

Reporte de Sostenibilidad Chile 2019



Comprometidos con nuestro entorno

El Reporte
04

01
Gobierno
Corporativo

14

02
Sostenibilidad
Económica

20

03
Personas

34



04
Producto
54



05
Sociedad
66



06
Medio
Ambiente
74

07
Anexos
e Índice GRI
88

MENSAJE DEL PRESIDENTE



Andrés Vicuña García-Huidobro

Presidente del Directorio
Coca-Cola Embonor S.A.

Con mucho agrado, quisiera compartir con ustedes nuestro Primer Reporte de Sostenibilidad para la operación de Chile.

A través de este documento, queremos entregar una visión de la Compañía, la que junto a la Memoria Anual, permiten entender con mayor profundidad nuestro desempeño económico, social, ambiental y de gobierno corporativo durante el 2019.

El presente reporte, fue elaborado de acuerdo con los criterios y recomendaciones de los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI), con el apoyo de la empresa Deloitte.

En la meta de crear valor compartido, la Compañía se enfoca en aquellas áreas en donde su rol puede generar efectos positivos en su entorno. Consideramos la calidad de nuestros productos y procesos, la salud y seguridad de nuestros colaboradores, y la protección del medio ambiente, como fundamentos que aseguran nuestra sostenibilidad como empresa.

Quisiera destacar que nuestra empresa mantiene certificaciones internacionales ISO y programas que impulsan el mejoramiento continuo en todos los procesos, cumpliendo estrictos requerimientos corporativos establecidos por The Coca-Cola Company, a través de las normas KORE (Key Operating Requirements) lo cual va mucho más allá de lo exigido por las normas legales vigentes del país. Aplicamos, difundimos y revisamos sistemáticamente las políticas de nuestro Sistema Integrado de Gestión en diversas materias relacionadas con nuestros constituyentes.

En términos de salud y bienestar de nuestros colaboradores, la tasa de accidentabilidad para la operación de Chile, se ha ido reduciendo en más de un 37% desde el año 2017, al compararla con el ejercicio del año 2019, todo lo cual se debe a nuevas estrategias en materia de gestión Salud y Seguridad Ocupacional.

Junto a otras iniciativas, esto nos ha permitido mantener un ambiente laboral motivador y desafiante, en equilibrio con la productividad en el trabajo, la seguridad, el aprendizaje constante, y el crecimiento personal y familiar.

Es así como, durante 2019, la rotación voluntaria de personal para la operación de Chile, se mantiene en torno al 2%, y me permito destacar que el 90% de la dotación en Chile está afiliada a algunos de los nueve sindicatos existentes, con quienes la Compañía mantiene una estrecha relación laboral en un marco de cooperación y entendimiento.

En un año de demandas sociales para Chile, puedo indicar que los salarios más bajos de la Compañía son muy superiores al salario mínimo, para los hombres y especialmente, para las mujeres.

Coca-Cola Embonor ofrece un portafolio amplio y diverso de bebidas que permite satisfacer cada vez mejor, las cambiantes necesidades de los consumidores. Alineados con The Coca-Cola Company, en 2019 continuamos fortaleciendo y ampliando las bebidas "bajas en" o "sin calorías", las que alcanzaron al 58% del volumen de ventas, y al 89% de los SKU ofrecidos.

Destaco también el desempeño de dos importantes indicadores durante 2019. Por una parte, el ratio de reciclaje en nuestra operación de Chile fue de un 91,5%, lo cual representa un aumento de 7,6% desde el año 2014. Igualmente, la tasa de consumo de agua por volumen producido, llegó a 2,07 lo que implica una reducción de 4,2% desde 2016. Estos resultados son indicativos del cumplimiento paulatino de nuestro compromiso por disminuir los residuos de relleno sanitario en Chile.

