



sustentable



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 5 Norte

V Región de Valparaíso, Chile

Comentarios o consultas acerca del Reporte de Sustentabilidad de Cristalchile

Claudia López Mazuela

Subgerente de RSE y Comunicaciones

Gerencia de Personas y Sustentabilidad

clopez@cristalchile.cl

Elaboración del Reporte de Sustentabilidad

Centro Vincular, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso

Subgerencia RSE y Comunicaciones, Cristalerías de Chile

Diseño del Reporte de Sustentabilidad

Interfaz, Margarita Garcés Echeverría



Contenidos



119

Nuestro
compromiso
ambiental

113

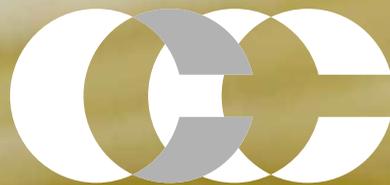
Relaciones
con nuestras
comunidades

06

Mensaje del
Presidente de
Cristalerías de
Chile S.A.

31

Perfil Cristalerías
de Chile S.A.



Cristalchile
somos **vidrio**

45

Gobierno
Corporativo

103

Nuestros
Proveedores

81

Nuestras Personas

69

Nuestros Productor
y Clientes





Reporte de Sustentabilidad 2015 - 2016

Mensaje del Presidente

(G4-1)

Tengo el agrado de presentarles nuestro tercer Reporte de Sustentabilidad, donde reforzamos nuestro compromiso con una visión de crecimiento sostenible, informando el desempeño económico, social y ambiental de la compañía correspondiente al periodo comprendido entre los años 2015 y 2016.

Durante este periodo, Cristalerías de Chile suscribió un acuerdo entre Taguavento y Parque Eólico las Peñas SpA, para desarrollar el proyecto de energía renovable no convencional, Las Peñas SpA, el cual fue inaugurado a finales del 2016 y donde Cristalerías participa en un 75%, a través de brazo inversor Taguavento.

Asimismo, en junio del 2016 se inauguró Wine Packaging & Logistic (WPL) en la comuna de Buin, Región Metropolitana. El proyecto es considerado como una de las embotelladoras más modernas de Chile, con una capacidad productiva de envasado de 9.000 botellas por hora, logrando una producción de 2,6 millones de cajas por año.

A nivel productivo, la compañía logró importantes avances, tanto en volúmenes de envases producidos y en ventas, así como también en nuestro compromiso con la eficiencia y la calidad. Es así como a fines de 2016 logramos una nueva certificación TPM de nuestras plantas de Padre Hurtado (Consistencia) y Llay Llay (Excelencia).

El reconocimiento, otorgado por el Instituto Japonés de Mantenimiento de Plantas (JIPM), convirtió a Cristalerías en la primera empresa de envases de vidrio del mundo en obtener esta certificación, que apunta a la confiabilidad operacional y control de pérdidas del proceso productivo, un camino en el que seguiremos avanzando en los años venideros.

En la cadena de suministro de la fabricación de vidrio, se mantuvo el total de compras a proveedores locales dentro del 11%, resguardando la calidad sustentable de éstos, a través de la revisión de sus antecedentes y evaluaciones, incorporando aspectos de gestión responsable en prácticas laborales, ambientales y de derechos humanos.

Respecto al consumo energético, se aumentó en un 17,2% respecto del año anterior, dada la incorporación de un quinto horno de fundición. Sin embargo, nuestro sistema de Gestión Energética, mantiene su certificación bajo la norma ISO 50001, lo que nos permite realizar constantes mediciones y planes de mejora para la reducción del gasto energético.

En materia de aguas, el consumo aumentó en un 28%, principalmente debido a la Instalación de un sistema de riego exclusivo para el campo deportivo.

Durante este período se continuó con el Programa Ecoglass 1 y 2, que busca desarrollar envases más livianos y de mejor diseño para contribuir a la competitividad de nuestros clientes, contribuyendo a la reducción de la huella de carbono y los consumos de energía.

Hemos seguido con el programa de inversiones, el cual busca asegurar el abastecimiento oportuno y de máxima calidad de los productos, cumpliendo con la certificación de la Norma ISO 22.000 de Inocuidad Alimentaria.

En lo que a resultados económicos se refiere, podemos destacar la facturación de Cristalchile individual que alcanzó los MM\$126.717 en 2016, superando al año anterior en un 2,8 por ciento. En cuanto al valor económico retenido, éste alcanzó los MM\$31.385.124 en 2015, mientras que, en 2016, este monto fue de MM\$39.147.454.

Sin duda los buenos resultados productivos y comerciales 2015-2016 no habrían sido posible sin el compromiso de todos los trabajadores de Cristalerías en cada ámbito de nuestro quehacer. Dicho compromiso se expresa, entre otros indicadores, en los bajos niveles de rotación, incluso con tendencia la baja, que observa la empresa a lo largo del tiempo, alcanzando en 2015 un 6,8% y disminuyendo casi un 1% en 2016.

Durante los años 2015 - 2016 la consolidación de nuestro programa de formación interna creció en cuanto a horas de capacitación entregadas en un 23%. Así, cada trabajador recibió en 2016 un promedio de 54,6 horas de capacitación, sumando un récord total de 42.543 horas totales.

Destacamos el Programa de desarrollo de carrera, CRECE, que en su versión 2016, capacitó a 34 de nuestros mejores técnicos en temas de formación integral, logrando egresar al primer grupo de especialistas integrales de formación de envases de vidrio.

Otro indicador de éxito en materia de personas, es el que registra nuestro sostenido avance en materia de clima laboral. Para el periodo 2015 – 2016 alcanzamos un 81% de aprobación, es decir, 8 de cada 10 personas considera que Cristalerías es un buen y excelente lugar para trabajar, de acuerdo a la evaluación del Great Place to Work. (GPTW)

Otro avance significativo son los logros obtenidos en materia de seguridad laboral. Durante 2015, se realizó una nueva versión del Campeonato de Seguridad Copa Cero, que vino a consolidar las tasas de accidentabilidad y siniestralidad más bajas en la historia de la compañía, donde el 75% de las Unidades Productivas logró un año sin accidentes. Asimismo, durante el 2016 el resultado más importante fue alcanzar un año sin accidentes en la Planta de Llay Llay.

En el ámbito externo, en 2015 fuimos reconocidos como una de las 10 empresas más transparentes de Chile, de acuerdo al Índice de Transparencia Corporativa. Cristalerías fue una de las compañías que más avanzó en relación al ranking 2014, pasando del lugar 65 a la posición N°9, quedando demostrado que la transparencia corporativa se percibe como un valor fundamental para esta compañía, entendiendo su importancia para la creación de vínculos sólidos y constructivos con sus grupos de interés y con la sociedad en general.

En materia de relaciones con la comunidad, se continuó con el Plan de Inversión Social para las comunas de Padre Hurtado y Llay Llay, donde destacamos los programas “El Desafío de Aprender”, que busca aportar al mejoramiento de la educación y el “Desafío de Vivir”, enfocado en la prevención del alcohol y las drogas. Ambos, ejecutados por la Fundación



Desafío Levantemos Chile, que en cuatro años de trabajo, ha capacitado a 109 educadores, impactando en 3.270 alumnos de 14 jardines infantiles y 19 colegios de la comuna.

A finales del 2016 y en el marco de nuestro compromiso con las comunas, realizamos un estudio para evaluar la percepción de los vecinos, sobre el conocimiento y valoración que éstos tienen sobre la compañía y las actividades desarrolladas. Los resultados nos abren nuevos horizontes de trabajo con nuestros vecinos en miras del 2020.

Nuestro compromiso social también se ha profundizado con todos los chilenos. Porque creemos en las bondades del vidrio, tanto para los consumidores como para el medio ambiente, es que desde 2015 impulsamos Elige Vidrio, una causa ciudadana donde invitamos a los chilenos a elegir la calidad, tendencia y ecología de los envases de vidrio a través de diversas iniciativas y plataformas comunicacionales.

Esta es una comunidad que crece día a día y que ha ayudado a instalar en la agenda nacional por qué elegir vidrio “Es una Buena Idea”, fortaleciendo nuestra red de reciclaje que apoya a Coaniquem desde hace 25 años, logrando reciclar un total de 184.000 toneladas, aumentando la utilización de vidrio reciclado de un 26,02% a un 28,7%. En este sentido, nos hemos puesto como meta para el año 2017 incrementar la recolección de vidrio a 60.000 toneladas anuales.

Estamos comprometido con el cuidado del medioambiente y la promoción de este principio con todos los públicos de interés. Así es como en diciembre del 2016, concretamos un acuerdo de colaboración con la dirección de Emprendimiento de INACAP, para dar vida al Primer concurso nacional de ideas de negocio sobre usos del vidrio “PIENSA Y ELIGE VIDRIO”. En 2017, esperamos que el proyecto se constituya en la primera plataforma de desarrollo de ideas de innovación y emprendimiento en reciclaje, reutilización y recuperación de los envases de vidrio en todo el país.

Como todos los años, seguimos apoyando 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.

Agradecemos la dedicación de cada uno de nuestros trabajadores en el desarrollo de éstas y muchas otras iniciativas detalladas en las siguientes páginas y esperamos que la información recopilada en nuestro Reporte de Sustentabilidad sea de utilidad para seguir cultivando vínculos transparentes y sólidos con cada uno de los grupos de interés de Cristalerías de Chile.

Baltazar Sánchez Guzmán
Presidente
Cristalerías de Chile S.A.

Reporte de Sustentabilidad 2015 - 2016

Acerca de este Reporte

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

El segundo Reporte de Sustentabilidad de Cristalerías de Chile representa nuestro compromiso con una visión de negocios que va mucho más allá del proceso productivo y comercial, donde accionistas, clientes, proveedores, trabajadores y miembros de la comunidad se integran en una estrategia con la mirada puesta en las personas, y a las que buscamos responder con soluciones sociales, económicas y ambientales.

En este documento, de carácter bienal, presentamos información de relevancia sobre nuestro quehacer en la sociedad, destacando los desafíos que hemos asumido en materia de sustentabilidad, abarcando el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2015 y el 31 de diciembre de 2016.

La información aquí compartida comprende las actividades en materia de sustentabilidad desarrolladas por las distintas áreas de la empresa, y considera a nuestras dos plantas productivas ubicadas en las comunas de Padre Hurtado (Región Metropolitana) y Llay-Llay (V Región de Valparaíso)

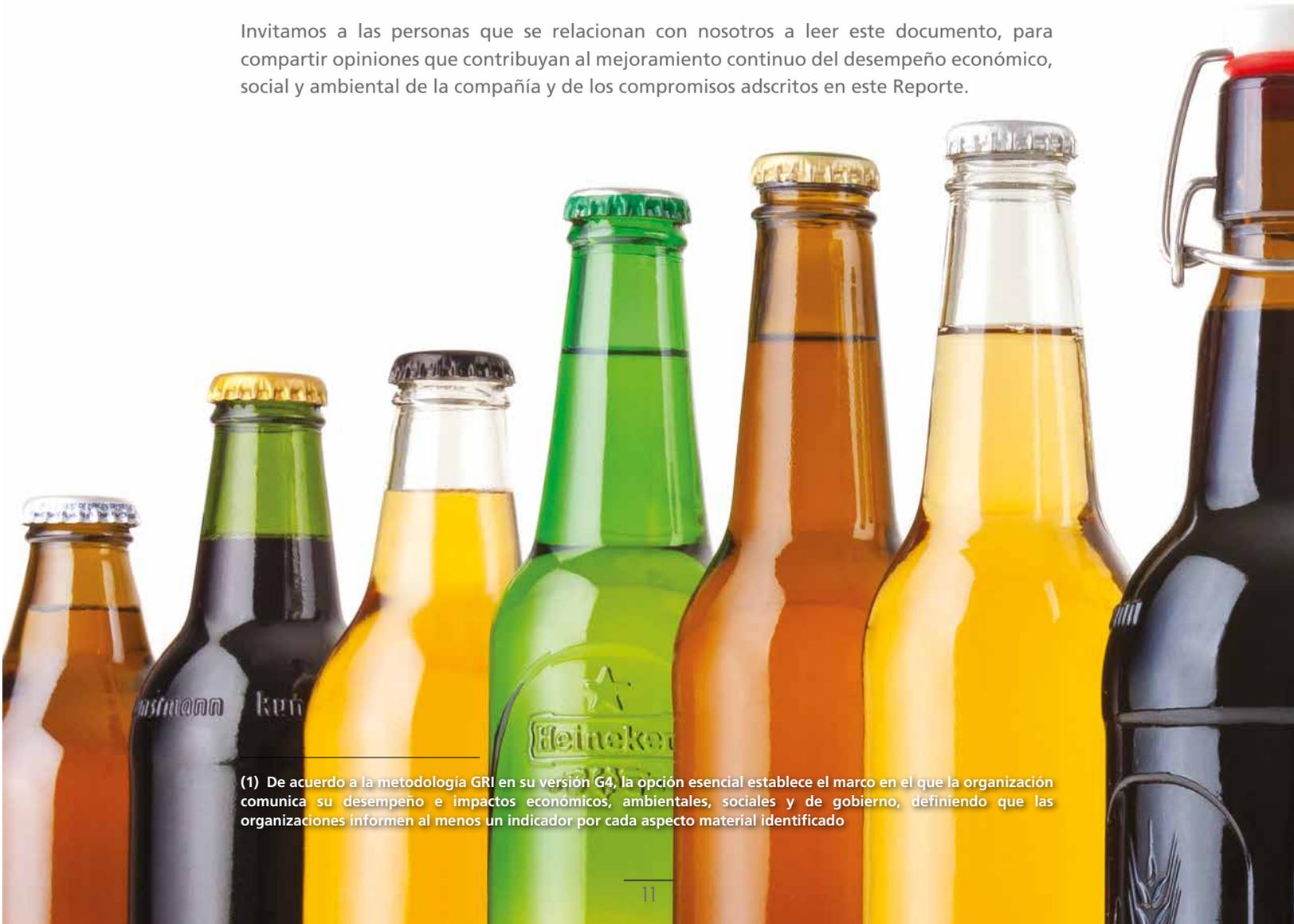
Respecto al impacto económico de la compañía, se reportan los estados de resultados financieros, así como el valor económico generado y distribuido. Respecto a las actividades e indicadores sociales y ambientales, el reporte sólo incluye las operaciones de Cristalchile Envases de Vidrio y no las empresas filiales del sector vinos y medios de comunicación.

Para el desarrollo de este reporte, contamos con el apoyo del Centro Vincular de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, organización que nos orientó en el proceso de materialidad, 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 directrices de GRI, en su cuarta versión G4, y está en concordancia con la opción “esencial¹”; sin embargo, se reportan más indicadores sobre Gobierno Corporativo que los exigidos por esta opción.

La información presentada ha sido validada por las gerencias respectivas, y el Reporte final 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.



(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

Cristalchile *Sustentable*

[G4-35]

Con 113 años de historia, somos líderes a nivel nacional en la fabricación y comercialización de envases de vidrio. Contamos con una participación de mercado cercana al 75% y atendemos a más de 250 clientes, muchos de ellos embajadores del país gracias a la exportación de vino a más de 140 destinos.

En 2015 nos propusimos dar un salto en materia de excelencia operacional, estableciendo una ruta de navegación que nos permita alcanzar el crecimiento sostenible, y que se compone de los siguientes compromisos:

EXCELENCIA OPERACIONAL	SATISFACCION DEL CLIENTE	LIDERAZGO COMPETITIVO Y SUSTENTABLE
<ul style="list-style-type: none">- Seguridad- Productividad y bajos costos- Desarrollo de personas- Desarrollo de proveedores	<ul style="list-style-type: none">- Liderazgo en calidad- Servicio de excelencia- Desarrollo de productos innovadores y rentables	<ul style="list-style-type: none">- Desarrollo de nuevos mercados- Promover beneficios del vidrio en el consumidor- Innovación y tecnología- Aumento del reciclaje de vidrio- Apoyo a las comunidades y respeto por el medioambiente



Planificación

A fines del 2016, aprobamos las auditorias conducentes a la certificación del modelo TPM nivel Consistencia para nuestra planta de Padre Hurtado y Excelencia para la planta de Llay Llay, ambas, otorgadas por el Instituto Japonés de Mantenimiento de Plantas (JIPM por sus siglas en inglés). Dicha distinción nos posiciona dentro de un selecto grupo de empresas en eficiencia y sustentabilidad .

Así, nos convertimos en la primera empresa del mundo en el rubro de los envases de vidrio en obtener esta certificación de acuerdo a los exigentes estándares de la metodología TPM, que apunta a la eficiencia operacional, control de pérdidas en los procesos productivos y que actualmente es aplicada por compañías de diferentes rubros como el automotriz, alimentos, packaging, entre otros.

Este proceso, que se inició en la Planta de Padre Hurtado el 2006 y que obtuvo su primer nivel de Excelencia el 2011, nos enfrenta a nuevos desafíos, tales como buscar y alcanzar el cero accidente, reducir drásticamente la producción defectuosa, (hasta lograr el cero defecto), eliminar las fallas de los equipos y continuar desarrollando habilidades en nuestros colaboradores, para garantizar estar a la altura de las exigencias de nuestros clientes y sus mercados.

Compromisos de Sustentabilidad

Estamos comprometidos con la Sustentabilidad, porque la entendemos como la visión de negocios que nos permitirá asegurar el crecimiento de nuestra empresa en el tiempo. Sabemos que la búsqueda permanente del equilibrio entre el beneficio económico, el progreso social y el respeto por el medioambiente, es la ecuación que contribuirá al éxito de la organización.

Al estar insertos en la comunidad, asumimos nuestra Responsabilidad Social como la contribución voluntaria al desarrollo humano sustentable, que se logra a través de la preocupación, el compromiso y la confianza con nuestros trabajadores y sus familias, los clientes, proveedores, la comunidad local, la sociedad en general y el medioambiente.

