sectores productivos con el Sello de Eficiencia Energética, que premia a las organizaciones que han determinado la eficiencia energética como una política transversal, poseen unidades responsables del monitoreo y gestión y metas de reducción de su consumo energético.

Consumo energético (MW)

En 2014, las dos plantas de Cristalchile consumieron un total de 127.736 MW de energía eléctrica, un 6,35% menos respecto del año anterior.



Adicionalmente, el combustible fósil de mayor consumo es el gas natural, que se utiliza en diferentes áreas del proceso productivo.



Eficiencia energética

Desde la implementación del sistema de gestión de energía hemos realizado una serie de proyectos para disminuir el consumo de energía.

Una manera de analizar la eficiencia del consumo energético es a través de la intensidad del consumo, en el contexto de una medida específica de la organización. En nuestro caso, medimos la intensidad del consumo de energía eléctrica por toneladas de vidrio producido.

INICIATIVAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

(7) PSI (pounds-force per square inch): se define como libra-fuerza por pulgada cuadrada. Es una unidad de presión en el sistema anglosajón de unidades.

NOMBRE DEL PROYECTO	REDUCCIÓN ENERGÉTICA LOGRADA CON LA INICIATIVA
Actualización de controladores compresores	6% de la energía en red de 100 y 60 PSI ⁷
Actualización de equipo secador de absorción	43.740 kWh mensual
Set point	14 PSI

En 2014, Cristalerías utilizó 289,2 kWh/tonelada de vidrio producido, mientras que el año 2013 el consumo fue de 315,5 kWh/tonelada de vidrio producido. Esto muestra que la empresa mejoró la eficiencia energética de sus operaciones.

(8) Dado el bajo consumo de agua en el proceso productivo, el diseño de la planta de Llay Llay no contempló la implementación de un sistema para registrar la medición del recurso.

Contamos con circuitos cerrados de agua, que permiten el menor consumo de este recurso en el proceso productivo. De esta manera, en la planta de Padre Hurtado, durante el período 2014, se disminuye el consumo de agua utilizada en el proceso productivo en un 18,5% en comparación con el consumo del año anterior. Respecto al uso de agua potable en Padre Hurtado, el consumo disminuyó 17% entre 2013 y 2014.

CONSUMO DE AGUA (M3)

PLANTA	TIPO DE USO	2013	2014
Padre Hurtado	Agua proceso del vidrio	101.817	82.951
	Agua Potable	44.700	37.090
	Total	146.517	120.041
Llay-Llay	Agua proceso del vidrio	No registra medición ⁸	No registra medición
	Agua Potable	24.502	26.323
	Total	24.502	26.323
Consumo total Cristalchile		171.019	146.364

8.2

Cambio climático

[G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN18, G4-EN19]

(9) El aumento observado radica en que, para calcular las toneladas de CO₂ emitidos, el consumo energético se multiplica por un factor de emisión que anualmente entrega el Sistema Interconectado Central (SIC). Los valores de este indicador registraron una importante alza, pasando de un 0,391 en 2012 a un 0,432 en 2013. En 2014 el valor del indicador correspondió a 0,360.

Desde el año 2011 asumimos el compromiso ante los clientes de identificar los impactos generados por el proceso de fabricación del vidrio, razón por la que 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.

La medición de la huella de carbono de la compañía está basada en la metodología internacional del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero. El cálculo considera las emisiones desde el momento de la producción de materias primas hasta que los productos terminados llegan a las bodegas y se encuentran en

condiciones de ser despachados. En el cálculo están incluidos los gases CO₂, CH₄ y N₂O.

El alcance de esta medición corresponde a las plantas de Padre Hurtado y Llay-Llay. Además, se incluye la producción de la materia prima principal, arena lavada con alto contenido de sílice, cuyas emisiones están relacionadas con el proceso de secado.