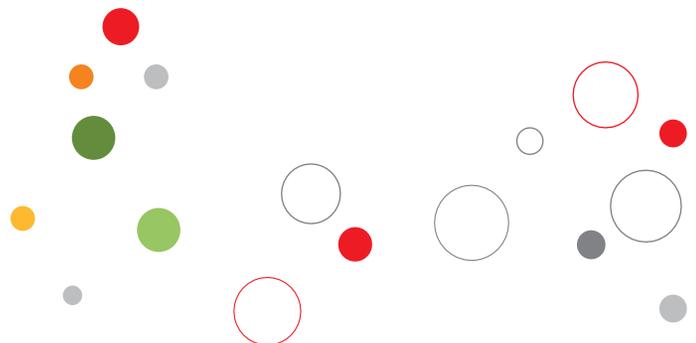
En el presente reporte, podrán comprobar el desarrollo de una serie de ejes de apoyo social a las comunidades en donde operamos, tales como el Programa de Educación Ambiental en la V Región, el Programa de Reciclaje en la zona del Lago Llanquihue, y las becas estudiantiles a niños en edad escolar a través de la Fundación Coca-Cola de Chile, entre muchos otros. El año 2019, la empresa estima que hizo aportes por más de \$228 millones.

Esperamos que, junto a la Memoria Anual del ejercicio 2019, el presente reporte les permita entender la realidad de nuestra empresa, de manera más profunda y transparente.

Gracias por su confianza.



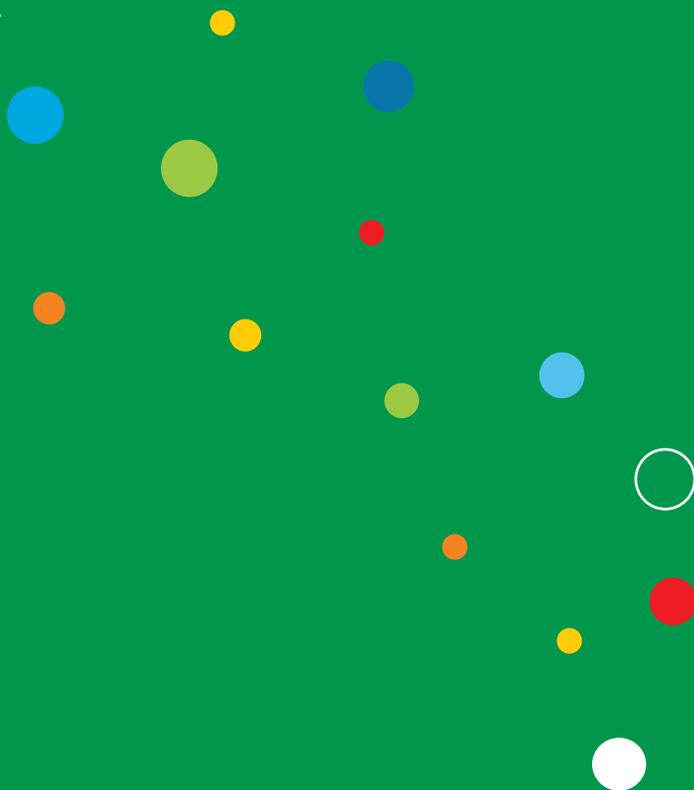
Andrés Vicuña García-Huidobro
Presidente del Directorio
Coca-Cola Embonor S.A.