Nuestros compromisos de sustentabilidad son los siguientes:

	ACCIONISTAS	Velar por la gestión responsable del negocio, basada en altos estándares éticos y excelencia operacional, para asegurar rentabilidad, sin descuidar el desarrollo sustentable y que responda a las expectativas del negocio en el corto, mediano y largo plazo.
	CLIENTES	Conocer y satisfacer sus necesidades y expectativas y de los mercados en los cuales participan, transformándonos en sus aliados estratégicos.
	CONSUMIDORES	Promover los beneficios del vidrio, fomentando su reutilización, reducción y reciclaje, como estrategia para el mejoramiento de la calidad de vida de las personas.
	PERSONAS	Promover el desarrollo de personas integrales, felices con lo que hacen, seguros de su conocimiento y orgullosos de su aporte a la compañía, en un ambiente motivador desafiante y amistoso.
	PROVEEDORES	Construir relaciones que se sustenten en el beneficio mutuo, que permitan maximizar la eficiencia y la sustentabilidad en el proceso productivo, y generen condiciones que contribuyan a su crecimiento y desarrollo.
	COMUNIDADES	Contribuir al crecimiento y desarrollo de las comunas donde operamos, creando valor económico, social y ambiental para sus habitantes.
	MEDIOAMBIENTE	Respetar el medioambiente, a través del cumplimiento normativo, el control y prevención del impacto operacional, el uso eficiente de los recursos y el desarrollo de iniciativas voluntarias con los trabajadores, clientes, proveedores y la comunidad para promover su cuidado.



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 y su programa MI CASO ES, iniciativa creada para que los trabajadores presenten casos de mejora, los que deben pasar diferentes evaluaciones, para definir las ideas que serán implementados. Este proceso se realiza con los temas claves de la compañía, otorgando reconocimientos a los participantes, consolidando la estrategia de la organización en todas las áreas. En 2016, la compañía adhirió al proceso de certificación TPM, razón por la que MI CASO ES no se realizó, sin embargo, seguimos trabajando con las áreas en la preparación y consolidación de los casos que fueron presentados a las auditorias de ambas plantas.

PROGRAMA MI CASO ES

AÑO	2012	2013	2014	2015
Temática	Excelencia Operacional	Energía	Seguridad	Calidad
N° de casos	158	79	278	255
Premio (viaje de formación)	Planta Unilever, Argentina	Planta Cervezas Kirim, Brasil	Planta Owens Illinois, Perú	Proyecto Valdivia Ciudad sustentable Chile

El correcto proceso de mejora continua se ve reflejado en la aprobación de la Auditoría TPM del Instituto Japonés de Mantenimiento (JIPM), con lo que nuestras Plantas de Padre Hurtado y Llay Llay obtienen el nivel TMP de Consistencia y Excelencia, respectivamente. Este reconocimiento ubica a nuestras plantas productivas a la vanguardia de la industria en materia de confiabilidad operacional y con un gran compromiso en materias de seguridad, calidad y desarrollo de las personas.

LÍNEA DE TIEMPO IMPLEMENTACIÓN METODOLOGÍA TPM EN CRISTALCHILE

Preparación		Introducción		Implementación	
2005	2006	2007	2008	2009	2010
<ul style="list-style-type: none"> Anuncio oficial de la implementación de TPM por el Gerente General (1era limpieza inicial) Diseño del Plan Maestro General 	<ul style="list-style-type: none"> 1er Diagnóstico metodológico por IMC Puesta en marcha de cuatro pilares básicos (MA, ME, EE, MP) Paso 2 MA 	<ul style="list-style-type: none"> 2do Diagnóstico metodológico por IMC Diseño del Plan Maestro General 	<ul style="list-style-type: none"> 3er Diagnóstico metodológico por IMC Visita TPM Paso 3 MA 	<ul style="list-style-type: none"> 4to Diagnóstico metodológico por Yassuo Imai 	<ul style="list-style-type: none"> 3er Diagnóstico metodológico por IMC Decisión de solicitar la certificación por la JIPM en 2011 Paso 3 MA
Implementación			Mejora continua		
2011	2012	2013	2014	2015	2016
<ul style="list-style-type: none"> Paso 4 MA Paso 5 MA Diagnóstico metodológico IMC Solicitud de Certificación JIPM 	<ul style="list-style-type: none"> Premio de Excelencia del JIPM a la Planta de Padre Hurtado PMM Formación Etapa 2 	<ul style="list-style-type: none"> TPM Diagnóstico Etapa 2 por IMC Inicio del programa CRECE 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de nuevos grupos autónomos para áreas administrativa y de Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> Nueva estructura de la Oficina de Coordinación TPM Establecimiento de 16 equipos Mejoramiento (EM) Primer ADF en proveedores (arena) Formación interna en TPM Y SMED Preparación del sistema TPM e-learning para la formación inicial de nuevos miembros Decisión de solicitar el Premio de Consistencia TPM nivel II 	<ul style="list-style-type: none"> Inicio de la plataforma e-learning para la formación Preparación Book para la certificación JIPM TPM Nivel II Auditoría certificación JIPM (Coherencia)
Mejora continua					



El segundo proceso de mejora continua 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. En 2016, orientamos los esfuerzos al proceso de certificación TPM; razón por la que no aplicamos al Ranking, sin embargo, seguimos trabajando con las áreas en sus compromisos de mejora en materia de sustentabilidad.

EVALUACIÓN RANKING NACIONAL DE SUSTENTABILIDAD

	2012	2013
Evaluación Integral empresa	1,85	2,56
Encuesta trabajadores	3,31	3,68
Puntaje final	2,67	2,84
Posición Ranking	26°	20°

	2014	2015
Evaluación Integral empresa	2,94	3,2
Encuesta trabajadores	3,87	3,68
Puntaje final	3,31	3,39
Posición Ranking	15°	9°

Temas estratégicos de sustentabilidad

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

El fundamento principal para la gestión de sustentabilidad en una compañía es la identificación de los temas estratégicos o materiales, que se refieren a “aquellos temas que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, así como los temas que influirán significativamente en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés²” .

El proceso para identificar los temas materiales, está basado en la metodología G4 del Global Reporting Initiative (GRI), organización internacionalmente reconocida en el desarrollo de directrices para la elaboración de Reportes de Sustentabilidad. Para la identificación, priorización y validación de los temas materiales, se aplicaron los siguientes principios:

- Participación de los grupos de interés
- Contexto de sostenibilidad
- Materialidad
- Exhaustividad

Cristalchile realizó un proceso de materialidad, con el fin de identificar los temas estratégicos para la compañía y sus grupos de interés, el cual contempló las siguientes etapas:

1. Identificación

Para identificar el contexto sectorial de sustentabilidad, se realizó una actualización a la materialidad del Reporte 2013-2014, a través de un análisis comparativo de empresas reconocidas internacionalmente que se encuentren en el mismo eslabón de la cadena de suministro, así como de compañías nacionales competidoras en otros materiales de envases.

Además, se realizó 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.

(2) GRI G4

Para identificar los temas prioritarios, se realizaron nuevas entrevistas 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 de temas materiales, para visualizar aquellos de mayor impacto para la compañía, y mayor importancia para los 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.

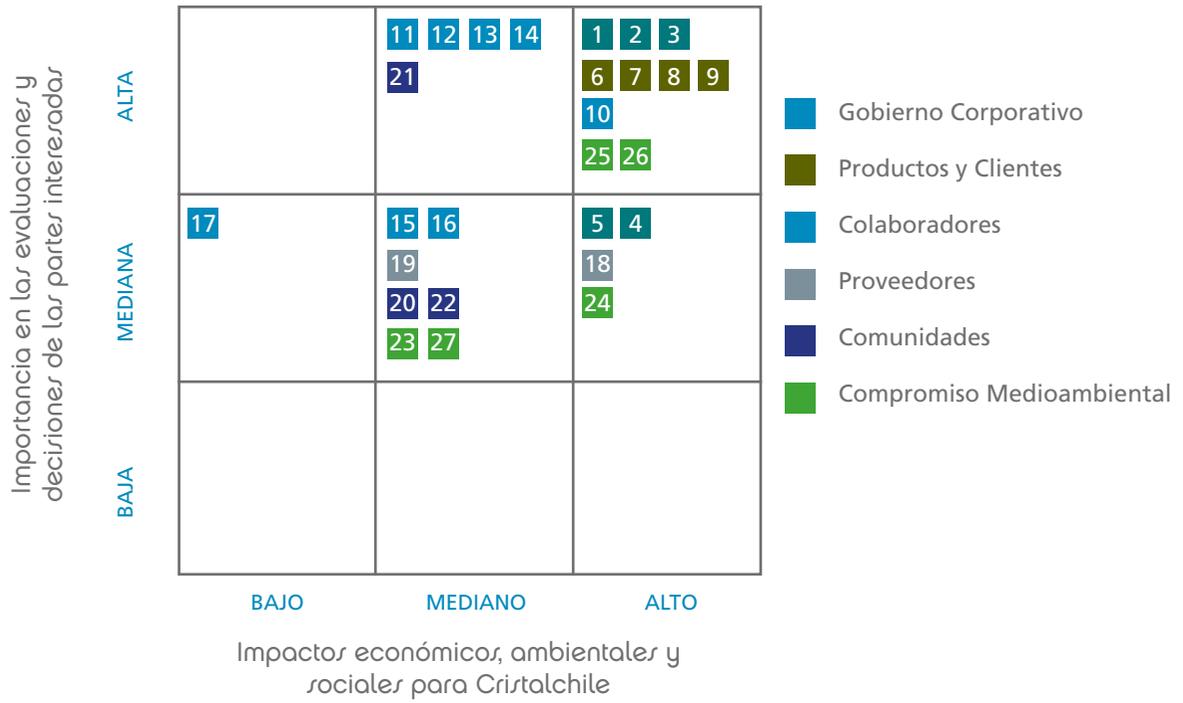


Listado de temas relevantes para Cristalchile

La siguiente tabla muestra los temas estratégicos o materiales en los distintos ámbitos de sustentabilidad identificados y priorizados, de acuerdo al impacto para la compañía y su importancia para los grupos de interés.

Gobierno Corporativo	1	Ética y Transparencia	Interna & Externa	Gobierno Corporativo / Sustentabilidad en Cristalerías de Chile
	2	Crecimiento sustentable	Interna	
	3	Gestión de Riesgos	Interna	
	4	Anticipación y cumplimiento de la normativa	Interna & Externa	
	5	Relacionamiento con grupos de interés	Interna & Externa	
Productor y Clientes	6	Innovación	Interna & Externa	Nuestros productos y clientes
	7	Liderazgo en el mercado	Interna & Externa	
	8	Calidad sobre el producto	Interna & Externa	
	9	Servicio Integral	Interna & Externa	
Colaboradores	10	Salud y seguridad	Interna	Nuestras Personas
	11	Calidad de vida	Interna & Externa	
	12	Clima laboral	Interna	
	13	Relaciones laborales	Interna	
	14	Desarrollo profesional y capacitación	Interna	
	15	Atracción y retención de talentos	Interna	
	16	Igualdad de género	Interna	
17	Diversidad e inclusión	Interna		
Proveedores	18	Gestión y desarrollo de proveedores	Interna & Externa	Nuestros Proveedores
	19	Gestión de subcontratistas	Externa	
Comunidades	20	Compromiso con la comunidad	Externa	Relaciones con nuestras comunidades
	21	Empleabilidad local	Interna & Externa	
	22	Difusión en la comunidad	Externa	
Compromiso Medioambiental	23	Gestión de residuos	Interna	Nuestro compromiso ambiental
	24	Reciclaje	Interna & Externa	
	25	Emisiones	Interna & Externa	
	26	Eficiencia energética	Interna	
	27	Cambio climático - huella de carbono	Interna & Externa	

Matriz de priorización de temas relevantes para Cristalchile





Nuestros grupos de interés

[G4-16, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27]

Entendemos que parte de nuestro crecimiento y desarrollo se sustenta en relaciones de colaboración basadas en el respeto y beneficio mutuo, contribuyendo con esto a gestionar conflictos, minimizar riesgos reputacionales, mejorar la eficiencia de las operaciones y cumplir con los objetivos del negocio.

Por eso, hemos ido formalizando en el tiempo un modelo de relación con los diferentes grupos de interés mediante la matriz de relacionamiento, cuya estrategia se ejecuta de manera transversal en la compañía, donde las diferentes áreas cumplen roles de vocería, colaboración y trabajo conjunto.



MATRIZ DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISO	META	MÉTODO DE RELACIONAMIENTO	FRECUENCIA DE RELACIONAMIENTO	TEMAS RELEVANTES	RESPONSABLE
Accionistas 	Velar por la gestión responsable del negocio, basada en altos estándares éticos y excelencia operacional, para asegurar rentabilidad, sin descuidar el desarrollo sustentable y que responda a las expectativas del negocio en el corto, mediano y largo plazo.	Anticipación de los riesgos económicos, sociales y ambientales	<ul style="list-style-type: none"> - Junta General de Accionistas - Directorios mensuales - Memoria Financiera - Inducción y evaluación desempeño del Directorio - Canal de Denuncias 	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> - Ética y Transparencia - Crecimiento Sostenible - Gestión de riesgos económicos, sociales y ambientales - Anticipación y cumplimiento de la normativa - Relacionamiento con grupos de interés 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerencia General - Gerencia Auditoría
Clientes 	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.	Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de venta y post venta personalizados - Sistema de planificación de ventas (asegurar stock) - Sistemas ISO de Calidad e Inocuidad Alimentaria - Encuesta de satisfacción - Auditorias de calidad de clientes - Canal de Denuncias 	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> - Innovación - Liderazgo en el mercado - Calidad e Inocuidad sobre el producto - Servicio integral 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerencia Comercial - Gerencia Servicio al Cliente - Gerencia de Operaciones
Consumidores 	Promover los beneficios del vidrio, fomentando su reutilización, reducción y reciclaje, como estrategia para el mejoramiento de la calidad de vida de las personas.	Preferencia del vidrio	<ul style="list-style-type: none"> - Causa ciudadana Elige Vidrio 	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad sobre el producto - Reciclar, reducir, reutilizar y recuperar 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerencia Comercial

MATRIZ DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISO	META	MÉTODO DE RELACIONAMIENTO	FRECUENCIA DE RELACIONAMIENTO	TEMAS RELEVANTES	RESPONSABLE
Personas 	Promover el desarrollo de personas integrales, felices con lo que hacen, seguros de su conocimiento y orgullosos de su aporte a la compañía, en un ambiente motivador desafiante y amistoso.	<ul style="list-style-type: none"> - Cero accidentes - Clima laboral 	<ul style="list-style-type: none"> - Dialogo con los dos sindicatos - Comité bipartito de capacitación - Gestión y evaluación del clima laboral - Gestión y evaluación de los servicios internos - Gestión y evaluación del desempeño - Canal de Denuncias 	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> - Salud y seguridad - Calidad de vida - Clima laboral - Relaciones laborales - Capacitación y desarrollo profesional - Atracción y retención de talentos - Igualdad de género - Diversidad e inclusión 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerencia Personas y Sustentabilidad
Proveedores 	Construir relaciones que se sustenten en el beneficio mutuo, que permitan maximizar la eficiencia y la sustentabilidad en el proceso productivo, y generen condiciones que contribuyan a su crecimiento y desarrollo.	Desarrollo de proveedores	<ul style="list-style-type: none"> - Portal de proveedores - Sistema de compra y pago de proveedores - Criterios de selección de proveedores - Sistema de evaluación - Desarrollo de proveedores - Canal de Denuncias 	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión y desarrollo de proveedores - Gestión de subcontratistas 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerencia de Administración y Finanzas

GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISO	META	MÉTODO DE RELACIONAMIENTO	FRECUENCIA DE RELACIONAMIENTO	TEMAS RELEVANTES	RESPONSABLE
Comunidad 	Contribuir al crecimiento y desarrollo de las comunas donde operamos, creando valor económico, social y ambiental para sus habitantes.	Confianza de las comunidades	<ul style="list-style-type: none"> - Dialogo con autoridades y organizaciones locales - Plan de Relaciones con las comunas de Padre Hurtado y Llay Llay - Política de Donaciones - Voluntariado - Canal de Denuncias 	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso con la comunidad - Empleabilidad local - Difusión en la comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerencia de Personas y Sustentabilidad - Gerencia de Operaciones
Medioambiente 	Respetar el medioambiente, a través del cumplimiento normativo, el control y prevención del impacto operacional, el uso eficiente de los recursos y el desarrollo de iniciativas voluntarias con los trabajadores, clientes, proveedores y la comunidad para promover su cuidado.	Aumento del reciclaje de vidrio en Chile	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento normativo vigente - Mesa Ley REP SOFOFA - Mesa Actores no regulados SIC - ISO 50001 Eficiencia Energética - Sistema nacional de reciclaje - Canal de Denuncias 	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> - Reciclaje - Emisiones - Eficiencia energética - Cambio climático - Huella de carbono 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerencia de Operaciones

Organizaciones con las que nos relacionamos

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 basado en un modelo de crecimiento y desarrollo 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, compartimos las mejores prácticas en diferentes actividades asociadas a la relación que mantenemos con el mayor productor mundial de envases de vidrio, Owens Illinois Inc.



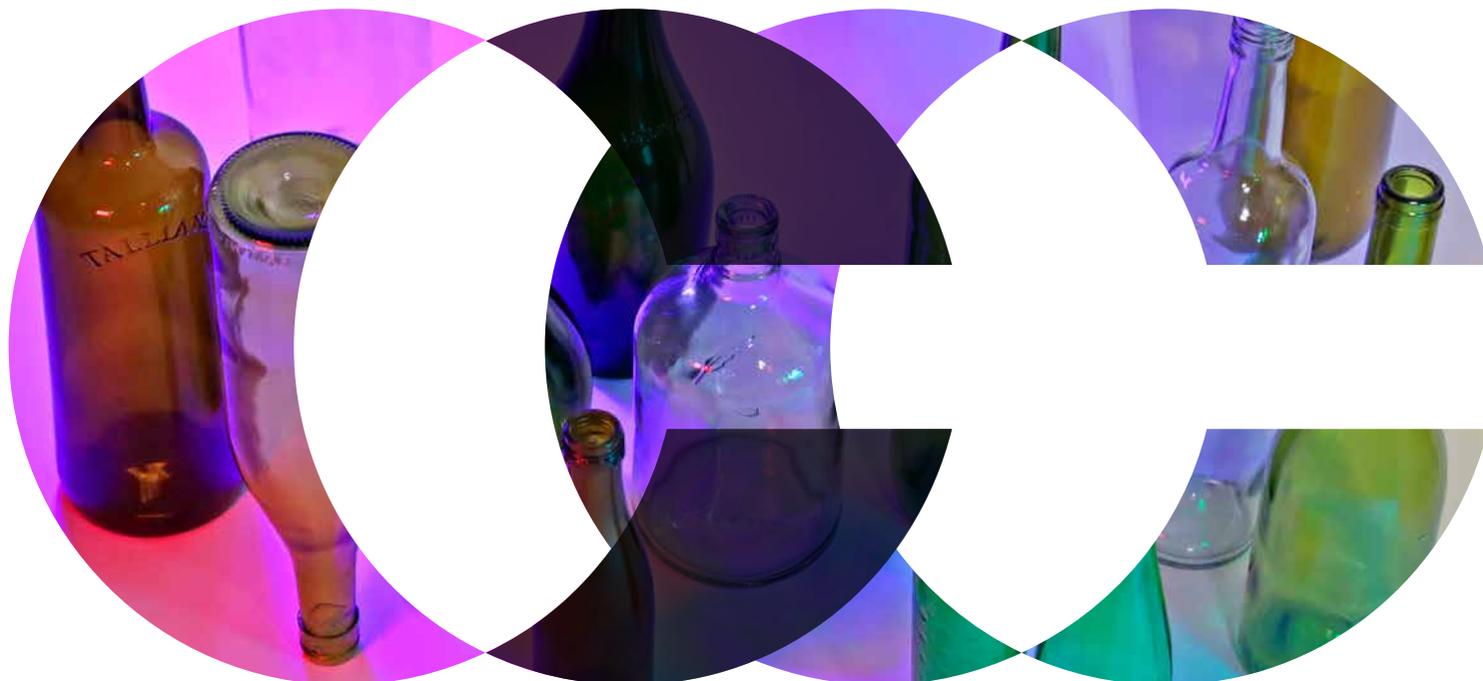


ASOCIACIONES A LAS QUE ADHERIMOS Y GRADO DE VINCULACIÓN

- SOCIEDAD DE FOMENTO FABRIL SOFOFA
Socio
- USEC
Socio
- INST. CHILENO DE ADM. Y RACIONAL DE EMPRESAS ICARE
Socio
- ACCION EMPRESAS
Socio
- GENERACIÓN EMPRESARIAL
Socio
- EMPRESAS CONSCIENTES
Socio
- BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO
Emisor
- RED PROHUMANA EMPRESARIAL
Miembro



Principales hitos 2015-2016



Perfil Cristalerías de Chile S.A.