MEDICIÓN HUELLA DE CARBONO (TCO₂-e) DE CRISTALERÍAS DE CHILE

EMISIONES	2011	2012	2013	2014
Alcance 1 <ul style="list-style-type: none"> • Combustibles fósiles utilizados para fundir las materias primas principales • Combustibles utilizados en transporte propio • Combustibles utilizados en la generación de energía propia 	208.740,2	203.494,6	183.634,7	192.502,5
Alcance 2 <ul style="list-style-type: none"> • Energía eléctrica comprada para el proceso de fundición y la generación de aire comprimido y vacío 	55.149,9	56.866,5	58.755,3 ⁹	46.002,2
Alcance 3 <ul style="list-style-type: none"> • Consumo papel • Viajes trabajadores avión • Consumo de combustibles por transporte de insumos principales • Consumo de combustibles por despacho de productos terminados • Disposición residuos asimilables a domésticos • Consumo de combustibles por transportes de residuos peligrosos • Desplazamiento trabajadores 	23.000	22.526,0	18.243,5	15.739,9

Nota: La fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados fueron las directrices del IPCC del año 2006.

Intensidad de las emisiones de gases efecto invernadero

Tal como con la intensidad de energía, en Cristalerías medimos la cantidad de emisiones de GEI por tonelada de vidrio producido.

INTENSIDAD DE EMISIONES GEI (tCO₂-e/TONELADA DE VIDRIO PRODUCIDA)

2011	2012	2013	2014
0,747	0,725	0,678	0,653

8.3

Gestión

Impactos

Ambientales

[G4-EN27]

Emisión de ruidos y material particulado

Estamos conscientes del impacto de nuestras operaciones en las comunidades donde desarrollamos nuestra actividad industrial, específicamente en relación al ruido y emisiones de material particulado de nuestro proceso productivo.

La responsabilidad de gestionar dichos impactos recae en la Gerencia de Operaciones, donde existe un responsable de medioambiente encargado

del control de las emisiones atmosféricas y los niveles de ruido. Estudios independientes, efectuados por profesionales externos, han permitido llevar a cabo diversas acciones para reducir el ruido que genera el proceso productivo y cumplir con las nuevas normas vigentes.

Tanto en la planta de Llay Llay como en la de Padre Hurtado, contamos con un sistema de abatimiento del material particulado y del dióxido de azufre, los cuales permiten gestionar eficazmente los gases contaminantes que se generan

como residuo del proceso industrial de fabricación de vidrio. Asimismo, en Padre Hurtado contamos con un sistema de Abatimiento de óxidos de nitrógeno (NOx).

Los sistemas de gestión eficaz de gases contaminantes permiten **cumplir con las metas de emisión de material particulado** y otros gases, establecidas por la autoridad.



Incidentes ambientales

[G4-EN29, G4-34]

Durante el periodo 2013 – 2014 no hemos recibido multas por incidentes ambientales directos; sin embargo, está en proceso un procedimiento sancionatorio iniciado por la Superintendencia del Medio Ambiente contra uno de nuestros proveedores de materia prima que administra y explota, entre otras, pertenencias mineras de nuestra propiedad y cuyo Estudio de Impacto Ambiental fue presentado

y aprobado con los Rut de ambas empresas.

Cristalerías de Chile nunca ha administrado ni explotado dicho proyecto y, por lo mismo, con fecha 4 de noviembre de 2014 celebró un contrato de transferencia de titularidad de la Resolución de Calificación Ambiental (RCA).

8.4

Gestión responsable de residuos

[G4-EN23, G4-EN2]

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 y sus respectivos procedimientos internos, cuya gestión recae en la Subgerencia de Calidad, responsable de administrar los contratos externos asociados, monitorear el cumplimiento de los procedimientos de las áreas y educar en dichos procedimientos a

las personas.

La mayor parte de los residuos no peligrosos producidos por la empresa son reciclados. Durante 2014 desarrollamos un Centro de Reciclaje Interno ubicado en la planta de Padre Hurtado.