El Reporte

06 Coca-Cola Embonor S.A.

08 Perfil del reporte

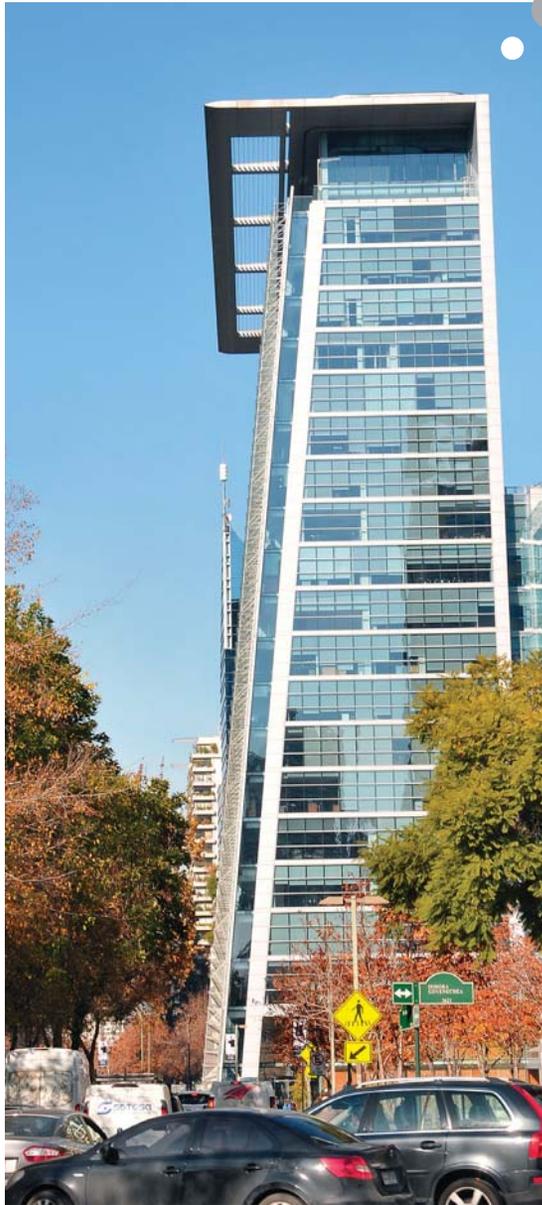


PUNTO VERDE

Zona de Segregación de Residuos



COCA-COLA EMBONOR S.A.



Oficina Corporativa
El Golf 40

Información General

Coca-Cola Embonor S.A.¹ (Embonor) es una sociedad anónima abierta que se dedica principalmente a la producción y distribución de bebidas analcohólicas bajo licencia de The Coca-Cola Company (TCCC), en Chile y en Bolivia. En Chile opera a través de Coca-Cola Embonor S.A. y Embotelladora Iquique S.A., y en Bolivia, a través de Embotelladoras Bolivianas Unidas S.A. (Embol S.A.). En Chile, se encuentra presente en las Regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá, de Valparaíso, del Libertador General Bernardo O'Higgins, del Maule, del Bío Bío, de Ñuble, de la Araucanía, de los Ríos y de los Lagos, y vende cerca del 37% del volumen total de Coca-Cola a nivel nacional.² ³

La Compañía asimismo distribuye y comercializa en Chile el portafolio de marcas Diageo plc y de Cooperativa Pisquera Elqui Limitada.

Información Legal Relevante

Coca-Cola Embonor S.A., originalmente establecida como Embotelladora Arica S.A.I.C., fue constituida con fecha 3 de diciembre de 1969 mediante escritura pública otorgada en la Notaría de Santiago de don Samuel Fuchs Brotfeld. El extracto de sus estatutos sociales se encuentra inscrito a fojas 692, N°290 del Registro de Comercio de Arica correspondiente al año 1969

1] 102-1 Nombre de la organización.

2] 102-6 Mercados servidos.

3] 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios.

y fue publicado en el Diario Oficial N°27.528 del 23 de diciembre de 1969, Decreto de Autorización N°2.614 del 17 de diciembre de 1969 del Ministerio de Hacienda, inscrito a fojas 694 vuelta N°291 del Registro de Comercio de Arica correspondiente al año 1969. Los estatutos de la Sociedad han sufrido diversas modificaciones, siendo la última de ellas acordada en Junta Extraordinaria de Accionistas celebrada con fecha 19 de abril de 2013 y reducida a escritura pública con fecha 27 de mayo de 2013, en la Notaría de Santiago de don Patricio Raby Benavente, cuyo extracto se inscribió a fojas 822 N°286 del Registro de Comercio de Arica y a fojas 41.823 N°27.925 del Registro de Comercio de Santiago, ambos correspondientes al año 2013 y se publicó en el Diario Oficial de fecha 1° de junio del mismo año.⁴¹

Ubicación de la Sede Principal⁵¹

Av. El Golf 40 piso 4, Las Condes
Santiago
RUT: 93.281.000-K

Contacto⁶¹

Consultas Generales

contacto@embonor.cl

Página web <http://www.embonor.cl>

Denuncias Legales

Sr. Manuel González, Auditor Corporativo
Santiago (+56 2) 2299 1400
Talca (+56 71) 2203200
denunciasembonor@embonor.cl

Consumidores

Fono Central 800 21 99 99

contactochile@coca-cola.com:

[https://www.cocacoladechile.cl/
contacto/contactanos](https://www.cocacoladechile.cl/contacto/contactanos)

Clientes

De lunes a viernes de 9:00 a 20:00 hrs.

Días sábado de 9:00 a 15:00 hrs.

Call Center 800 721 12 12

Oficina Corporativa

Coca-Cola Embonor S.A. (Santiago)
El Golf 40, piso 4, Santiago
(+56 2) 2299 1400



41 | 102-5 Propiedad y forma jurídica.