*Somos líderes en producción y venta de envases de vidrio del país,
atendiendo las necesidades de diversos sectores entre los
que destacan: vinos, cervezas, bebidas gaseosas, jugos, aguas minerales,
licores y alimentos*

Perfil Cristalerías de Chile S.A.

QUIENES SOMOS

[G4-17]

Con 113 años de trayectoria, somos líderes en la fabricación y venta de envases de vidrio en Chile, con una participación de mercado cercana al 75%, atendiendo las necesidades de diversos sectores entre los que destacan: vinos, cervezas, bebidas gaseosas, jugos, aguas minerales, licores y alimentos

Estructura de Propiedad de Cristalerías

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

Los Accionistas de Cristalchile

Al 31 de diciembre de 2016, los 12 accionistas mayoritarios poseen un 89,77% de participación. El accionista controlador es la Compañía Electro Metalúrgica S.A., que en forma directa e indirecta posee un 53,56% de las acciones de Cristalerías.

Los accionistas se dividen de la siguiente forma:

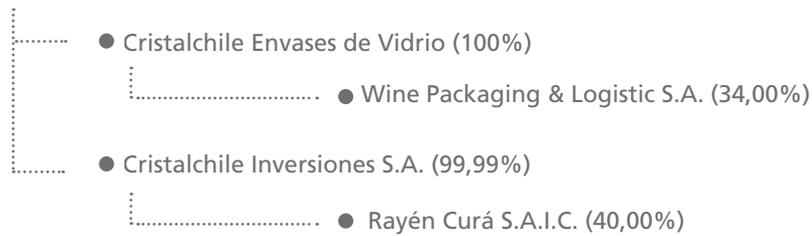
NOMBRE	NUMERO DE ACCIONES	PORCENTAJE DE PARTICIPACION
Cía. Electro Metalúrgica S.A.	21.780.001	34,03
Servicios y Consultorías Hendaya S.A.	6.589.359	10,30
Bayona S.A.	5.912.540	9,24
Moneda S.A. A.F.I. para moneda Chile Fund.Limited	5.859.060	9,15
Compañía de inversiones La Central S.A.	4.418.933	6,90
AFP Habitat S.A. Fondos de Pensiones	2.785.736	4,35
AFP Provida S.A. Fondos de Pensiones	2.638.188	4,12
Compass Small Cap	2.096.434	3,28
AFP Cuprum Fondos de Pensiones	1.709.266	2,67
BTG Pactual Small Cap	1.601.532	2,50
Bice Inversiones Siglo XXI	1.078.971	1,69
BANCHILE Adm. Gral. de Fondos S.A.	987.314	1,54



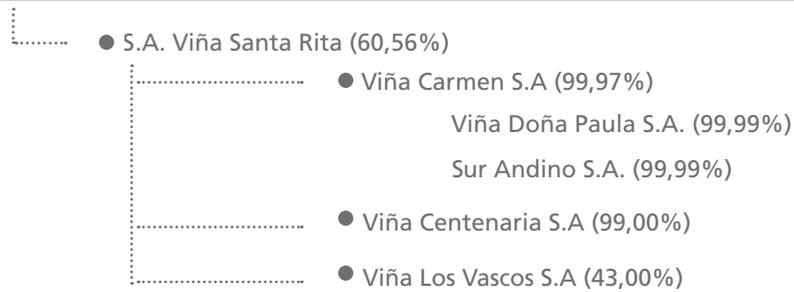
CRISTALERÍAS DE CHILE Y EMPRESAS RELACIONADAS

CRISTALERIAS DE CHILE S.A.

Envases



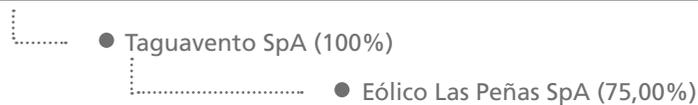
Vinos



Medios de Comunicaciones



Generación Eléctrica



En abril de 2015, se suscribió un acuerdo entre Taguavento y Parque Eólico Las Peñas SpA, para desarrollar el proyecto de energía renovable no convencional Las Peñas SpA. El proyecto fue inaugurado a finales del 2016, y contó con la presencia del Intendente de la VIII Región del Biobío, el Gobernador de Arauco, el Alcalde de Arauco, la Seremi de Energía y las principales autoridades de las comunidades y escuelas aledañas. Cristalerías de Chile, bajo su brazo inversor Taguavento, participa en un 75% y Parque Eólico Las Peñas en un 25%.

En junio de 2016, se inauguró Wine Packaging & Logistic (WPL) en la comuna de Buin. El proyecto es considerado como una de las embotelladoras más modernas del país, con una capacidad productiva de envasado de 9.000 botellas por hora, logrando una producción de 2,6 millones de cajas por año.



VISIÓN, MISIÓN Y 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.



Visión

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



Misión

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



Valores

- 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



NUESTRAS OPERACIONES

[G4-9]

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 una de las plantas de envases de vidrio más moderna en Latinoamérica, tanto a nivel de 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 280.000 toneladas de vidrio al año
- Tres hornos de fundición y nueve máquinas automáticas para formación de envases con sus respectivas líneas de inspección y empaque
- Se ubican las oficinas de las gerencias de Administración y Finanzas, Auditoría, Comercial, Operaciones, Personas y Sustentabilidad, Servicio al Cliente y General

Planta Llay-Llay

- Superficie aproximada de 273.000 m² de terreno y 46.700 m² construidos
- Capacidad para producir 220.000 toneladas de vidrio al año
- Dos hornos de fundición y seis máquinas automáticas de formación de envases con sus respectivas líneas de inspección y empaque



CAPACIDAD PRODUCTIVA
PADRE HURTADO

280

MIL TONELADAS



CAPACIDAD PRODUCTIVA
LLAY-LLAY

220

MIL TONELADAS



Otras propiedades

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

NUESTROS PRODUCTOS

[G4-4]

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





TIPOS DE ENVASES

285

VINOS, CERVEZAS,
LICORES, ALIMENTOS Y
BEBIDAS ANALCOHÓLICAS



COLORES

5

BLANCO, VERDE,
VERDE CLARO, VERDE
HOJA SECA Y ÁMBAR



TIPOS DE BOCA

6

TWIST OFF,
SEGURIDAD, MCA2,
CORONA, CORCHO Y
SCREWCAP



TIPOS DE CAPACIDAD

3

MENOR A 750 CC, 750
CC Y MAYOR A 750 CC

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

NUESTROS SERVICIOS



- Unidad de Servicio al Cliente (USC): está en contacto directo con nuestros clientes, coordinando despachos y pedidos en la cantidad y plazo comprometido



- Servicio integral a Clientes (SICC): es el área de servicio postventa y es la responsable de ofrecer ayuda técnica y desarrollo de nuevas implementaciones en procesos de clientes; asistencia en las líneas de producción, así como gestionar las observaciones de los clientes

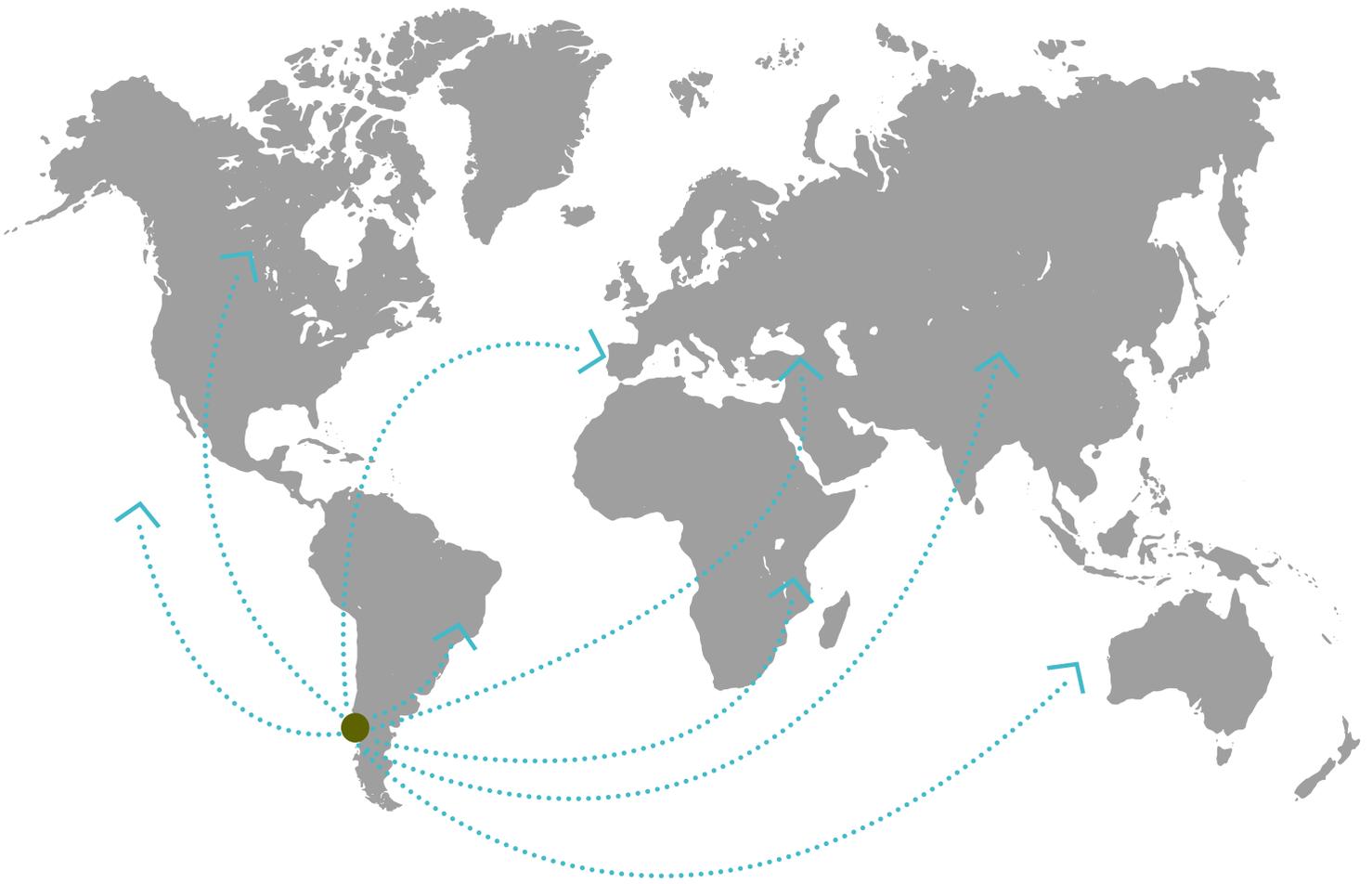


- Centro de Distribución: atiende a los clientes que necesitan comprar envases para alimentos y cervezas en pequeñas cantidades.

NUESTROS MERCADOS

[G4-8]

Atendemos a más 250 clientes de diversos sectores, entre los que se 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.



NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO

[G4-EC1]

Las ventas del negocio de envases de vidrio tuvieron un alza de 2,8%, alcanzando a MM\$ 126.717 al 31 de diciembre de 2016, comparadas con los MM\$ 123.282 en el mismo periodo del año anterior. Lo anterior se explica por un aumento en la venta de envases para el mercado de cerveza retornable y no retornable.

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO	2013 M\$	2014 M\$	2015 M\$	2016 M\$
Valor económico generado (A)				
Totales	238.111.179	257.049.934	285.571.170	301.040.148
a) Ingresos Operacionales	238.111.179	257.049.934	285.571.170	301.040.148
Valor económico distribuido (B)				
Totales	216.985.216	229.641.169	253.736.046	261.892.694
a) Gastos Operativos	197.994.667	209.972.104	229.330.387	235.401.655
b) Sueldos y Prestaciones de los Empleados	14.276.017	14.880.874	15.308.554	16.788.920
c) Pagos al Gobierno/Estado	4.575.067	4.649.811	8.933.291	9.556.509
d) Inversión en la Comunidad	139.466	138.381	163.815	145.610
Valor económico retenido (A-B)	21.125.963	27.408.765	31.835.124	39.147.454

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 Taguavento SPA y afiliadas. El valor económico generado y distribuido para el año 2015 y 2016 ha sido:

Valor económico generado

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

Valor económico distribuido

a) Costo + costos distribución + gastos de administración + otros gastos de operación + otras ganancias o pérdidas + costos financieros+ resultados por unidades de reajuste (Todos Consolidados) - Mano de obra total (CCH) - patentes municipales (CCH) - contribuciones bienes y raíces (CCH) - Donaciones (CCH).

b) Mano de obra total (CCH)

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

d) Donaciones (CCH)





Gobierno Corporativo

Velamos por una gestión responsable del negocio, basada en altos estándares éticos y excelencia operacional, para asegurar rentabilidad, sin descuidar el desarrollo sostenible y que responda a las expectativas del negocio en el corto, mediano y largo plazo.

Gobierno Corporativo

DIRECTORIO CRISTALERÍAS DE CHILE

[G4-34, G4-36, G4-38, G4-39, G4-40, G4-43, G4-49, G4-51]

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 Directores es de tres años, periodo tras el cual se efectúa una nueva elección, renovándose los cargos en su totalidad. No obstante, los directores pueden ser reelegidos indefinidamente, mientras obtengan la votación necesaria para mantenerse en sus funciones.



AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016, EL DIRECTORIO ESTÁ COMPUESTO POR:

**Baltazar
Sánchez Guzmán**

R.U.T.: 6.060.760-5

Presidente

Ingeniero Comercial Pontificia
Universidad Católica de Chile
Presidente Directorio Sociedad
Anónima Viña Santa Rita y Ediciones
Financieras S.A. Vicepresidente
Directorio Quemchi S.A.
Director Elecmetal S.A., ME Global Inc.
(EE.UU.), Navarino S.A., Inversiones
Siemel S.A. y Sociedad Anónima Jahuel
Aguas Minerales y Balneario. Director
de Cristalerías de Chile S.A.

ANTIGUEDAD

desde febrero 1990.

**Jaime
Claro Valdés**

R.U.T.: 3.180.078-1

Vicepresidente

Presidente Directorio Elecmetal S.A. ME
Global Inc. (EE.UU.)
Director de Cristalerías de Chile S.A.

ANTIGUEDAD

desde enero 1988.

**Juan Antonio
Alvarez Avendaño**

R.U.T: 7.033.770-3

Director

Abogado Universidad de Chile; MBA
Pontificia Universidad Católica de Chile
Presidente Directorio Quemchi S.A.,
Navarino S.A. y Marítima de Inversiones
S.A.
Vicepresidente ejecutivo Parque Arauco
S.A.
Vicepresidente Compañía
Electrometalúrgica S.A.
Miembro Consejo Asesor de Generación
Empresarial.
Director de Cristalerías de Chile S.A.

ANTIGUEDAD

desde abril 2009.

**Joaquín
Barros Fontaine**

R.U.T.: 5.389.326-0

Director

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

ANTIGUEDAD

desde mayo 1990.

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016, EL DIRECTORIO ESTÁ COMPUESTO POR :

**Arturo
Concha Ureta***

R.U.T.: 5.922.845-5

Director

Ingeniero Comercial y Contador Auditor
Pontificia Universidad Católica de Chile,
ISMP Harvard Business School
Director de Bolsa Electrónica de Chile
S.A.

Vicepresidente Directorio Depósito
Central de Valores S.A.
Presidente Directorio Cámara de
Compensación de Pagos de Alto Valor
S.A. COMBANC, COMDER Contraparte
Central S.A., Comercial Promociones
y Turismo S.A. Travel Club y Duty Free
S.A.
Director de Cristalerías de Chile S.A.

ANTIGUEDAD

desde abril 2013.

**José Ignacio
Figueroa Elgueta**

R.U.T.: 7.313.469-2

Director

Abogado, Universidad de la República;
Diplomado Reforma Procesal Penal,
Universidades de Chile y Diego
Portales; Diplomado en Business Studies
en London School Economics and
Political Science; Posgrado en Derecho
Mercantil, Universidad de Salamanca y
Candidato LLM mención Derecho de la
Empresa, UC

Socio Director Estudio Juan Agustín
Figueroa
Director Quemchi S.A., Elecmetal S.A.,
Sociedad Anónima Viña Santa Rita,
Prodal S.A. y Corporación de Adelanto
de Farellones.
Director de Cristalerías de Chile S.A.

ANTIGUEDAD

desde abril 2016.

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

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

**Fernando
Franke García**

R.U.T.: 6.318.139-0

Director

Ingeniero Comercial, Master en Finanzas
Universidad Adolfo Ibáñez
Director de Elecmetal S.A., Enlasa S.A.,
Cía. Inversiones la Española S.A. y
Colegio San José de Lampa.
Director de Cristalerías de Chile S.A.

ANTIGUEDAD

desde abril 2013.