RESIDUOS NO PELIGROSOS

TIPO DE RESIDUO	2013 (KG)	2014 (KG)
Plásticos + Zunchos	129.274	95.815
Cartón	20.911	19.559
Fierro	89.190	95.060
Papel	ND	3.965
Madera	48.280	54.380
Total	287.655	265.210

RESIDUOS PELIGROSOS

TIPO DE RESIDUO	2013 (KG)	2014 (KG)
Aceite usado	31.500	27.970
Agua con aceite	16.720	28.390
Baterías y pilas	410	1.610
Material contaminado con aceite	138.110	97.880
Tambores vacíos	10.920	14.730
Ladrillos refractarios con residuos contaminantes	238.820	92.400
Residuos de pintura	6.220	9.940
Residuos de tubos fluorescentes	120	120
Residuos de excedentes de materias primas en proceso de mezcla	279.800	168.830
Soluciones desengrasantes	31.640	29.620
Arena con hidrocarburos	500	1.400
Lodos aceitosos	0	12.010
Microesferas de vidrio contaminadas	4.735	6.651
Envases aerosoles	30	830
TOTAL	759.525	492.381

Reciclaje de vidrio

Comprendemos que una estrategia eficiente de las 4R (reciclar, reutilizar, recuperar y reducir), contribuye a la creación de valor sustentable. En este sentido, el vidrio es el único material de envases 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.

Beneficios del reciclaje de vidrio:

- Disminuye la cantidad de energía utilizada en el proceso productivo
- Reemplaza las materias primas (arena) involucradas en el proceso productivo, evitando el desgaste de terrenos por extracción
- Beneficio ambiental, al disminuir la cantidad de desechos en los vertederos
- Beneficio social en la base de la pirámide. El reciclaje es un oficio que representa ingresos económicos para miles de personas en Chile

UTILIZACIÓN DE VIDRIO RECICLADO EN EL PROCESO PRODUCTIVO

	2013	2014
Fundición total de vidrio	432.361	441.686
Consumo vidrio reciclado	107.520	114.946
Porcentaje vidrio reciclado	24,87%	26,02%



Primera campaña a nivel nacional

Cristalerías y Coaniquem celebran 20 años de reciclaje de vidrio

La iniciativa ha evitado que más de 500 millones de envases vayan a parar a los vertederos o rellenos sanitarios. El volumen de vidrio reciclado se ha traducido en 14 mil estadías de pacientes en Casabierta.

06 noviembre 2014.- La Corporación de Ayuda al Niño Quemado, Coaniquem, celebró los 20 años de la campaña “Reciclando... el vidrio ayuda”, iniciativa que desarrolla en conjunto con Cristalerías de Chile y que ha permitido financiar Casabierta, lugar de acogida de la institución para todos los niños que vienen de regiones o de otros países, donde permanecen el tiempo que dura su tratamiento y son apoyados con alimentación, alojamiento y escolaridad completa en forma totalmente gratuita, para no atrasarse en sus estudios cuando retornan a su ciudad de origen.

En la oportunidad, Coaniquem realizó un especial reconocimiento al presidente de Cristalerías de Chile, Baltazar Sánchez, por su apoyo al reciclaje; y a distintas empresas que han participado de la campaña, como la agencia de Publicidad DDB Chile, que ha colaborado gratuitamente en el desarrollo y creación de las campañas publicitarias de reciclaje, a través de su gerente Philippe Lapierre.

Asimismo, el presidente y fundador de Coaniquem, Dr. Jorge Rojas Zegers, señaló que “gracias al apoyo de diversas municipalidades, especialmente por el apoyo directo de los alcaldes en la gestión de la campaña, su motivación, apoyo en contenedores y en definitiva, ayuda a los niños y jóvenes que se rehabilitan en COANIQUEM, esta campaña ha podido llegar exitosamente a distintos lugares de Chile”.