51 | 102-3 Ubicación de la sede.

61 | 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe.

PERFIL DEL REPORTE



Coca-Cola Embonor S.A., comprometida con la sostenibilidad y la comunicación constante con sus grupos de interés, ha decidido publicar su primer⁷¹ Reporte de Sostenibilidad para la operación de Chile junto a la Memoria Anual 2019. Estos dos documentos, en conjunto, proporcionan una visión completa de la Compañía⁷² y dan cuenta de su desempeño económico, social, ambiental y de gobierno corporativo.

El presente Reporte fue elaborado conforme a los criterios y recomendaciones de los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI), en sus versiones más actualizadas, de conformidad con la opción "esencial,"⁸¹ y busca dar a conocer el desempeño y gestión en las dimensiones de la sostenibilidad de la Compañía para la operación de Chile, para el periodo comprendido entre el 1 enero y el 31 de diciembre de 2019.⁹¹



⁷¹ En el presente Reporte de Sustentabilidad, los términos "Compañía", "empresa" y "Embonor", se usan indistintamente para referirse a la operación de Chile de Coca-Cola Embonor S.A.*

Materialidad

Para determinar e identificar el contenido y los temas a desarrollar en el reporte, se efectuó el proceso de materialidad que analizó información primaria, secundaria y benchmark de la industria. A continuación, se aplicaron encuestas de priorización, para determinar los aspectos que impactan la sostenibilidad de la Compañía y que pueden tener un efecto significativo en el desempeño comercial de la empresa o influir de manera sustancial en las evaluaciones y decisiones de sus grupos de interés.^{101 111}

Identificación y Definición¹²¹

A partir de la revisión de información primaria, secundaria y benchmark, se identificó un total de 19 temas materiales que fueron organizados en 6 pilares: Gobierno Corporativo, Económico, Producto, Personas, Sociedad y Medio Ambiente. En cada uno de ellos, se acordaron las definiciones sobre las cuales Coca-Cola Embonor S.A. en lo referido a la operación de Chile, describirá su desempeño en el presente reporte, para el año 2019.

71| 102-52 Ciclo de reporte.

81| 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI.

91| 102-50 Periodo de información.

101| 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema.

111| 102-43 Acercamiento a la participación de los interesados.

121| 102-47 Lista de temas materiales.



Gobierno Corporativo

Cultura Embonor:

Ejecutar la misión de la empresa, tomando en cuenta sus valores y una visión de sostenibilidad transversal para toda la Compañía y que también pueda permear en toda la cadena de valor.

Cumplimiento regulatorio:

Cumplir con todas las leyes que rigen la implementación de la estrategia de negocio, además de prácticas para adelantarse a los cambios regulatorios y a la evolución de las necesidades de los consumidores y clientes.



Sostenibilidad Económica

Abastecimiento responsable y gestión de la cadena de suministro:

Aplicar una gestión responsable en el uso de materias primas y una relación de confianza y beneficio mutuo, con los diferentes actores de la cadena de suministro, cumpliendo con los estándares exigidos por The Coca-Cola Company y con las prácticas de sostenibilidad hacia los mismos.

Relación con clientes:

Instaurar prácticas y acciones para entender mejor a cada uno de sus clientes y entregar el mejor servicio posible, satisfaciendo sus necesidades.



Personas

Diversidad e inclusión:

Rechazar cualquier tipo de discriminación al interior de la organización y trabajar por la diversidad, inclusividad, y con ello lograr mayor efectividad laboral.

Bienestar de los colaboradores:

Mantener un clima de trabajo con los colaboradores de la empresa, ofreciendo un ambiente laboral de motivación, que fomente la productividad en entornos de aprendizaje, innovación y desarrollo de habilidades, en equilibrio con su vida social y familiar.

Prácticas laborales:

Asegurar el trato justo a todos los colaboradores y el derecho de organizar o unirse a un sindicato y/o participar en negociaciones colectivas.

Salud y seguridad ocupacional:

Ofrecer ambientes de trabajo seguros para todos los colaboradores, cuidando la salud y fomentando una cultura con cero accidentes en cada una de sus operaciones.