**Alfonso
Swett Saavedra**

R.U.T.: 4.431.932-2

Director

Empresario
Director Elecmetal S.A., Sociedad
Anónima Viña Santa Rita y Protectora
de la Infancia
Presidente Directorio Forus S.A.,
Costanera S.A.C.I. y Olisur S.A.
Consejero SOFOFA
Director Corporación Patrimonio
Cultural de Chile. Director de Cristalerías
de Chile S.A.

ANTIGUEDAD

desde abril 1982.

**Juan Andrés
Olivos Bambach***

R.U.T.: 7.013.115-3

Director

Ingeniero Comercial
Director SMU S.A., Construmart S.A.,
Multitiendas Corona S.A., Sociedad de
Créditos Comerciales S.A.
Miembro Consejo Inmobiliario de
Independencia AGF S.A.
Director de Cristalerías de Chile S.A

ANTIGUEDAD

desde abril 2016.

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

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

**Antonio
Tuset Jorratt***

R.U.T.: 4.566.169-5

Director

Ingeniero Comercial
Director Banmédica S.A., Isapre
Banmédica S.A., SCL Terminal Aéreo
Santiago S.A. Sociedad Concesionaria,
Cimenta S.A., Agrosuper S.A. y Pacífico
S.A. Entidad Prestadora de Salud.
Director de Cristalerías de Chile S.A.
desde abril 2006.

ANTIGUEDAD

desde abril 2006.

COMITE DE DIRECTORES

Presidente

Arturo Concha Ureta

Directores

Juan Antonio Alvarez Avendaño

Antonio Tuset Jorratt

HITOS RELEVANTES 2015 - 2016 COMITÉ DE DIRECTORES

Durante el periodo 2015–2016 el Comité de Directores celebró 24 sesiones, durante las cuales se tomó conocimiento y aprobación de una serie de actividades, entre las que destacan:

- Estados financieros
- Selección de auditores independientes
- Análisis de contratos de principales proveedores de la compañía
- Memoria Anual
- Política de remuneraciones de la plana ejecutiva y planes de sucesión
- Revisión y análisis de Oficios y Circulares Superintendencia de Valores y Seguros (SVS)

A nivel interno, el Comité de Directores revisa y aprueba el Plan anual de auditoría interna, el desempeño del Modelo de Prevención de Delito (MPD), el sistema de gestión de riesgos de la empresa, así como la evaluación de procesos para el aseguramiento de los controles internos.

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 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.

PARTICIPACIÓN DE DIRECTORES EN UTILIDADES

DIRECTOR	2015 M\$	2016 M\$
Baltazar Sánchez Guzmán	128.351	147.458
Juan Antonio Álvarez A.	64.176	73.729
Joaquín Barros F.	64.176	73.729
Jaime Claro V.	64.176	73.729
Juan Agustín Figueroa Y.	64.176	73.729
Alfonso Swett S.	64.176	73.729
Blas Tomic E.	64.176	73.729
Antonio Tuset J.	64.176	73.729
Arturo Concha U.	64.176	73.729
Fernando Franke G.	64.176	73.729



DIETAS DEL DIRECTORIO POR ASISTENCIA A SESIONES

DIRECTOR	2015 M\$	2016 M\$
Baltazar Sánchez Guzmán	1.331	1.491
Juan Antonio Álvarez A.	1.331	1.491
Joaquín Barros F.	775	689
Jaime Claro V.	1.112	1.377
Juan Agustín Figueroa Y.	-	1.149
Alfonso Swett S.	1.109	1.377
Blas Tomic E.	1.221	342
Antonio Tuset J.	1.218	1.491
Arturo Concha U.	1.331	1.491
Fernando Franke G.	1.331	1.491
José Ignacio Figueroa E.	-	1.149
Juan Andrés Olivos B.	-	1.035

DIETAS POR ASISTENCIA A COMITÉS:

DIRECTOR	2015 M\$	2016 M\$
Juan Agustín Figueroa Y.	21.392	24.576
Antonio Tuset J.	21.392	24.576
Arturo Concha U.	21.392	24.576



PROCESO DE INDUCCIÓN A DIRECTORIO

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

1. Reunión con el Gerente General:

El objetivo es transmitir la historia de la compañía, su visión, misión y valores. 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.

2. Visita Instalaciones de la Compañía

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

3. Entrega de información

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

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

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

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

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





AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016, LA ADMINISTRACIÓN ESTA COMPUESTA POR:

**Cirilo
Elton González**
Gerente General

Ingeniero Comercial; Pontificia
Universidad Católica de Chile

**Patricio
Puelma Correa**
**Gerente de Administración y
Finanzas**

Ingeniero Civil Industrial; Pontificia
Universidad Católica de Chile

**Eduardo
Carvalho Infante**
Gerente Comercial

Ingeniero Civil Industrial; Pontificia
Universidad Católica de Chile

**David
Cuevas Sharim**
Gerente de Operaciones

Economista; Universidad Central de
Venezuela

**Juan José
Edwards Guzmán**
**Gerente de Servicio al
Cliente**

Ingeniero Comercial; Universidad de
Chile

**José Miguel del Solar
Concha**
**Gerente de Personas y
Sustentabilidad**

Ingeniero Comercial; Universidad de
Chile

Patricio Alvarez Pinto
Gerente de Auditoría

Contador Auditor; Universidad de Chile

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



ÉTICA Y TRANSPARENCIA

[G4-56, G4-57, G4-58, G4-SO4, G4-SO5, G4-SO7]

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



- Promover actitudes éticas y difundir valores de transparencia y probidad al interior de la compañía



- Prevenir delitos y dilemas éticos que puedan interferir con el normal funcionamiento de la compañía



- Solucionar, detectando, investigando y sancionando irregularidades



Uno de los componentes del sistema es el Comité de Ética, conformado por los Gerentes General, Personas y Sustentabilidad, Auditoría, Administración y Finanzas y el Encargado de prevención de Delito. Entre sus funciones, destacan:

- Velar por el cumplimiento de las normas que se establecen en el Código de Conducta y Mejores Prácticas y demás normativas complementarias
- Establecer los procedimientos necesarios para el cumplimiento del código, así como la interpretación, gestión y supervisión de las normas de actuación contenidas en dichos documentos
- Resolver los conflictos que su aplicación pudiera plantear
- Asesorar a las diferentes áreas en temas éticos o actividades que podrían ir en contra del Código de Conducta y Mejores Prácticas.

Durante el año 2015, realizamos una campaña de difusión masiva del Modelo de Prevención de Delito MPD (Ley 20.393), impactando en el 100% de la dotación. Cabe destacar que, en agosto del 2016, la compañía tomó conocimiento de la obtención de la re-certificación del modelo de prevención de delito, emitido por la empresa certificadora "BHCompliance".

En este mismo sentido, a finales del 2016 implementamos un curso de capacitación en modalidad de E-Learning de dicho modelo, el cual entrará en vigencia durante el 2017 y cuya meta será que los puestos claves de la compañía realicen el curso en dicho periodo. Adicionalmente, el curso estará disponible para todos los trabajadores en la plataforma de la intranet de la empresa.

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

DENUNCIAS A TRAVÉS DEL CANAL DE DENUNCIA

	2013	2014	2015	2016
Recibidas durante el periodo	9	15	17	17
Resueltas durante el periodo	4	6	12	16
Carecen de fundamento	3	9	14	10

No se han confirmado casos de corrupción al interior de la compañía

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

- Acoso Sexual
- Robo o Hurto
- Sabotaje o Vandalismo
- Incumplimiento a Política y Normas Medioambientales
- Fraude y Falta de Ética Profesional
- Discriminación
- Conflicto de Intereses
- Apropiación Indebida de Activos
- Mal uso de Documentos
- Cohecho a Funcionario Público Nacional o Extranjero

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

En diciembre del 2016, y como una forma de medir el avance de la implementación del Sistema, se aplicó el Barómetro de Ética y Valores de Fundación Generación Empresarial, y de cuyos resultados destacamos:

76%

de los consultados cree que las personas de la empresa se guían por principios y valores para cumplir sus objetivos.

65%

considera que el compromiso de las personas con los valores y el comportamiento ético es alto.

75%

señala que las medidas implementadas para prevenir conductas anti éticas son "útiles".

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

Respecto a la consulta sobre la influencia de los valores y principios éticos sobre el desarrollo de ciertos atributos de la empresa, los consultados declaran que existe un impacto directo sobre los siguientes aspectos:

68%

Protección y fortalecimiento de la marca

67%

Atracción de nuevos clientes y consumidores

66%

Mejor relación con los proveedores

65%

Mayor confianza de los accionistas

64%

Fortalecimiento de la lealtad y compromiso del personal



“Contamos con un modelo de transparencia financiera”

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 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.



CRISTALERÍAS ES RECONOCIDA COMO UNA DE LAS 10 EMPRESAS MÁS TRANSPARENTES DE CHILE

En 2015, fuimos reconocidos como una de las 10 empresas más transparentes de Chile, de acuerdo al Índice de Transparencia Corporativa, cuyo objetivo es medir la entrega de información relevante por parte de las empresas del sector estatal y de los emisores de acciones en nuestra plaza bursátil, a través de su plataforma corporativa on-line.

En la ocasión, Cristalerías fue una de las compañías que más avanzó en relación al ranking 2014, pasando del lugar 65 a la posición N°9, demostrando que, para la empresa, la transparencia corporativa se percibe como un valor fundamental, entendiendo la importancia que esta temática tiene para la sociedad.

“Internamente en la compañía hemos dicho “somos vidrio”, “somos transparentes”, y haciéndonos parte de estas frases, nos sentimos tremendamente orgullosos de recibir este destacado premio, donde fuimos catalogados como la novena empresa de este ranking a nivel país, y la que más ha avanzado en un año. Quiero decirles a todos nuestros trabajadores, a nuestros clientes, que juntos hemos logrado crear una compañía transparente, que se proyecta al futuro con valores, principios, y con un sentido por la sostenibilidad muy importante”, comentó Cirilo Elton.

El Índice de Transparencia Corporativa se implementa desde el 2010 y es presentado por la Facultad de Comunicaciones de la Universidad del Desarrollo, la consultora KPMG y Chile Transparente.

GESTIÓN DE RIESGOS

[G4-14, G4-45, G4-46, G4-EN29, G4-EN34, G4-SO8, G4-PR2, G4-PR9]

La compañía ha implementado una política de riesgos que permite reconocer de manera sistemática los eventos internos o externos a ella que pudiesen representar riesgos para el logro de los objetivos estratégicos, la cual establece principios y criterios para:



Categorías de Riesgo

- estratégicos
- de cumplimiento
- de procesos



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

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

Durante el 2015 y 2016 se revisó y analizó el tablero de control Indicadores de Riesgos Críticos, el cual permite establecer alertas frente a potenciales cambios en la eventualidad de su ocurrencia. Asimismo, se tomó conocimiento de la evaluación de riesgos de los siguientes procesos:

- Sub-proceso costeo de producto
- Sub-proceso instrumentos financieros derivados
- Sub-proceso abastecimiento
- Sub-proceso recepción de bienes y/o servicios
- Sub-proceso registro documentos de compra
- Sub-proceso egresos
- Sub-proceso altas de activo fijo
- Sub-proceso medio ambiente
- Sub-proceso pedido de venta
- Sub-proceso despacho de productos terminados

Durante 2015 – 2016 se realizó la incorporación de los riesgos ambientales a la matriz de riesgos de la empresa. Esta nueva matriz Identificó los riesgos de las operaciones, desde la perspectiva de las normativas ambientales vigentes. De esta forma, se determinaron las actividades y gestiones que permitan mantener el máximo control posible sobre aquellos procesos de mayor riesgo en producción.

Actualmente la variable medioambiental es parte de la gestión de riegos a través del control y prevención del:

- Incumplimiento medioambiental
- Cambios regulatorios en la norma medio ambiental
- Siniestros o desastres naturales

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

[G4-SO8, G4-PR2, G4-PR9]

Cristalerías de Chile se compromete a administrar sus negocios con pleno apego a las normas legales vigentes en el país. Durante los períodos finalizados al 31 de diciembre de 2016 y 2015, la compañía no recibió sanciones de la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile, tampoco han sido sancionados sus directores y administradores en el desempeño de sus cargos.

Durante 2015 y 2016, se cursaron las siguientes sanciones en materia sanitaria y ambiental:

SANCIONES	2015 M\$	2016 M\$
Procedimiento Ley de Exposición al sílice	4.455.300	0
Rectificación formulario 50	3.834.615	0
Planta Llay Llay	0	1.348.650
Sobre peso camión con envases	0	114.768
Descarga de basura	0	130.000
Valor Monetario total de las sanciones significativas	8.289.915	1.593.418



Nuestros productos y clientes

Nuestro compromiso es conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, así como de los mercados en los cuales participan, transformándonos en sus aliados estratégicos en el desafío por ganar la preferencia del consumidor.

Nuestros productos y clientes

LIDERAZGO EN EL MERCADO

La industria de los envases de vidrio compite en el mercado con diferentes sustitutos, tales como plásticos, tetra-pack, latas de aluminio y latas de acero. Adicionalmente, la sociedad compite con importaciones de envases de vidrio y con otros productores locales.

Es importante mencionar la posición de liderazgo de Cristalerías de Chile S.A. en cada uno de los segmentos de envases de vidrio en que participa, y las ventajas que presenta el vidrio frente a los productos sustitutos.

Como compañía mantenemos un constante liderazgo en el mercado gracias a la optimización de nuestros procesos y la calidad e inocuidad de nuestros envases a través del mejoramiento continuo, basado en el compromiso permanente y la activa participación de cada uno de los trabajadores de Cristalchile.

Seguimos trabajando con 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; quienes aportan información sobre tendencias y actualidad, potenciando la búsqueda de nuevas oportunidades que son trabajadas con un foco particular en el cliente, facilitando el desarrollo de envases, servicios afines y captura de nuevos negocios.

Programa de Liderazgo

Durante el 2016 se da inició al Programa de Liderazgo Cristalchile, donde participaron las 41 jefaturas de la compañía trabajando diversos módulos de habilidades en coordinación, delegación, comunicación y orientación a los resultados, entre otros.

INNOVACIÓN

Nos enfocamos en conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y de los mercados en los cuales participan, cumpliendo con todos los requisitos legales y contractuales. Es por esto que hemos definido en nuestros objetivos estratégicos la innovación y sostenibilidad como pilares fundamentales de crecimiento.

Durante el 2015 y 2016 logramos consolidar importantes incrementos en la eficiencia y flexibilidad de los procesos productivos, gracias a los altos niveles de capacitación del personal técnico y al constante mejoramiento tecnológico, derivado de las inversiones realizadas durante los últimos años.

Durante el 2015, incorporamos una nueva generación de inyectores de baja emisión, logrando un mejor control en la combustión que los operadores pueden lograr y la reducción de un 10% en las emisiones de NOx.

En 2016, modificamos máquinas de doble a triple gota, consolidando la elaboración de envases de diferentes tamaños y velocidades y alcanzando impactos positivos tales como el aumento de la extracción de nuestros hornos y, por ende, un aumento en las toneladas a depósito, además de la mayor disponibilidad y flexibilidad de las máquinas.

En este mismo sentido, hemos incorporado nuevos formatos de envases de vino a la Familia Ecoglass 2, además del desarrollo y fabricación de nuevos envases livianos para el mercado de licores.

Lo anterior es el reflejo de nuestro compromiso con una cultura de innovación, la que fue reconocida por segundo año consecutivo durante el 2015 con el Premio a la Innovación del Grupo Claro. Asimismo, en 2016 fuimos distinguidos en la categoría proyectos, donde el área Servicio Integral al cliente, ganó con la iniciativa "Punto de Quiebre", que consiste en el desarrollo de un sensor, creado para medir los impactos que los envases reciben en la línea de los clientes. Su utilización ayuda a reducir los golpes de los envases, asegurando una mejor calidad y servicio.



ELIGE VIDRIO

El objetivo de la campaña durante el 2015, estuvo centrado en promover el consumo de los envases de vidrio, invitando a los consumidores en general, a elegir la calidad, tendencia y ecología del vidrio por sobre otros envases.

Durante el 2016, el objetivo estuvo enfocado en seguir promoviendo a Elige Vidrio como una causa ciudadana relevante a nivel nacional, comunicando el beneficio de los envases de vidrio, resaltando el impacto positivo de éstos en la calidad de vida de las personas y reforzando la identidad del vidrio en sus atributos más relevantes como la calidad, reciclaje y marcador de tendencias.

La campaña estuvo impulsada por distintas iniciativas durante estos años, una de éstas fue la creativa campaña publicitaria bajo el concepto “Elige Vidrio, es una buena idea”, donde el vidrio es el gran protagonista de la mano del agente secreto más famoso del mundo. La campaña estuvo presente en la prensa escrita y digital, redes sociales, eventos acordes a la campaña y vía pública a lo largo de todo el país.



Durante el 2016 Elige Vidrio realizó el primer estudio de reciclaje de vidrio a nivel nacional en conjunto con GFK Adimark, el cual permitió obtener algunas conclusiones que dan lineamientos claros de trabajo, estos fueron:

94%

de los consultados declara que reciclar hace que el mundo sea un lugar mejor.

93%

señala que, reciclando, se siente más responsable con el medio ambiente.

22%

de los encuestados declara que efectivamente recicla. En 2012, este porcentaje llegaba al 29%.

Del porcentaje de personas que reciclan, el grupo etario que menos lo hace, es el que se ubica entre los 45 a 54 años y corresponde al segmento C3.





¿Por qué no reciclan los chilenos?

● **20%**

no sabe dónde reciclar

● **52%**

dice no tener tiempo, no poseer el hábito o no sabe cómo hacerlo. De este porcentaje:

- 70% no sabe dónde llevar los materiales
- 63% cree que hay tener mucho espacio para almacenar
- 51% cree que los materiales generan mal olor

Los chilenos prefieren el vidrio

De acuerdo al estudio "La Ruta del Vidrio", realizado en 2016 por Elige Vidrio en conjunto con GFK Adimark³, los chilenos consideran al vidrio el mejor envase, el más confiable y valorado. Algunas cifras del estudio así lo indican:

52%

considera que los mejores envases son los de vidrio

27%

atribuye esta condición a la limpieza e higiene del material

21%

dice que el vidrio es el mejor por su capacidad de conservar los alimentos

15%

sostiene que el vidrio es más fácil de reciclar

(3) La Ruta del Vidrio se realizó a través de una encuesta vía telefónica en las grandes ciudades del país a una muestra de 850 personas entre 25 y 65 años de los estratos C1, C2; C3 y D. El informe completo en www.elogavidrio.cl

“Agregamos valor a la
identidad de cada uno de los
productores de nuestros clientes”

COMPROMISO CON LA CALIDAD

(G4-PR1)

Creamos y desarrollamos envases de vidrio con una gestión operacional que busca la máxima calidad y excelencia, para agregar valor a la identidad de cada uno de los productos de nuestros clientes.