El gerente de Servicio a Clientes de Cristalerías de Chile, Juan José Edwards, destacó a la empresa como pionera a nivel local en materia de reciclaje. Añadió que en virtud de este desempeño e iniciativa, actualmente están en ejecución una serie de proyectos similares de recolección y reciclaje no sólo de vidrio, sino que de otros materiales también. “Sin duda incorporamos la cultura del reciclaje a este país”, comentó el ejecutivo de Cristalerías.

Edwards también comentó que a lo largo de esta campaña han recolectado mensualmente del orden de 900 mil kilos de vidrio y que se reciclan sobre 10.000 toneladas de vidrio en promedio al año.

Fuente: www.df.cl



Cada un segundo hay un chileno echando una botella a un

contenedor
Coaniquem



20
años

se han reciclado suficientes botellas para que, en fila, se den tres veces la vuelta al mundo. Si las apilamos son 20 edificios de 20 pisos

1.200
puntos de **recepción**

de envases, distribuidos en campanas, contenedores y tambores

10
mil toneladas
al año



Con presencia en las regiones de **Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana, O'Higgins y Bío Bío**. Esporádicamente se recibe vidrio de Punta Arenas, a través del buque de la Armada "Aguiles"



8.500
niños se **atienden**

al año, de los cuales casi el 50% son casos nuevos

20
oficinas
regionales

3
centros de
rehabilitación
y 1 taller de órtesis



20
países

Presencia en 20 países, gracias al Programa Internacional de Entrenamiento para profesionales de la salud y de educación, y a los pacientes que reciben

22
niños

Casabierta tiene capacidad para atender 22 niños junto a uno de sus padres

índice
GRI

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		PÁGINA	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de ésta con miras a abordar dicha cuestión	8	

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		PÁGINA	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-3	Nombre de la organización	4	
G4-4	Marcas, productos y/o servicios más importantes de la organización	34	
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización	4	
G4-6	Países en que la organización tiene operaciones	4	
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	4	
G4-8	Mercados servidos (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios)	37	
G4-9	Escala de la organización	31	
G4-10	Datos de la fuerza laboral	93	
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	110	
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización	132	
G4-13	Cambios significativos que hayan ocurrido durante el periodo del Reporte en el tamaño, la estructura, la propiedad accionaria o la cadena de suministro de la organización	12	
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución	62	
G4-15	Las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental o social que la organización suscribe o ha adoptado		Cristalchile no ha suscrito o adherido a ninguna iniciativa externa de carácter económico, ambiental o social

G4-16	Las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	42
--------------	--	----

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		PÁGINA	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-17	Las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes	25	
G4-18	El proceso que se ha seguido para determinar el contenido del Reporte y la cobertura de cada aspectos	14	
G4-19	Los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido del informe	16	
G4-20	La cobertura dentro de la organización de cada aspecto material	16	
G4-21	La cobertura fuera de la organización de cada aspecto material	16	
G4-22	Las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en Reportes anteriores y sus causas		No aplica debido a que es nuestro primer Reporte G4
G4-23	Cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a Reportes anteriores		No aplica debido a que es nuestro primer Reporte G4

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES		PÁGINA	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-24	Los Grupos de Interés vinculados a la organización	38	
G4-25	En qué se basa la elección de los Grupos de Interés con los que se trabaja	38	
G4-26	El enfoque de la organización sobre la participación de los Grupos de Interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas	39	

G4-27	Cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los Grupos de Interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su Reporte	39
--------------	---	----

PERFIL DE LA MEMORIA		PÁGINA	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-28	Periodo objeto del Reporte (año fiscal o año calendario)	11	
G4-29	Fecha del último Reporte (si procede)	11	
G4-30	Ciclo de presentación del Reporte (anual, bienal, etc.)	11	
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido del Reporte	4	
G4-32	a) Indique qué opción «de conformidad» con la Guía G4 ha elegido la organización b) Facilite el Índice de GRI de la opción elegida c) Facilite la referencia al informe de verificación externa si el Reporte se ha sometido a tal verificación	12	
G4-33	La política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa del Reporte	12	