Producto

Evolución de las tendencias del consumidor:

Asegurar que el portafolio de productos responda a las diferentes tendencias de consumo para satisfacer las necesidades de los consumidores, tales como la incorporación de productos Premium, el esfuerzo por reducir el azúcar, el desarrollo de un portafolio de bebidas naturales, o la distribución de bebidas alcohólicas en el portafolio.

Calidad, seguridad e inocuidad del producto:

Garantizar que los productos cumplan con los más estrictos controles de calidad, seguridad alimentaria e inocuidad.

Marketing y etiquetado responsable:

Comunicar adecuadamente a las audiencias, las características de los productos, cumpliendo con las leyes de etiquetado y estándares de The Coca-Cola Company.



Sociedad

Desarrollo local:

Mantener planes de ciudadanía corporativa para identificar oportunidades que aporten al desarrollo local, tales como empleo, emprendimiento, educación u otros, que permitan el crecimiento de las comunidades en donde Embonor está inserta.

Buen vecino:

Crear y mantener relaciones con las comunidades locales para identificar oportunidades de colaboración, valor social y filantropía.



Medio Ambiente

Operaciones sostenibles:

Avanzar en la modernización de todas las operaciones, apuntando siempre al mejoramiento continuo en eficiencia en el uso de los recursos naturales, financieros, tecnológicos y de capital humano, procurando minimizar el impacto en el medio ambiente y adaptándose a los cambios y nuevas herramientas tecnológicas y digitales disponibles.

Impulso a la Economía Circular:

Ser un referente en Economía Circular en las regiones en donde opera, mediante actividades que impacten positivamente en el medio ambiente.

Gestión del recurso hídrico:

Procurar la gestión eficiente del uso de este recurso, buscando las mejores soluciones para la captación, utilización, reutilización, y devolución del agua a su medio, cumpliendo la normativa legal vigente y los requerimientos de The Coca-Cola Company.

Gestión de energía:

Creer sistemáticamente en la eficiencia en el uso de la energía, mediante hábitos de trabajo conscientes en los colaboradores y acceso a equipamiento moderno y eficiente.

Gestión de emisiones:

Avanzar progresivamente para ser una empresa con mínimo impacto, a través de la gestión eficiente de las operaciones y la modernización de los equipos.

Gestión de residuos e impacto ambiental de los envases:

Asumir acciones que permitan hacerse cargo de los residuos generados a lo largo de toda la cadena de valor, fomentando la retornabilidad y el reciclaje.



Consulta a Grupos de Interés

Se aplicó un instrumento de investigación con el cual se obtuvieron un total de 212 respuestas con las percepciones de público interno de la Compañía (gerentes, subgerentes y trabajadores) y grupos de interés externos de la empresa. A continuación se resumen los grupos consultados y los temas considerados prioritarios para cada uno de estos.^{13| 14| 15|}

Alcance	Grupo de Interés	Temas Prioritarios
Interno	Gerentes y Subgerentes	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad, seguridad e inocuidad del producto • Cumplimiento regulatorio • Salud y seguridad ocupacional
Interno	Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Bienestar de los colaboradores • Diversidad e inclusión • Salud y seguridad ocupacional
Externo	Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Abastecimiento responsable y gestión de la cadena de suministro • Calidad, seguridad e inocuidad del producto • Cumplimiento regulatorio
Externo	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento regulatorio • Desarrollo local • Salud y seguridad ocupacional
Externo	Autoridades	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento regulatorio • Salud y seguridad ocupacional • Gestión de energía
Externo	ONG, Sociedad Civil	<ul style="list-style-type: none"> • Buen vecino • Gestión de emisiones • Salud y seguridad ocupacional
Externo	Contratista	<ul style="list-style-type: none"> • Marketing y etiquetado responsable • Calidad, seguridad e inocuidad del producto • Gestión de residuos e impacto ambiental de los envases
Externo	Gremios y Asociaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Buen vecino • Gestión de emisiones • Salud y seguridad ocupacional
Externo	Transportistas	<ul style="list-style-type: none"> • Salud y seguridad ocupacional • Marketing y etiquetado responsable • Evolución de las tendencias del consumidor



13| 102-40 Grupos de interés vinculados a la organización.

14| 102-42 Identificación y selección de grupos de interés.

15| 102-44 Temas clave y preocupaciones planteadas.