Nuestro Sistema de Gestión de Calidad, está certificado bajo la Norma ISO 9001: 2008. En esta misma línea nos encontramos certificados en “Diseño, Producción y Comercialización de Envases de Vidrio y Comercialización de Envases de Vidrio Especiales”, mediante la auditoría realizada por la empresa internacional Bureau Veritas.

En septiembre del 2015 la Norma ISO 9001:2008 fue modificada y reemplazada por ISO 9001:2015, es por esto que nos encontramos en proceso de análisis de las diferencias respecto al estándar actual, ya que nos debemos certificar bajo este nuevo estándar durante el 2018.

En materia de inocuidad alimentaria, durante el 2015 nos certificamos bajo la Norma ISO 22000, la cual define los requisitos que debe cumplir un Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria para asegurar la inocuidad de los alimentos a lo largo de toda la cadena alimentaria. Esta certificación fue el primer paso para lograr la certificación de la Norma FSSC 22000, por lo cual durante este periodo hemos estado analizando las diferencias y requisitos para poder realizar la certificación de este nuevo estándar.

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

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

AÑO	IMPLEMENTACIÓN / CERTIFICACIÓN
2002	ISO 9001 de Calidad
2008	GMP Buenas Prácticas de Manufactura
2013	ISO 22000 de Inocuidad Alimentaria



SERVICIO INTEGRAL

(G4-PR5)

Proporcionamos asesoría técnica y comercial, tanto en el diseño y desarrollo de soluciones de 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.

Satisfacción de Clientes

Desde el año 2008 realizamos un estudio de Satisfacción de Clientes, cuyo objetivo es evaluar y monitorear en el tiempo la satisfacción y lealtad de los clientes, tanto a nivel general con Cristalerías de Chile como con los puntos claves en el proceso de atención y servicio: preventa, venta, logística y distribución, soporte técnico y procesos administrativos, entre otros. Además, el estudio evalúa la satisfacción de los clientes con los diferentes canales de contacto, como Unidad de Servicio al Cliente y Ejecutivos de Ventas.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

	2013	2014	2015	2016
Clientes que poseen intención de recomendar sus productos y servicios	94%	87%	78%	80%
Satisfacción Global Final	90%	86%	76%	63%

La baja observada en la satisfacción global de los clientes a partir del año 2014, generó en la organización una serie de iniciativas, tales como la orientación del programa MI CASO ES, hacia la generación de propuestas para mejorar los procesos de calidad de los productos y servicios asociados a la entrega de envases.

Junto con ello, las áreas de producción y servicio al cliente se articularon bajo la metodología TPM en lo que denominamos equipos de procesos y de mejora, para desarrollar diferentes mejoras correctivas asociadas al stock y control de envases; estándar de calidad de las materias primas, entre otras.

Durante 2016, nos enfocamos en aumentar el mantenimiento autónomo, tanto de las líneas productivas como de las personas encargadas de operarlas, para que puedan actuar de manera preventiva ante los eventuales defectos de los productos. Nuestro compromiso en 2017 es seguir avanzando en la satisfacción de clientes.





Nuestras Personas

Nuestros esfuerzos se orientan a promover políticas, programas y actividades que buscan el desarrollo de personas integrales, felices con lo que hacen, seguros de su conocimiento, orgullosos de su aporte a la compañía, personas que pueden estar tranquilas, porque con el fruto de su trabajo pueden cumplir sus sueños y el de sus familias, en un ambiente motivador desafiante y amistoso

Nuestras Personas

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

Durante el año 2016, consolidamos nuestra Política de Personas, que refleja el compromiso permanente con el desarrollo integral de los 803 cristaleros, distribuidos en las plantas productivas de Padre Hurtado y Llay Llay.

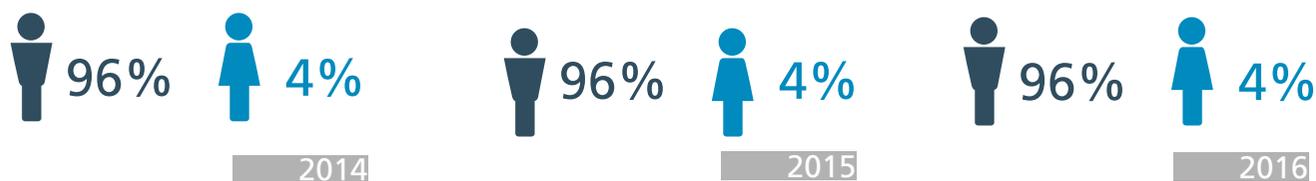
La Gerencia de Personas y Sustentabilidad es la responsable de su implementación, y su evaluación se realiza a través de las encuestas de Clima Laboral, Ranking Nacional de Sustentabilidad, Calidad de Servicios Internos y Cultura de Innovación.

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 o nacionalidad.

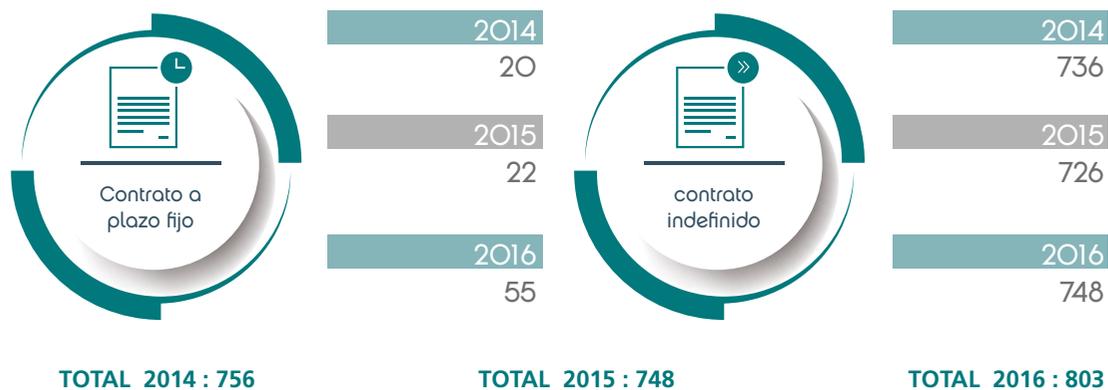
NUESTRA DOTACIÓN



NÚMERO DE TRABAJADORES POR SEXO



NÚMERO DE TRABAJADORES POR CONTRATO LABORAL



TRABAJADORES POR PLANTA POR SEXO

	2014			2015			2016		
	♂	♀	TOTAL	♂	♀	TOTAL	♂	♀	TOTAL
Llay Llay	201	3	204	211	1	212	223	1	224
Padre Hurtado	523	29	552	508	28	536	549	30	579
Total	724	32	756	719	29	748	772	31	803

TRABAJADORES POR CATEGORÍA PROFESIONAL

	2014			2015			2016		
	♂	♀	TOTAL	♂	♀	TOTAL	♂	♀	TOTAL
Gerente / Subgerente (%)	2	0		2	0		2	0	
Supervisor o Jefe (%)	7	0		11	1		10	1	
Profesional / Técnico (%)	45	4	756	42	3	748	42	3	803
Operario (%)	42	0		41	0		48	0	
Total por sexo	96	4		96	4		96	4	

TRABAJADORES POR RANGO DE EDAD

2014			
	menor 30 años %	entre 30 y 50 años %	mayor 50 años %
Director / Gerente / Subgerente	0%	2%	4%
Supervisor o Jefe	1%	9%	12%
Profesional / Técnico	39%	56%	42%
Administrativo	60%	33%	42%
Operario	25%	54%	21%
Total por edad			
Total general		756	

2015			
	menor 30 años %	entre 30 y 50 años %	mayor 50 años %
Director / Gerente / Subgerente	0%	2%	3%
Supervisor o Jefe	5%	11%	19%
Profesional / Técnico	34%	52%	39%
Administrativo	0%	0%	0%
Operario	61%	35%	39%
Total por edad	19%	57%	24%
Total general		748	

2016			
	menor 30 años %	entre 30 y 50 años %	mayor 50 años %
Director / Gerente / Subgerente	0%	2%	3%
Supervisor o Jefe	2%	9%	19%
Profesional / Técnico	27%	49%	41%
Administrativo	0%	0%	0%
Operario	70%	40%	37%
Total por edad	20%	55%	25%
Total general		803	

Estabilidad laboral

Las personas que trabajan en Cristalerías se caracterizan por su alto nivel de lealtad con el proyecto empresa, lo que se traduce en que más del 50% de la dotación posee más de 10 años de antigüedad. Esto ha permitido construir una cultura de trabajo basada en el respeto y valoración de la experiencia laboral de quienes más conocen el proceso de fabricación del vidrio y, por cierto, son los responsables de transmitir este conocimiento a las nuevas generaciones de colaboradores.

Producto de la puesta en marcha de la Unidad Productiva Horno B, en 2016 se duplicaron las contrataciones respecto del 2015. Respecto a las desvinculaciones, éstas se mantuvieron en relación al periodo anterior. Esto es la expresión de los bajos niveles de rotación, incluso con tendencia a la baja, que observa la empresa a lo largo del tiempo. En 2015, la tasa de rotación alcanzó un 6,68%, disminuyendo casi un 1% en 2016.

TOTAL INGRESOS Y EGRESOS

	2014	2015	2016
Total ingresos	67	50	108
Total Egresos	63	56	53
Tasa de Rotación %	8,4%	7,49%	6,60%



CONTRATACIONES POR PLANTA

	2014		2015		2016	
	♂	♀	♂	♀	♂	♀
Llay Llay	26	1	26	0	20	0
Padre Hurtado	18	5	18	6	83	5
Total por región	44	6	44	6	103	5
Total consolidado	50		50		108	

EGRESOS POR PLANTA

	2014		2015		2016	
	♂	♀	♂	♀	♂	♀
Llay Llay	21	2	8	2	3	0
Padre Hurtado	38	2	40	6	47	3
Total por región	59	4	48	8	50	3
Total consolidado	63		56		53	



CONTRATACIONES POR RANGO DE EDAD

	2014		2015		2016	
	♂	♀	♂	♀	♂	♀
Menores de 30 años	34	3	18	3	64	5
Entre 30-50 años	22	5	25	3	38	0
Mayores de 50 años	3	0	1	0	1	0
Total por género	59	8	44	6	103	5
Total consolidado	67		50		108	

EGRESOS POR RANGO DE EDAD

	2014		2015		2016	
	♂	♀	♂	♀	♂	♀
Menores de 30 años	13	0	11	3	18	1
Entre 30-50 años	43	4	20	5	19	2
Mayores de 50 años	3	0	17	0	13	0
Total por género	59	4	48	8	50	3
Total consolidado	63		56		53	



Sistema de remuneraciones

En materia de compensaciones, durante 2016 nuestros sistemas de remuneración y gestión de personas migraron hacia la plataforma SAP para Recursos Humanos, llevando hacia una mejor integración con el resto de la empresa a los sistemas de pago de remuneraciones, tiempos, organización y nómina. Este importante cambio incluye, además, el cálculo del Sistema de Remuneración Variable de la empresa, que impacta al 92,6% de nuestros trabajadores.

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.

REMUNERACIÓN MÍNIMA EN CRISTALCHILE

	2014 M\$	2015 M\$	2016 M\$
	Promedio Mensual	Promedio Mensual	Promedio Mensual
<i>Sueldo base</i>	225.000	241.000	257.500
Bono nocturno	45.000	48.200	51.500
Bono variable de producción	131.065	131.152	132.005
Premio asistencia	77.625	83.145	88.838
Gratificación legal (a)	89.063	95.396	101.927
Bono de vacaciones (b)	18.854	19.577	20.387
Otros haberes	118.495	124.931	131.736
Total bruto	705.102	743.400	783.893
Salario Mínimo (CLP)	225.000	241.000	257.500
Relación %	3,13	3,08	3,05

Este sistema, alineado con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización, 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.

- a) Gratificación legal corresponde a 4,75 ingresos mínimos, distribuidos en tres pagos al año
- b) Bono Vacaciones corresponde según cargos, distribuido en un pago al año



102-557



DESARROLLO PROFESIONAL Y CAPACITACIÓN

[G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11]

Entrenamiento y Capacitación

En materia de capacitación, hemos desarrollado una política de entrenamiento que se sustenta en el modelo de gestión de excelencia operacional Total Productive Maintenance (TPM), el cual promueve la autogestión y el aprendizaje a través del desarrollo de habilidades definidas para cada cargo.

Esta política busca cerrar brechas de formación en materias transversales que requieren permanente actualización, razón por la que en 2016 implementamos una plataforma E-learning que permite entregar un servicio de entrenamiento general disponible para todos los trabajadores.

En materia de capacitación más específica, desarrollamos programas diferenciados según las necesidades del cargo. Es el caso del Programa "Procesos Unitarios", dictado en alianza con la Universidad de Santiago, orientado a las Unidades Productivas

Durante los años 2015 y 2016 la consolidación de nuestro programa de formación interna ha permitido generar capacitaciones en donde nuestra principal fuente de conocimiento son los trabajadores con mayor experiencia, esto ha permitido que incrementemos nuestras horas de formación en relación a los años anteriores en un 23%.

Así, cada trabajador recibió en 2016 un promedio de 54,6 horas de capacitación, sumando un record total de 42.543 horas de capacitación.

Cabe señalar que durante el año 2016 se llegó al récord en materia de instrucción, producto de las capacitaciones con foco en TPM. Durante 2015, no existieron actividades de capacitación extraordinarias a lo programado habitualmente.

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN ANUALES POR EMPLEADO POR GÉNERO

	2014			2015			2016		
			TOTAL			TOTAL			TOTAL
Total de horas capacitación	38.613	1.426	40.039	36.747	1.562	38.309	40.797	1.746	42.543
Promedio de horas	53	45	53	51	54	51,2	53	56	54,6

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN ANUALES POR EMPLEADO POR CATEGORÍA PROFESIONAL

	2014	
	Total de horas capacitación	Promedio de horas por categoría
Gerentes, Subgerentes	249	15,5
Supervisor o Jefe	2.691	43,4
Profesional / Técnico	27.811	79,6
Operario	9.288	28,2
TOTAL	40.039	52,9

	2015	
	Total de horas capacitación	Promedio de horas por categoría
Gerentes, Subgerentes	152	10,1
Supervisor o Jefe	2.480	28,5
Profesional / Técnico	21.567	63,4
Operario	14.110	46,1
TOTAL	38.309	51,2

	2016	
	Total de horas capacitación	Promedio de horas por categoría
Gerentes, Subgerentes	103	6,9
Supervisor o Jefe	3.012	36,7
Profesional / Técnico	24.322	71,3
Operario	15.106	41,4
TOTAL	42.543	54,6

Programa de Desarrollo de Carrera CRECE

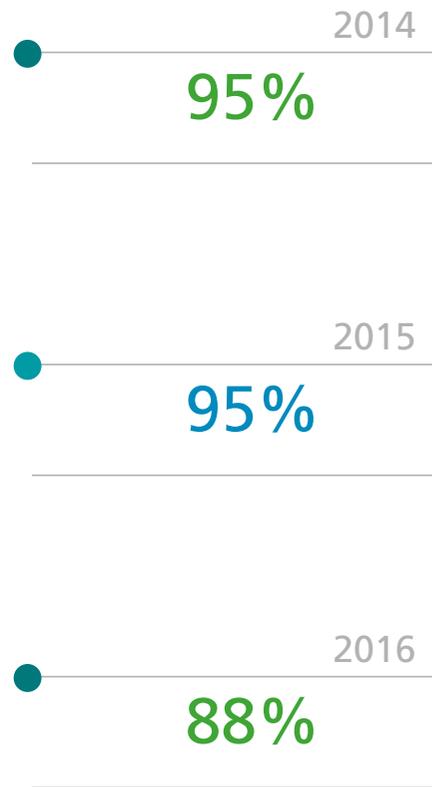
El Programa de Desarrollo de Carrera CRECE, es responsable de formar a los cristaleros del futuro, entregando formación técnica como Especialistas en vidrio. En su cuarto año de existencia, el programa CRECE capacitó a 34 de nuestros mejores técnicos en temas de formación integral, y logró en 2016 egresar al primer grupo de Especialistas Integrales de Formación de Envases de Vidrio.

Evaluación de Desempeño

En materia de gestión del desempeño contamos con un sistema de evaluación de desempeño aplicable al cien por ciento de los colaboradores, y que en 2016 se automatizó a través de un software para facilitar y modernizar el proceso.

Durante el período 2015, se efectuó la evaluación de desempeño al 95% de los trabajadores, mientras que en el ejercicio correspondiente al 2016 la evaluación se aplicó a un 88%. Esta baja se explica por las diferencias en las bases de dotación entre ambos periodos, pues durante 2016 aumentó el número de contrataciones que, a la fecha del proceso de evaluación, no cumplían el requisito mínimo de un año de permanencia para ser evaluados.

En este mismo sentido, consolidamos nuestro nuevo Modelo de Roles y Competencias, reclasificando los roles de la empresa y definiendo sus respectivos perfiles de competencias para cada uno de éstos. En 2016, más de 750 personas fueron evaluadas sobre las competencias asociadas a su respectivo perfil y cargo.



CALIDAD DE VIDA

[G4-LA2]

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

En 2015, destacan mejoras en la Póliza del Seguro de Vida y Catastrófico. En el área previsional, mantuvimos el Programa de Ahorro Previsional Voluntario Grupal (APVG), para incentivar el ahorro y mejorar las pensiones de nuestros colaboradores. En la actualidad, existen 191 trabajadores en este programa, alcanzando a un 23,7% de la dotación total.



Salud

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

Bonos

- Nacimiento
- Escolaridad: pre escolar, básica, media y universitaria
- Uniforme escolar
- Vacaciones
- Fiestas patrias
- 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

- Emergencias
- Gastos médicos

Otros Beneficios

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

Convenios

- Farmacias
- Ópticas
- Fundación Arturo López Pérez
- Parque del Recuerdo
- Ahorro previsional voluntario grupal
- Convenios médicos
- Convenio Hospital San Francisco y Clínica Rio Blanco (Llay Llay)

CLIMA LABORAL

Uno de los pilares claves de nuestra Política de Personas es velar por el ambiente en que las personas desarrollan su trabajo. Este objetivo se monitorea a través de nuestra participación en el Estudio de las Mejores Empresas para trabajar en Chile (GPTW por sus siglas en inglés). A través de los 15 años de medición, hemos sido capaces de gestionar en conjunto con todas las áreas de la empresa, los diferentes factores involucrados en un buen clima laboral.