GOBIERNO		PÁGINA	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-34	La estructura y los comités de gobierno de la organización, los cuales son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales	47 154	
G4-35	Describe el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social	63	

G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno	47
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y sus comités	47
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición	51
G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero (órgano superior de gobierno)	47
G4-43	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	53
G4-45	a) Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de debida diligencia b) Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social	62
G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales	62
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los aspectos materiales queden reflejados	12
G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno	54

G4-51	a) Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección	52
	b) Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección	

ÉTICA E INTEGRIDAD		PÁGINA	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-56	Los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta y códigos de ética	29 58	
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento	58	
G4-58	Los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda	58	

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECIFICOS

CATEGORÍA ECONÓMICO

ASPECTOS MATERIALES	INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIONES EXTERNAS
Desempeño Económico	G4-EC1: Valor económico directo generado y distribuido	72		
Presencia en el Mercado	G4-EC5: Relaciones entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	97		
Prácticas de Adquisición	G4-EC9: Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	135		

CATEGORÍA MEDIOAMBIENTE

ASPECTOS MATERIALES	INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIONES EXTERNAS
Materiales	G4-EN2: Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	157		
	G4-EN3: Consumo energético interno	145		
Energía	G4-EN5: Intensidad energética	146		
	G4-EN6: Reducción del consumo energético	146		
Agua	G4-EN8: Captación total de agua por fuentes	147		

Emisiones	G4-EN15: Emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero (Alcance 1)	149
	G4-EN16: Emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero al generar energía (Alcance 2)	149
	G4-EN17: Otras emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero (Alcance 3)	149
	G4-EN18: Intensidad de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero	150
	G4-EN19: Reducción de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero	149
Efluentes y Residuos	G4-EN23: Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	155
Productos y servicios	G4-EN27: Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	151
Cumplimiento regulatorio	G4-EN29: Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	154
Evaluación ambiental de los proveedores	G4-EN32: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	137
Mecanismos de Reclamación Ambiental	G4-EN34: Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	154

CATEGORÍA: SOCIAL / SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

ASPECTOS MATERIALES	INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIONES EXTERNAS
Empleo	G4-LA1: Número y tasas de contratación y la rotación media de empleados, desglosados por grupo etáreo, sexo y región	96		
	G4-LA2: Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad	106		

Salud y Seguridad en el trabajo	G4-LA5: Porcentaje de trabajadores que están representados en comités formales de seguridad y salud, conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	101
	G4-LA6: Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos y ausentismo, y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región y por sexo	101
	G4-LA7: Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad	104
Capacitación y Educación	G4-LA9: Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	114
	G4-LA10: Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	115
	G4-LA11: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	115
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	G4-LA12: Composición de los órganos de gobierno y desglose de la planilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	94
Evaluaciones de las prácticas laborales de los proveedores	G4-LA14: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	137
Mecanismos de Reclamaciones sobre las prácticas laborales	G4-LA16: Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	112

CATEGORÍA: SOCIAL / SUBCATEGORIA: DERECHOS HUMANOS

ASPECTOS MATERIALES	INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIONES EXTERNAS
No Discriminación	G4-HR3: Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	112		
Libertad de asociación y negociación colectiva	G4-HR4: Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos	139		
Trabajo infantil	G4-HR5: Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	139		
Evaluaciones de los proveedores en materia de derechos humanos	G4-HR10: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	139		

CATEGORÍA: SOCIAL / SUBCATEGORIA: SOCIEDAD

ASPECTOS MATERIALES	INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIONES EXTERNAS
Comunidades Locales	G4-SO1: Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	119		

CATEGORÍA: SOCIAL / SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS - SERVICIOS

ASPECTOS MATERIALES	INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIONES EXTERNAS
Salud y Seguridad de los clientes	G4-PR1: Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	89		
	G4-PR2: Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	89		
Etiquetados de los productos y servicios	G4-PR5: Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	78		
Cumplimiento regulatorio	G4-PR9: Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación, relativas al suministro y el uso de productos y servicios	91		