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

Entre los años 2015 y 2016 intensificamos este trabajo, profundizando los espacios para la participación, la innovación y la autonomía, a través de instancias como MI CASO ES, los ciclos de capacitación y el programa de Desarrollo de Carrera CRECE. En este mismo sentido, el Programa de Liderazgo, iniciado durante el segundo semestre del 2016, busca contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa, gracias en parte, al ejercicio de un liderazgo basado en el logro, la colaboración y la permanente preocupación por las personas.

Para el periodo 2015 y 2016 alcanzamos un 81% de aprobación, es decir, 8 de cada 10 personas considera que Cristalerías es un buen y excelente lugar para trabajar. Respecto a la tasa de repuesta, el 2016 fue de un 87%, mientras que en 2015 ésta alcanzó un 88%.

PUNTAJE CLIMA LABORAL

	2014	2015	2016
Padre Hurtado	80	83	82
Llay Llay	73	79	80
Total compañía ⁴	78	81	81

⁴ Puntaje obtenido a través de la aplicación del instrumento de evaluación entregado por el Great Place to Work (GPTW).

SALUD Y SEGURIDAD

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

Nuestra Política de Seguridad compromete la participación de las gerencias, jefaturas y colaboradores en todas las actividades que contribuyan al objetivo de cero accidentes y al desarrollo de una cultura del trabajo que promueva el bienestar y la felicidad de las personas.

En materia de salud durante el 2016, la compañía mantuvo los beneficios que otorga a sus trabajadores y grupo familiar, entregando 3.004 atenciones dentales y médicas, además de mantener seguros complementarios, de vida y catastrófico beneficiándose más de 3.200 personas.

En la búsqueda del apoyo laboral y familiar de los trabajadores, se entregaron también una serie de beneficios convenidos, como, por ejemplo, asignaciones por nacimiento, escolaridades y préstamos de emergencia.

Adicional a los beneficios de salud, durante el 2016 se aplicó por primera vez en Cristalchile la encuesta de evaluación de riesgos psicosociales realizada por la Asociación Chilena de Seguridad ACHS, la cual tiene por objetivo identificar factores que pueden influir en la salud y desarrollo ocupacional de sus participantes.

Nos enorgullece dar a conocer el resultado que calificó a Cristalerías de Chile S.A. sin riesgo en ninguna de las cinco dimensiones psicosociales que evalúa la encuesta.

Durante 2015, se realizó por segundo año consecutivo el 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.

En términos de indicadores de resultados se lograron las tasas de accidentabilidad y siniestralidad más bajas en la historia de la compañía. El 75% de las Unidades Productiva logró un año sin accidentes. Durante el 2016 el resultado más importante fue alcanzar un año sin accidentes en la Planta Llay Llay.

En cuanto al desempeño, llevamos la gestión de riesgos a nuevas áreas de la compañía: abastecimiento, logística y servicios generales. Adicionalmente, avanzamos en la gestión de riesgos de las condiciones inseguras y mejoramos los procesos de inducción y entrenamiento de las personas. Finalmente, en 2016 iniciamos un proceso de sensibilización para crear un estándar de seguridad conductual en la compañía.



Comité Paritario

Nuestro Comité Paritario de Orden, Higiene y Seguridad, junto al área de Prevención de Riesgos, detecta y evalúa los riesgos de accidentes y enfermedades profesionales. Este organismo, donde participan representantes de la administración y los trabajadores, alcanzó en 2016 un 95% de representación, en comparación con el 2015 donde la cobertura fue del 90%.

Este aumento valida el trabajo del Comité, cuyos desafíos para el 2017 se enmarcan en fortalecer la cultura preventiva, a través de la aplicación del estándar de seguridad conductual de la compañía.

Estadísticas de Accidentabilidad

Avanzar hacia una cultura de cero accidentes, es uno de nuestros pilares fundamentales para alcanzar el crecimiento sostenible. Así es como a finales del 2013, nos propusimos reforzar este compromiso, actualizando nuestra Política de Seguridad, instaurando un Comité de Seguridad liderado por el Gerente General de la empresa y generando múltiples actividades de promoción, educación y mejoras a nivel de infraestructura y proceso productivo en ambas plantas.

Hemos avanzado y profundizado nuestros planes de gestión de riesgos en las diferentes áreas de la compañía, desafiándonos a ser cada vez más exhaustivos y rigurosos en los mecanismos de prevención, control y erradicación de las condiciones y conductas involucradas en la ocurrencia de accidentes.

Aunque este camino ha experimentado algunas variabilidades a nivel de indicadores, nuestra tasa de accidentabilidad es casi cuatro veces más baja que la del sector industrial⁵.

Durante el período 2015 – 2016, 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 al ruido, tales como identificación oportuna de éstos, programas de vigilancia médica y capacitación.

(5) Fuente de información disponible en Web Site www.achs.cl

CIFRAS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

2014			
	Llay Llay	Padre Hurtado	Total
Número de accidenter	2	9	11
Total enfermedades profesional	0	0	0
Total días perdidor	161	93	254
Accidentes fatales	0	0	0
Índice de Frecuencia (IF)	5	8	7
Índice de Gravedad (IG)	317	83	145
Tasa de accidenter (TA)	1%	2%	2%
Tasa de Accidenter sector industrial		3%	

2015			
	Llay Llay	Padre Hurtado	Total
Número de accidenter	1	4	5
Total enfermedades profesional	0	0	0
Total días perdidor	10	115	125
Accidentes fatales	0	0	0
Índice de Frecuencia (IF)	4	3	4
Índice de Gravedad (IG)	22	98	77
Tasa de accidenter (TA)	1%	1%	1%
Tasa de Accidenter sector industrial		5,3%	

2016			
	Llay Llay	Padre Hurtado	Total
Número de accidenter	1	11	12
Total enfermedades profesional	0	0	0
Total días perdidor	265	125	390
Accidentes fatales	0	0	0
Índice de Frecuencia (IF)	2	8	7
Índice de Gravedad (IG)	560	102	231
Tasa de accidenter (TA)	0%	2%	1%
Tasa de Accidenter sector industrial		4,9%	

Fuente: Tasa de accidentabilidad: Superintendencia de Seguridad Social.

RELACIONES LABORALES

[G4-I1, G4-HR3, G4-LA16]

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 de la empresa, permitiéndonos acceder a sus opiniones, conocer sus expectativas de perfeccionamiento, así como gestionar los contratos colectivos y los beneficios asociados, aspectos que, en su conjunto, contribuyen al mejor clima laboral.

SINDICALIZACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS EN CRISTALCHILE

	2014	2015	2016
N° total empleados	756	748	803
N° empleados sindicalizados Sindicato N°1	181	213	213
N° empleados sindicalizados Sindicato N°2	47	401	397
% de sindicalización	79%	82%	80%
% de empleados cubiertos por convenios	90%	85%	79%

Ambos sindicatos representan el 80% de la dotación de la compañía vigente a diciembre del 2016 (803). El porcentaje de sindicalización observa una baja en 2016, producto de la diferencia entre el aumento de la dotación en 2016 y la contratación de nuevos cargos a plazo fijo, exentos de participar en sindicatos.

Y si bien, estas cifras nos enorgullecen, hemos afrontado dificultades, tales como una reclamación presentada en 2016 ante la Dirección del Trabajo por parte de un ex trabajador disconforme con su proceso de desvinculación. La situación se resolvió mediante un acuerdo entre las partes. Adicionalmente, la entidad desestimó dos denuncias por despido injustificado realizadas por personas que nunca habían trabajado en la empresa.

En diciembre de 2016, la empresa es multada por la Dirección del Trabajo por no informar de acuerdo a los procedimientos establecidos, la muerte de un trabajador, fallecido en accidente de tránsito a la salida de turno de noche. Esta multa fue apelada y desestimada por el organismo en el año 2017. Esta situación no fue considerada accidente del Trabajo por la mutual correspondiente.

IGUALDAD DE GÉNERO

[G4-LA12, G4-LA13]

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

CUADRO DE BRECHA SALARIAL POR GÉNERO ¹

Cargos	% Brecha salarial
Gerentes	
Subgerentes	-37%
Jefaturas	-10%
Profesionales	-29%
Supervisores	
Técnicos	
Administrativos	-2%
Operadores	

[1] (De acuerdo con la interpretación de la NCG N° 386 de SVS, corporativamente se ha definido agrupar las funciones y/o responsabilidades de acuerdo con los 8 Cargos indicados en este cuadro, donde se ha clasificado el 100% de los ejecutivos(as) y trabajadores(as) de la organización.

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

- Se agrupan todos los ejecutivos(as) y empleados(as) según la definición de los cargos indicada abajo, separados por género.
- Se efectúa el cálculo del Sueldo Bruto Base Promedio por género, considerando como Sueldo Bruto Base el sueldo base según contrato laboral sin deducir los descuentos legales u otros pactados con el empleado.
- Considerando el Sueldo Bruto Base Promedio de los ejecutivos y trabajadores como el 100%, se determinó la Brecha Salarial en exceso (positiva) o en defecto (negativa) para las trabajadoras, en el mismo cargo.



Diversidad e inclusión

El proceso de reclutamiento, selección e inducción está contemplado en nuestros procedimientos certificados bajo la norma ISO9001:2000 y se rige por nuestro Código de Conducta, el cual establece que la diversidad es una característica que contribuye a la búsqueda de mejoramiento continuo en la selección de los futuros colaboradores.

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

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

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

Lo anterior, nos permite asegurar que el proceso de selección tenga trazabilidad, basando las decisiones de contratación en las habilidades demostrables de los candidatos, libre de toda discriminación por etnia, credo, preferencia política, orientación sexual, edad, estado de salud, nivel socioeconómico o nacionalidad.

En este mismo sentido, y en el marco de los resultados del Estudio de Comunidades⁶, comprometimos hacia el 2020 incorporar metas asociadas a la gestión de la diversidad en los ámbitos de contratación local, equidad de género, inmigración y personas con discapacidad. Esto nos lleva a desarrollar durante el segundo semestre 2017, una agenda de trabajo específica, para abordar la temática en ambas plantas a partir del 2018.

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





Nuestros Proveedores

Nuestro compromiso es construir relaciones que se sustenten en el beneficio mutuo, que permitan maximizar la eficiencia y la sustentabilidad en el proceso productivo, y generen condiciones que contribuyan a su crecimiento y desarrollo

Nuestros Proveedores

CADENA DEL VIDRIO

[G4-EN1, G4-I2]

El vidrio se obtiene a partir de la vitrificación de una mezcla de óxidos, donde destaca el dióxido de silicio, aportado por minerales de arena cuarzosa. A su vez, la producción de envases de vidrio requiere de una serie de insumos servicios, como, por ejemplo, el carbonato de sodio, de calcio, repuestos de maquinaria, repuestos eléctricos, moldería, embalaje, entre otros; los que están disponibles en Chile o en el extranjero.

PRINCIPALES MATERIALES DEL PROCESO PRODUCTIVO (TONELADAS)



	2015	2016
Arena (Dióxido de silicio)	242.686	277.242
Carbonato de Sodio	71.541	81.488
Carbonato de Calcio	61.349	71.732

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

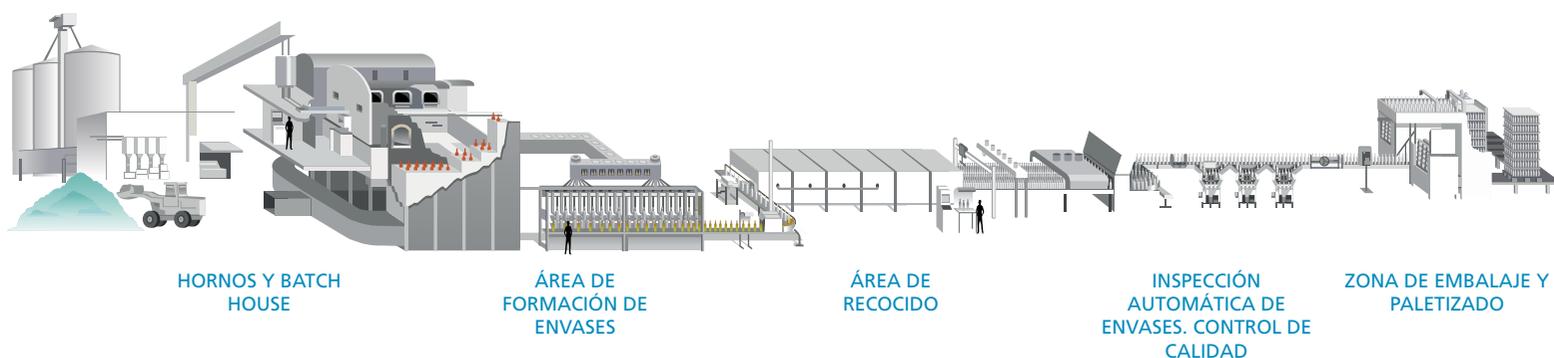
El aumento en el consumo de materias primas del año 2016 respecto del periodo anterior, se relaciona directamente con el aumento de toneladas fundidas para producir envases. En 2015 se fundieron 421.109 toneladas de vidrio, mientras que en 2016 este valor alcanzó las 499.814 toneladas.

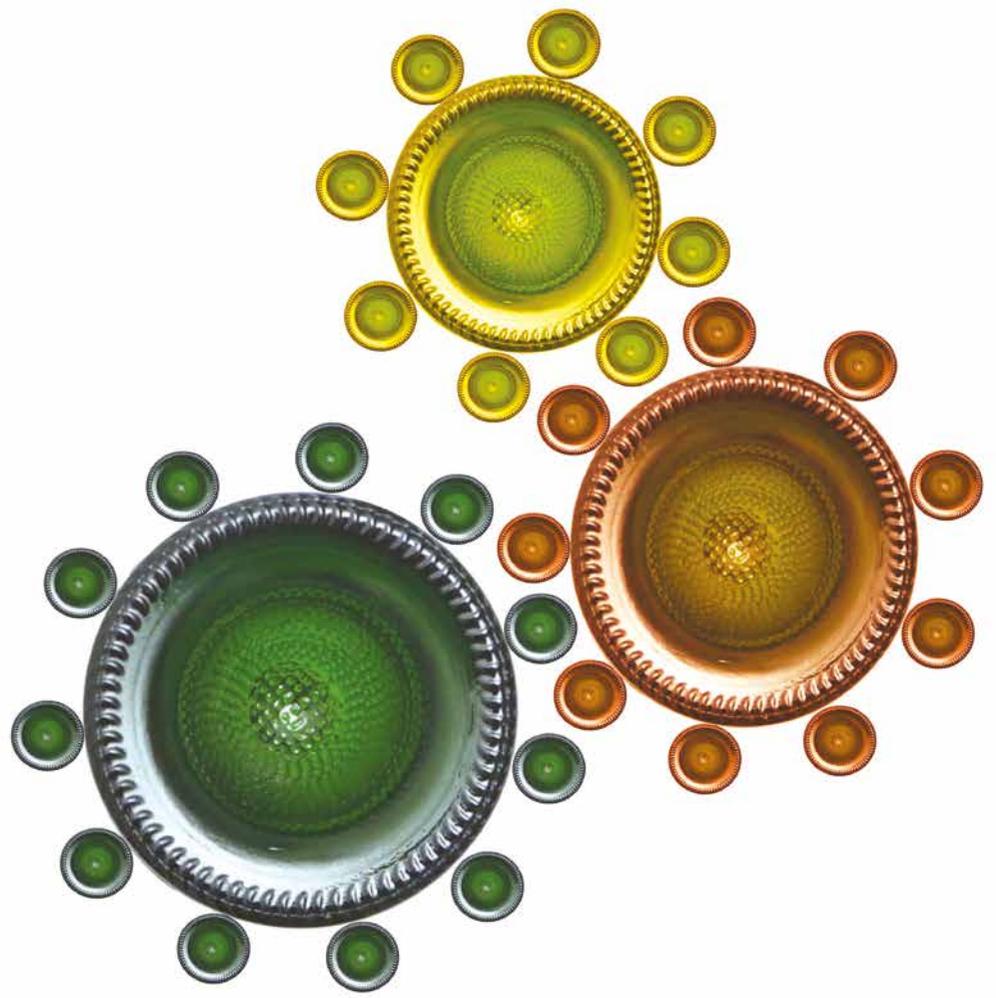
Para fines de 2016, nuestro sistema cuenta con un registro de 1.532 proveedores, de los cuales 102 son internacionales y 1.430 nacionales. En 2016, ingresaron al sistema 206 nuevos proveedores, mientras que, en 2015, este número alcanzó los 238.

Durante el periodo 2015 – 2016 los gastos en proveedores nacionales e internacionales fueron:

GASTOS PROVEEDORES EN M\$

	2015	2016
Valor Monetario aproximado de los pagos efectuados a proveedores nacionales e internacionales	46.629.788	65.960.905





GASTOS PROVEEDORES NACIONALES
EN M\$



2015

2016

Proveedores Locales

4.921.226

5.867.821

Otras Comunas

21.860.210

26.870.235

GESTIÓN Y DESARROLLO DE PROVEEDORES

[G4-EC9]

Contamos con procedimientos establecidos para la incorporación de nuevos proveedores y para las gestiones de compra, además de un procedimiento de evaluación de proveedores para aquellos procesos críticos de la compañía. Con esto buscamos que los proveedores se desarrollen a través del tiempo, asegurando un abastecimiento sostenible, que contribuya a la estabilidad de las operaciones y el crecimiento de la compañía.



Principales proveedores

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



PROGRAMA DE DESARROLLO DE PROVEEDORES LOCALES AVANZA

Durante el 2015, en la comuna de Padre Hurtado se consolida un acuerdo con el Centro de Emprendimiento de la Municipalidad, para trabajar en el encadenamiento productivo entre la oferta de proveedores locales y las necesidades de productos y servicios de la empresa, a través de la implementación del Programa de Desarrollo de Proveedores Locales, AVANZA, ejecutado en alianza con Accion Empresas.

AVANZA contó con la participación de 19 emprendedores de la comuna, quienes durante un año perfeccionaron sus conocimientos y mejoraron sus negocios, completando 1.330 horas de capacitación, con un 91% de asistencia y registrando en promedio un aumento en la facturación de sus negocios de un 42%. En 2016, el 40% de los emprendedores de AVANZA entregó productos y servicios a Cristalerías.

ETAPAS DEL PROYECTO AVANZA



Hemos definido como proveedor local a aquel productor de bienes y servicios que opera en las comunas de Padre Hurtado y Llay Llay. Además, y como una forma de aumentar el impacto, hemos asociado a esta definición a las comunas de Maipú, Malloco, Peñaflores y Talagante el caso de planta Padre Hurtado, y las provincias de San Felipe, Los Andes y Quillota en el caso de la planta Llay Llay.

PROVEEDORES 2016

	Nº Proveedores	% Proveedores
Internacionales	102	7%
Nacionales Locales	161	11%
Nacionales Otras Comunas	1.269	83%
Total	1.532	100%

GASTO TOTAL DE COMPRAS A PROVEEDORES LOCALES VERSUS GASTO TOTAL COMPRAS (M\$)

	2013	2014	2015	2016
Gasto total de compras realizadas	40.678.752	37.336.343	46.629.788	65.960.905
Gasto total de compras realizadas a proveedores locales	3.602.946	4.652.734	4.921.226	5.867.821
% total de gasto en proveedores	9%	12%	11%	9%

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

G4-EN32; G4-LA14; G4-HR5; G4-HR10

Buscamos asegurar la entrega de productos y servicios de forma sustentable, que respondan a los criterios de calidad, precio y eficiencia establecidos por la compañía. Para esto, desarrollamos anualmente la Evaluación de Proveedores, que, a partir del 2013, incorporó una serie de aspectos tales como, cumplimiento e impacto ambiental, existencia de políticas y prácticas en materia de ética, prevención del trabajo infantil, cumplimiento de leyes laborales vigentes y gestión de prevención de riesgos.

Durante el 2015 – 2016 se evaluaron los siguientes criterios:

Criterios a evaluar	Empresas productivas	Empresas de servicios	Empresas mixtas
Sistema de Gestión de la Calidad	X	X	X
Plan HACCP	X		X
Materias primas utilizadas	X		X
Productor o servicios	X		X
Reclamos de clientes	X	X	X
Responsabilidad Social y Ética Laboral	X	X	X
Impacto en el medio ambiente		X	X

Para el periodo 2015 – 2016, el número de proveedores evaluados fue el siguiente

PROVEEDORES NACIONALES EVALUADOS



Proveedores Nacionales	2015	2016
Empresas Mixtas	0	5
Empresas Productivas	10	16
Empresas de Servicios	22	24

De los resultados del periodo 2015 – 2016, destacan las siguientes conclusiones:

- En 2016, el promedio de cumplimiento de las empresas evaluadas fue de un 60%, mientras que en 2015 fue de un 66%
- Las empresas productivas registran una baja en su evaluación, pasando de un 63% (2015) a un 53% (2016)
- En tanto, las empresas de servicio presentan resultados similares en el periodo 2015 – 2016, pasando de un 67% a un 66% de cumplimiento
- La dimensión RSE y Ética laboral es la que logra un mejor desempeño en ambos periodos, respecto del resto de las dimensiones evaluadas. Le sigue la dimensión Impacto en el medioambiente.

% cumplimiento dimensión RSE / Ética laboral			% cumplimiento dimensión Impacto ambiental		
	2015	2016		2015	2016
<i>Empresas Productivas</i>	86%	82%	<i>Empresas Productivas</i>	60%	58%
<i>Empresas de Servicio</i>	82%	86%	<i>Empresas de Servicio</i>	60%	62%

EMPRESAS CONTRATISTAS Y SUBCONTRATISTAS

Nuestro compromiso por construir relaciones con los proveedores que se sustenten en el beneficio mutuo, se extiende a las empresas contratistas y subcontratistas que prestan servicios, a la empresa principalmente, en los ámbitos de mantención de plantas y mano de obra de terceros.

En promedio, son 200 a 300 personas las que anualmente laboran en ambas plantas. Esto aumenta la dotación de forma significativa, razón por la que esta relación se gestiona a través del cumplimiento de un protocolo de 28 puntos en materia laboral y de seguridad.

La gestión sobre dicho protocolo recae en las áreas de proveedores, personas y prevención de riesgos. Los desafíos futuros al respecto son llevar el control y cumplimiento del protocolo en un ambiente web e incorporar a contratistas y subcontratistas al sistema de control dactilar para ingreso a las plantas.





Relaciones con Nuestra Comunidad

Estamos comprometidos con el desarrollo económico y social de las comunidades en las que centramos nuestra actividad industrial. Para ello, realizamos diversas actividades destinadas a mejorar la calidad de vida de los vecinos de las comunas de Padre Hurtado y Llay Llay.

Relaciones con Nuestra Comunidad

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

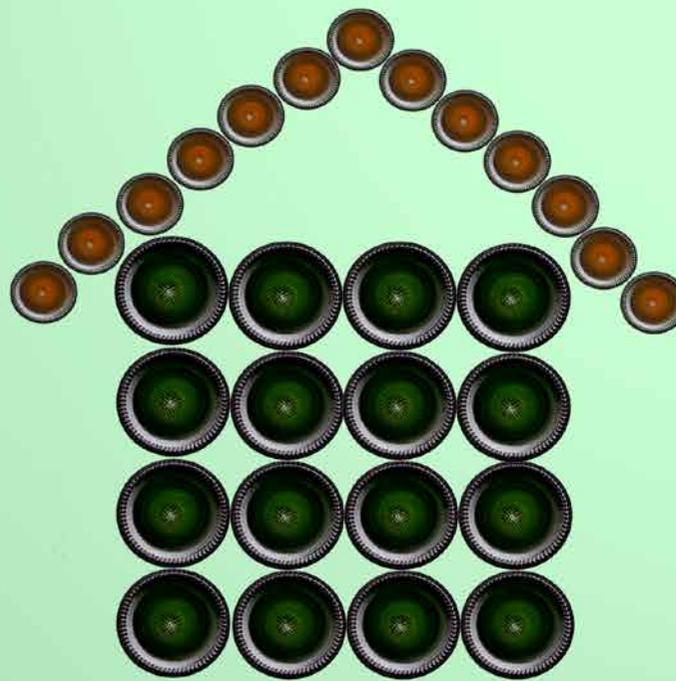
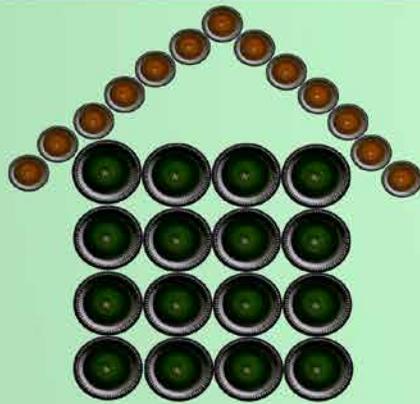
[G4-EC6, G4-SO1, G4-SO2, G4-SO11]

Desde nuestros inicios, promovemos relaciones con la comunidad, basadas en la mirada visionaria de los fundadores y de quienes han liderado la compañía durante todos estos años. Esta relación se expresa, entre otros aspectos, en que más del 60% de las personas que trabajan en Cristalerías, provienen de las comunidades donde se encuentran nuestras plantas.

Coherentes con esta visión, en 2012 se aprueba el Plan Cristalchile Sustentable, que tuvo, entre otros objetivos, “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 Personas y Sustentabilidad.

El programa consta de tres principios: a) trabajar con alianzas intersectoriales, b) buscar siempre el dialogo con los diferentes actores comunales e, c) involucrar a la organización, mediante la entrega de recursos económicos, técnicos y, por, sobre todo, humanos, a través de nuestro voluntariado corporativo.

En una primera etapa (2013 – 2014), el programa se orientó al desarrollo de iniciativas principalmente enfocadas en la comuna de Llay Llay. Durante el 2015 y 2016, continuamos con el desarrollo de actividades en materia de educación, emprendimiento, deporte y reciclaje, ampliándonos a la comuna de Padre Hurtado, y replicando lo aprendido principalmente, en materia de emprendimiento y reciclaje.



INICIATIVAS

Iniciativas Padre Hurtado

- **Programa de Buen Reciclaje de vidrio “Rómpela y Recicla”:** En 2015 implementamos en Padre Hurtado el Programa de Reciclaje Rómpela y Recicla, dale vida a la basura, campaña de buen reciclaje de vidrio que comenzó el 2012 en Llay Llay, con el nombre PONTE CON UNA, y que se realizó en conjunto con la Municipalidad, la Agrupación de Recolectores de base de la comuna y el patrocinio del Ministerio del Medio Ambiente.

La cruzada logró convocar a 19 colegios, 600 embajadores del Buen Reciclaje y cerca de 9.000 alumnos, quienes evitaron que 37.000 kilos. de vidrio fueran a dar a la basura. Durante 2016, instalamos 14 puntos limpios dispuestos en los colegios de la comuna y co-administrados por los establecimientos educacionales en conjunto con la agrupación de recicladores, conformándose así, un nuevo compromiso de la compañía con el reciclaje inclusivo.

- **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 y 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.

Iniciativas Llay Llay

- **Programa El Desafío de Aprender:** Desde el año 2013 trabajamos en conjunto con la Fundación Desafío Levantemos Chile para aportar al mejoramiento de la educación de la comuna de Llay Llay, este vínculo se materializa con el Programa “El Desafío de Aprender”, cuyo objetivo es mejorar la calidad del aprendizaje de los estudiantes, por medio de capacitaciones técnicas a educadores y padres.

En 2015 participaron 14 jardines infantiles y 19 colegios de Llay Llay, mediante 1.500 horas de capacitación en necesidades educativas especiales beneficiando directamente a 60 docentes quienes fueron certificados por Intraeduc e indirectamente se beneficiaron 5.400 alumnos. Mientras que en 2016 se trabajó de forma más específica en las competencias lingüísticas beneficiando de forma directa a 34 docentes e indirectamente a 3.060 niños.

- **Programa El Desafío de Vivir:** El 2015 generamos un nuevo programa piloto junto con Desafío Levantemos Chile en la comuna de Llay Llay, llamado “El Desafío de Vivir”. Consiste en una intervención psicosocial enfocada a la prevención del consumo de drogas y alcohol por parte de niños y jóvenes en edad escolar. Se realizan talleres de arteterapia, danzaterapia, músicaterapia y fútbol calle. Este desafío tiene como foco trabajar con jóvenes que se

encuentran en riesgo social. El objetivo es potenciar el espacio de la escuela de fútbol y las acciones artísticas-culturales como factores protectores, que permitan construir identidades con los niños y adolescentes y que promuevan el buen uso del tiempo libre. Hasta el momento se han beneficiado de forma directa a 145 niños y de forma indirecta a 1.170 personas.

- **Preuniversitario Paul Harris:** Desde el año 2007 apoyamos esta iniciativa creada por el Rotary Club de Llay Llay, y cofinanciamos junto a la Universidad de Santiago de Chile (USACH). En 2015, el proyecto contó con la participación de 171 alumnos, mientras que en 2016 fueron 165 los estudiantes beneficiados del preuniversitario. Cabe destacar que en estos 10 años de funcionamiento, ha aumentado el puntaje PSU de las pruebas de Lenguaje y Matemática en 152 puntos promedio

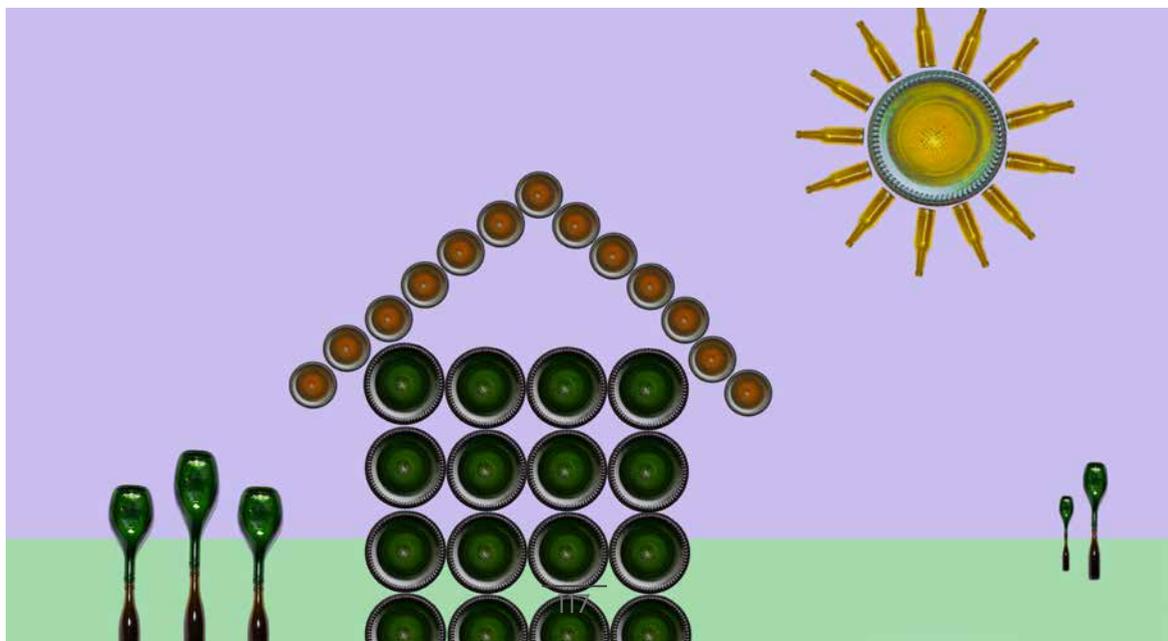
- **Premio al Rendimiento Académico:** Iniciativa incorporada el año 2012, cuyo objetivo es reconocer a los mejores puntajes PSU sobre 600 puntos de la comuna que hayan cursado el preuniversitario social Paul Harris. El Premio al Rendimiento Académico desde el año 2012 al 2016 ha reconocido 30 jóvenes.

- **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.

- **Navidad con sentido en Padre Hurtado y Llay Llay:** Nuestros colaboradores también participaron en actividades sociales, a través del proyecto "Navidad con Sentido", que en diciembre de 2015 tuvo un nuevo formato de Fondos Concursables.

Los colaboradores presentaron sus propios proyectos, beneficiando el 2015 a 281 niños de la Población La Chimba de Recoleta, la Agrupación de niños con enfermedades catastróficas Benjamín Silva Cid de Melipillay el Jardín Infantil capullitos de Llay Llay.

Durante el 2016 se vieron beneficiados 150 niños de la Aldea de mis amigos de Peñaflo, inmigrantes de la comunidad haitiana de Maipú, y niños del jardín infantil "Semillitas de Amor" de Llay Llay.



Relaciones con la Comunidad para el 2020

El instrumento contempló la aplicación de entrevistas a líderes de ambas comunas y encuestas a 400 vecinos de ambas ciudades ubicados en las proximidades de las plantas. Los niveles de confianza señalados por el Estudio indican que la planta de Padre Hurtado es percibida por la comunidad en un nivel de 63%, mientras que los vecinos de la planta de Llay Llay valoran a la empresa en un nivel de 44%

De los resultados, destacan las siguientes observaciones:

- Los vecinos sienten una relación más bien lejana con las empresas en términos generales.
- Cristalerías es la empresa con mayor nivel de recordación en ambas comunas, en comparación a otras empresas ubicadas en Padre Hurtado y Llay Llay.
- Existe poca información para los vecinos y líderes de opinión sobre las prácticas de la compañía, particularmente en lo que refiere a cumplimiento y desempeño ambiental.
- Existe una valoración positiva de las actividades que la empresa ha desarrollado en ambas comunas, en el marco de su plan de inversión social.
- Tanto los vecinos de Padre Hurtado como de Llay Llay, perciben que el mayor aporte de la empresa hacia la comunidad debe orientarse hacia la generación de empleo, capacitación y actividades ligadas a la empleabilidad de los jóvenes.
- En ambas comunas, el consumo del alcohol y las drogas, es percibido como el mayor desafío de carácter social.

Los resultados del Estudio de Comunidades nos inspiran y desafían a seguir trabajando para ser un aporte al crecimiento y desarrollo de las comunas donde operamos. Esto se traduce en metas concretas y un plan de trabajo enfocado en las mejoras propuestas por el Estudio que estén alineadas con los objetivos estratégicos de crecimiento sostenible planteados al 2020.

A finales del 2016 realizamos un Diagnóstico de Comunidad dirigido hacia los vecinos y líderes de opinión, donde se evaluaron una serie de atributos, para conocer los indicadores de reputación de Cristalerías de Chile en las comunidades cercanas a las operaciones de Padre Hurtado y Llay Llay, y de esta forma, determinar el conocimiento y valoración que tienen los vecinos sobre la compañía y las actividades desarrolladas.

REPUTACION CORPORATIVA COMUNIDAD

	Planta Padre Hurtado	Planta Llay Llay
META 2016	63	44
META 2020	65	65



Nuestro Compromiso Ambiental

Nuestro compromiso es respetar el medioambiente, a través del cumplimiento normativo, el control y prevención del impacto operacional, el uso eficiente de los recursos y el desarrollo de iniciativas voluntarias con los trabajadores, clientes, proveedores y la comunidad para promover su cuidado.

Reporte de Sustentabilidad 2015 - 2016

Nuestro Compromiso Ambiental

USO EFICIENTE DE RECURSOS

[G4-EN3, G4-EN5, G4-EN6, G4-EN8, G4-EN 22]

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



Durante el 2015-2016 hemos continuado con nuestra gestión de la energía bajo la Norma ISO 50001, monitoreando y realizando planes de mejora para la reducción del consumo energético, los que son evaluados por comité de energía dirigido por el Gerente General, además de realizarse diversos proyectos para disminuir el consumo energético.

Consumo energético (MW)

En 2016, las dos plantas de Cristalchile consumieron un total de 152.921 MW de energía eléctrica, un 17,2% más respecto del año anterior. Esta variación se explica por la cantidad de hornos de producción en funcionamiento. Mientras que en 2015 trabajamos con 4 hornos, a partir de julio de 2016 lo hicimos con 5 hornos.



Consumo por plantas	2014	2015	2016
Padre Hurtado	68.159	65.959	78.258
Llay-Llay	59.577	60.513	74.663
Consumo Total	127.736	126.472	152.921

Consumo de combustibles

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



Consumo por combustibles	2014	2015	2016
Gas natural LNG (m ³)	57.585.044	56.419.134	65.816.566
Petróleo (Hg)	233.764	189.595	327.240
Gas licuado de Petróleo (GLP) (Hg)	128.253	129.165	130.757

Intensidad Energética

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

En el periodo 2013-2014, utilizamos en promedio 302,3 kWh/tonelada de vidrio producido, mientras que el periodo 2015-2016 este promedio estuvo en 303,3 kWh/tonelada de vidrio producido. La variación se explica porque en el periodo 2013 – 2014 funcionaron 4 hornos y uno de ellos estuvo detenido por motivos de mantención. En tanto, durante el periodo 2015 – 2016, funcionaron los 5 hornos de la compañía.

	2014	2015	2016
Intensidad energética (kWh / tonelada de vidrio producido)	289,2	300,5	306,1

Iniciativas Eficiencia Energética

Nombre del proyecto	Reducción energética lograda con la iniciativa
Monitoreo de fugas en Sala de máquinas	2% en red de 100 y 60 PSI
Mejora del diseño aerodinámico del impulsor de los compresores	4% de la energía en red de 100 y 60 PSI
Cambio de válvula de admisión a IG	5% de la energía en red de 100 y 60 PSI
Monitoreo de fugas en Planta	3% en red de 100 y 60 PSI

*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



Energía renovable no convencional

Inaugurado oficialmente el 01 de diciembre de 2016, el proyecto de energía renovable no convencional (ERN) Parque Eólico Las Peñas, es la primera incursión de Cristalerías en el sector de generación eléctrica.

Su puesta en marcha contó con una inversión de US\$ 20 millones de dólares, una instalación de 8,4 MW y 4 aerogeneradores para inyectar electricidad al Sistema Interconectado Central (SIC). Está ubicado en la comuna de Arauco, en la VII región del BioBío, y aspira a producir en 2017, 30 gigawatts hora, que es 11% más que el consumo anual de la comuna de Arauco.

El proyecto, consciente del entorno y las necesidades de las comunidades, busca, además, fortalecer los lazos, contando con una política de puertas abiertas y concretando una serie de iniciativas acordadas con la Ilustre Municipalidad de Arauco, la Caleta Las Peñas, la comunidad de Raqui Chico, colegios de la zona y comunidades aledañas

Las Peñas permitirá a la comuna de Arauco ser un referente en cuanto a sustentabilidad energética, al lograr que la generación limpia y renovable impulse la autosuficiencia energética de la comuna.

AGUA

[G4-EN8, G4-EN 22]

Contamos con un circuito cerrado de agua, que permite el menor consumo de este recurso en el proceso productivo. Durante el 2016 se instalaron medidores con el fin de controlar y mejorar el consumo.

En la Planta de Padre Hurtado, durante el período 2015-2016, el consumo de agua utilizada en el proceso productivo aumentó en promedio un 28%, en comparación con el período anterior debido a:

- Aumento en el riego de jardines durante los meses de enero y febrero (2000 m3 más aproximadamente)
- Instalación de un sistema de riego exclusivo para el campo deportivo
- Regeneración de ablandadores debido a las alzas de temperatura (1420 m3 enero y 1320 m3 en marzo)

Respecto al uso de agua potable durante el periodo 2015 – 2016 en la planta de Llay Llay, destaca la disminución de un 69% en comparación al periodo anterior. Esto obedece a la detección de fugas de agua en distintos puntos de la planta, en redes de piping enterradas.

CONSUMO DE AGUA (M3)

Planta	2014	2015	2016	
Padre Hurtado	Agua proceso del vidrio	82.951	123.807	132.127
	Agua Potable	37.090	43.030	41.538
	Total	120.041	166.837	173.665
Llay-Llay	Agua proceso del vidrio	No registra medición	No registra medición	No registra medición
	Agua Potable	26.323	17.737	12.284
	Total	26.323	17.737	12.284
Consumo total Cirtalchile	146.364	184.574	185.949	

*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

GESTIÓN RESPONSABLE DE RESIDUOS

GESTIÓN DE RESIDUOS

G4-EN23

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. La totalidad de los residuos no peligrosos que se presentan son reciclados.



Residuos No Peligrosos (kg)	2014	2015	2016
Plásticos + Zunchos	95.815	85.670	43.990
Cartón	19.559	30.560	27.140
Fierro	95.060	110.310	77.550
Papel	3.965	30.560	27.140
Madera	54.380	11.190	278.750
Total	265.210	268.290	454.570

Durante 2016 se realizaron modificaciones en las bodegas de la planta de Padre hurtado, lo que explica la más alta variación correspondiente al ítem madera.

Residuos Peligrosos (Kg)	2014	2015	2016
Aceite usado	27.970	24.390	25.370
Agua con aceite	28.390	24.840	16.000
Baterías y pilas	1.610	810	1.030
Material contaminado con aceite	97.880	170.820	128.220
Envases vacíos	14.730	11.361	4.710
Ladrillos refractarios contaminados	92.400	5.430	270.690
Residuos de pintura	9.940	3.960	22.070
Residuos de tubos fluorescentes	120	350	280
Residuos de excedentes de materias	168.830	169.480	96.270
Soluciones desengrasantes	29.620	40.000	52.190
Arena con hidrocarburos	1.400	9.800	0
Lodos Aceitosos	12.010	0	39.490
Microesferas de vidrio contaminado	6.651	6.900	12.740
Envases aerosoles	830	0	0
Total	492.381	468.141	669.060

Se ha establecido un mapa con los puntos de generación de residuos para monitorear el cumplimiento de cada área respecto del manejo y clasificación. A fines del 2016 se inicia evaluación de alternativas para la disminución de viruta metálica contaminada con hidrocarburos.

La variación de volúmenes entre el 2015 y 2016 se explica, principalmente, por la reparación de hornos de fundición que genera ladrillos refractarios contaminados.



INVERSIONES AMBIENTALES

[G4-EN31]

Las inversiones ambientales realizadas por Cristalchile durante el periodo 2015-2016 alcanzaron en total MM\$ 1.016989



Gastos e inversiones ambientales (M\$)		
	2015	2016
Planta de Ailer (servicio)	11.652	13.000
Planta de Ailer (mantención)	323.540	396.388
Precipitadores electrostáticos (armería, operación y mantención)	657.396	632.002
Total	992.588	1.041.390

RECICLAJE

[G4-EN2]

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.

En el año 1994, y en conjunto con la Corporación de Ayuda al Niño Quemado, COANIQUEM dimos vida a la campaña "Reciclando, el Vidrio Ayuda", convirtiéndose en la primera campaña de reciclaje de vidrio a nivel nacional.

En 22 años de campaña, hemos evitado que más de 530 millones de envases de vidrio, equivalentes a 176.000 toneladas de vidrio, lleguen a los vertederos o rellenos sanitarios. En promedio, la campaña permite recuperar más de 10.000 toneladas de vidrio al año.

Utilización del vidrio reciclado en el proceso productivo (toneladas)

	2015	2016
Fundición total de vidrio	420.841	499.534
Consumo vidrio reciclado	109.208	143.363
Porcentaje vidrio reciclado	25.95%	28.7%



La compañía se ha puesto como meta para el año 2017 incrementar la recolección de Vidrio Roto a 60.000 toneladas anuales.

Como parte de nuestro compromiso con la sustentabilidad del negocio, durante el 2016 llevamos a cabo una serie de alianzas y trabajo conjunto para promover y ejercer influencia sobre el desarrollo de una cultura de reciclaje en Chile.

Durante el mes de octubre del 2016 desarrollamos un encuentro “Compartiendo Buenas prácticas de Sustentabilidad”, en alianza con Consorcio de Vinos, de la Asociación Vinos de Chile, que convocó a las viñas clientes de la empresa, con miras a la conformación de una mesa de trabajo para compartir la experiencia de Cristalerías en materia de reciclaje, en el marco del proceso de implementación de la Ley de Responsabilidad Extendida del Productor (REP).

En diciembre del 2016, concretamos un acuerdo de colaboración con la Dirección de Emprendimiento de INACAP, para dar vida al Primer Concurso nacional de ideas sobre el uso del Vidrio, “Piensa y Elige Vidrio”. El proyecto desea constituirse durante 2017 en la primera plataforma de desarrollo de ideas de innovación y emprendimiento en reciclaje, reutilización y reducción de los envases de vidrio. La iniciativa contará con la colaboración de Fundación Avina, Movimiento Nacional de Recicladores, el patrocinio del Ministerio del Medio Ambiente y será co – financiado por CORFO





EMISIONES: RUIDO Y MATERIAL PARTICULADO

[G4-EN27]

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

Con respecto al ruido, durante el año 2016 trabajamos en un plan de acción para controlar la emisión de ruidos de ambas plantas, que contempla entre otras actividades, cierres perimetrales, revisión de portones y accesos, e instalación de pantallas acústicas para el monitoreo en línea de los indicadores

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

CAMBIO CLIMÁTICO

[G4-EN15, G4-EN 16, G4-EN17, G4-EN 18]

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 en toneladas métricas de CO ₂ equivalente (CO ₂ e)		2015	2016
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 	185.228	215.404
ALCANCE 2	<ul style="list-style-type: none"> • Energía eléctrica comprada para el proceso de fundición y la generación de aire comprimido y vacío 	43.704	60.171
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 	14.062	17.389



Las emisiones de GEI fueron mayores durante el 2016 debido al aumento que tuvo el factor de emisión de energía eléctrica generada en el SIC. El año 2016 el valor fue de 0,397 tonCO₂/MWh en comparación al valor 2015 que fue 0,346 tonCO₂/MWh.³

INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

[G4-EN 18]

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

Intensidad de emisiones de GEI (tCO₂e / tonelada de vidrio producido)

Intensidad de las emisiones de GEI)

2015

2016

0,657

0,697



Tabla Indicadores
Global Reporting
Initiative G4

TABLA DE INDICADORES GRI - G4			
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES			
ASPECTO	INDICADOR	PÁGINA	
Estrategia y Análisis	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 esta con miras a abordar dicha cuestión	7	
	G4-3: Nombre de la organización	2	
Perfil de la Organización	G4-4: Marcas, productos y/o servicios más importantes de la organización	40	
	G4-5: Lugar donde se encuentra la sede de la organización	2	
	G4-6: Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	2	
	G4-7: Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	2	
	G4-8: Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios)	42	
	"G4-9: Determine la escala de la organización, indicando: a) número de empleados b) número de operaciones c) ventas netas (para organizaciones del sector privado) o los ingresos netos (para las organizaciones del sector público) d) capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para organizaciones del sector privado) e) cantidad de productos o servicios que se ofrecen"	37	
	"G4-10: a) Número de empleados, por contrato laboral y sexo b) Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo c) Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo d) Tamaño de la plantilla por región y sexo e) Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como lo empleados y los empleados subcontratados por contratistas f) Comuniqué todos los cambios significativos en el número de trabajadores (por ejemplo: las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola)"	82	CNS 3.1.2 - Indicador área Naranja
	G4-11: Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	99	
	G4-12: Describa la cadena de suministro de la organización	104	Falta información

TABLA DE INDICADORES GRI - G4

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

ASPECTO	INDICADOR	PÁGINA	
Perfil de la Organización	G4-13: Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización. a) cambios en la ubicación de los centros, o en los propios centros, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones b) cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado) c) cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o la relación con los proveedores, en aspectos como la selección o la finalización de un contrato."	10	
	G4-14: Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución	67	
	G4-15: Elabore una lista de 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: Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: a) ostente un cargo en el órgano de gobierno b) participe en proyectos o comités c) realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias d) considere que ser miembro es una decisión estratégica Esta lista incumbe fundamentalmente a las membresías de titularidad de la organización.	28	
Aspectos Materiales y Cobertura	G4-17: a) Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes b) Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria "	32	
	G4-18: a) Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido del reporte y la cobertura de cada Aspectos. b) Explique cómo ha aplicado la organización los principios de elaboración de Reportes para determinar el contenido del reporte	18	
	G4-19: Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido del informe.	21	
	G4-20: Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material	21	
	G4-21: Indique la cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material	10	
	G4-22: Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en Reportes anteriores y sus causas	No se registraron cambios	
	G4-23: Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a Reportes anteriores	No se registraron cambios	

TABLA DE INDICADORES GRI - G4			
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES			
ASPECTO	INDICADOR	PÁGINA	
Participación de los Grupos de Interés	G4-24: Elabore una lista de los Grupos de Interés vinculados a la organización	25	
	G4-25: Indique en qué se basa la elección de los Grupos de Interés con los que se trabaja	25	
	G4-26: Describa 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, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración del Reporte	25	
	G4-27: Señale qué 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. Especifique qué Grupos de Interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	25	
Perfil del Informe	G4-28: Periodo objeto del Reporte (año fiscal o año calendario)	10	
	G4-29: Fecha del último Reporte (si procede)	10	
	G4-30: Ciclo de presentación del Reporte (anual, bienal etc.)	10	
	G4-31: Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido del Reporte.	2	
	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	10	
	G4-33: a) Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa del Reporte b) Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto al Reporte de Sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c) Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d) Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para el Reporte de Sostenibilidad de la organización.	10	
Gobierno	G4-34: a) Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. b) Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	ELIMINADO INDICADOR OBLIGATORIO	DEBE IR EN APARTADO GOBIERNO CORPORATIVO (PÁG 47 A 59)
	G4-35: Describa 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.	12	
	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.	46	

TABLA DE INDICADORES GRI - G4
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

ASPECTO	INDICADOR	PÁGINA	
Gobierno	G4-38: Describa la composición del órgano superior de gobierno y sus comités: a) ejecutivos y no ejecutivos b) Independencia c) Antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno d) Número de otros puestos y actividades significativos, y naturaleza de tales actividades e) Sexo f) Miembros de grupos sociales con representación insuficiente g) Competencias relacionados con los efectos económicos, ambientales y sociales h) Representación de Grupos de Interés	48	
	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.	48	
	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), entre otros: a) si se tiene en cuenta la diversidad, y de qué modo b) si se tiene en cuenta la independencia, y de qué modo c) si se tienen en cuenta, y de qué modo, los conocimientos especializados y la experiencia en los ámbitos económico, ambiental y social d) si están involucrados los grupos de interés (entre ellos, los accionistas), y de qué modo.	46	
	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.	55	
	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.	67	
	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.	67	
	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.	10	
	G4-49: Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno	55	

TABLA DE INDICADORES GRI - G4			
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES			
ASPECTO	INDICADOR	PÁGINA	
Gobierno	<p>G4-51:</p> <p>a) Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección, de acuerdo con los siguientes tipos de retribución:</p> <p>1.- retribución fija y retribución variable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - retribución basada en el rendimiento - retribución en acciones - primas - acciones de dividendo diferido o acciones transferidas <p>2.- bonos o incentivos a la contratación</p> <p>3.- indemnizaciones por despido</p> <p>4.- reembolsos</p> <p>5.- pensiones de jubilación, teniendo en cuenta la diferencia entre los regímenes de prestaciones y los tipos de retribución del órgano superior de gobierno, la alta dirección y todos los demás empleados</p> <p>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.</p>	54	
Ética e Integridad	G4-56: Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta y códigos de ética	35	
	"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.	60	
	G4-58: Describa 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	61	

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

CATEGORÍA ECONÓMICA

ASPECTO	DMA E INDICADORES	PÁGINA	
Desempeño Económico	G4-EC1: Valor económico directo generado y distribuido	43	
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	88	
	G4-EC6: Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	114	
Prácticas de Adquisición	G4-EC9: Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	107	

CATEGORÍA MEDIO AMBIENTE

ASPECTO	DMA E INDICADORES	PÁGINA	
Materiales	G4-EN1: Materiales por peso o volumen	104	CNS 1.1.2 - Indica- dor área Roja
	G4-EN2: Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	126	
Energía	G4-EN3: Consumo energético interno	120	
	G4-EN5: Intensidad energética	122	
	G4-EN6: Reducción del consumo energético	122	
Agua	G4-EN8: Captación total de agua por fuentes	123	
Emisiones	G4-EN15: Emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero (Alcance 1)	130	
	G4-EN16: Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	130	
	G4-EN17: Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	130	
	G4-EN18: Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	131	
	G4-EN19: Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	129	
Efluentes y Residuos	G4-EN22: Vertido total de agua, según su calidad y destino	124	
	G4-EN23: Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	124	
Productos y Servicios	G4-EN27: Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	129	
Cumplimiento regulatorio	G4-EN29: Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarios por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	68	
General	G4-EN31: Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	126	
Evaluación ambiental de los proveedores	G4-EN32: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	111	
Mecanismos de Reclamación Ambiental	G4-EN34: Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	68	

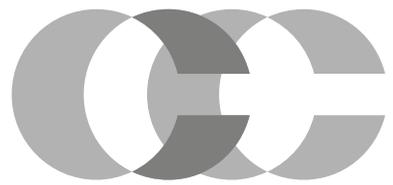
CATEGORÍA DESEMPEÑO SOCIAL			
SUBCATEGORÍA PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
ASPECTO	DMA E INDICADORES	PÁGINA	
Empleo	G4-LA1: Número y tasas de contratación y la rotación media de empleados, desglosados por grupo étnico, sexo y región.	83	
	G4-LA2: Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad	94	
Salud y Seguridad en el Trabajo	G4-LA5: Porcentaje de trabajadores que está representado 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.	97	
	"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.	98	
	G4-LA7: Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad	98	
Capacitación y Educación	G4-LA9: Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	91	
	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	91	
	G4-LA11: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	92	
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	G4-LA12: Composición de los órganos de gobierno y desglose de la planilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencias a minorías y otros indicadores de diversidad.	83	
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	G4-LA13: Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	100	
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	111	
Mecanismos de Reclamación sobre las prácticas laborales	G4-LA16: Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	99	

SUBCATEGORÍA DERECHOS HUMANOS			
ASPECTO	DMA E INDICADORES	PÁGINA	
No Discriminación	G4-HR3: Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	99	
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	111	CNS 3.1.3 - Indicador área Naranja
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.	111	

SUBCATEGORÍA SOCIEDAD			
ASPECTO	DMA E INDICADORES	PÁGINA	
Comunidades locales	G4-SO1: Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	114	
Lucha contra la Corrupción	G4-SO4: Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	60	
	G4-SO5: Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	no se han confirmado casos de corrupción al interior de la compañía	
Prácticas de competencia desleal	G4-SO7: Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.	No se han recibido notificaciones de denuncias por incumplimiento de normativa de libre competencia y tampoco se llevan litigios vigentes por dicho concepto	
Cumplimiento Regulatorio	G4-SO8: Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	68	
Mecanismos de Reclamación por impacto social	G4-SO11: Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No se han presentado reclamaciones en el periodo objeto del reporte 2015-2016	

SUBCATEGORÍA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS / SERVICIOS			
ASPECTO	DMA E INDICADORES	PÁGINA	
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	77	
	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	66	
Etiquetados de los productos y servicios	G4-PR5: Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	79	
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.	68	





Cristalchile
somos **vidrio**