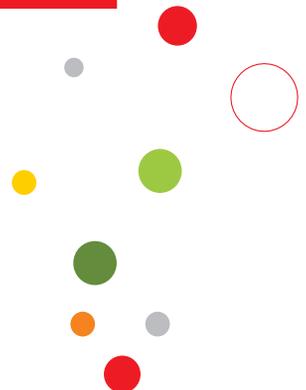
Matriz de Materialidad

La matriz de materialidad es una metodología recomendada por el GRI que permite priorizar los resultados recogidos de la percepción de los grupos de interés, tomando en consideración el impacto actual o potencial en el negocio.

graficado en el eje de las abscisas (X), y el resultado del promedio de todos los grupos de interés externos, en el eje de las ordenadas (Y). El resultado es la siguiente priorización de temas, los cuales se desarrollan a lo largo del Reporte.

Matriz de Materialidad

Importancia para los Grupos de interés	5				<ul style="list-style-type: none"> - Salud y seguridad ocupacional - Cumplimiento regulatorio - Calidad, seguridad e inocuidad del producto
	4,5		<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de energía - Marketing y etiquetado responsable - Gestión de emisiones 	<ul style="list-style-type: none"> - Bienestar de los colaboradores 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión del recurso hídrico - Gestión de residuos e impacto ambiental de nuestros envases
	4		<ul style="list-style-type: none"> - Evolución de las tendencias del consumidor - Abastecimiento responsable y gestión de la cadena de suministro - Desarrollo local - Impulso a la Economía Circular - Buen vecino 	<ul style="list-style-type: none"> - Operaciones sostenibles - Diversidad e Inclusión - Prácticas laborales - Cultura Embonor - Relación con clientes 	
	3				
	1	3	4	4,5	5



01

Gobierno Corporativo

16 Cultura Embonor

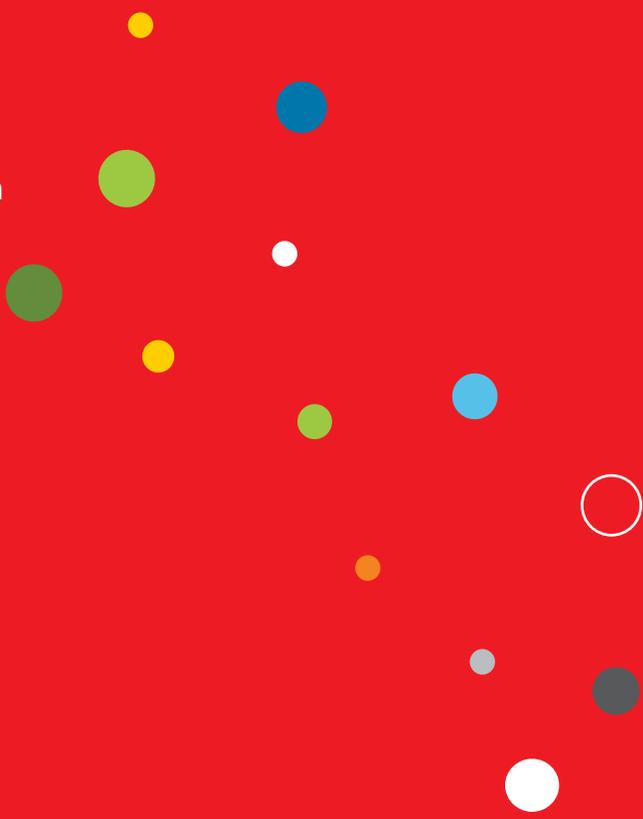
Misión | Visión | Valores

18 Visión de sostenibilidad

Política integrada de gestión
de Coca-Cola Embonor S.A.

Membresía y asociaciones

19 Cumplimiento normativo





CULTURA EMBONOR

Coca-Cola Embonor S.A. hace suya la esencia de una cultura de trabajo fundamentada en la confianza y el respeto hacia sus colaboradores y las personas con las que se relaciona. Ello compromete a la Compañía, y sus representantes, con códigos de conducta guiados expresamente por la ejecución de los más altos estándares de calidad y excelencia en sus procesos y productos, resguardo de los derechos humanos, protección y sostenibilidad del medio ambiente, además del

cuidado y valoración de la cultura local en donde la empresa está inserta.

Esta cultura se inspira en los principios de The Coca-Cola Company, la que se cimenta en el respeto a la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y la Declaración de los Principios y los Derechos Fundamentales en el Trabajo, de la Organización Internacional del Trabajo.

Misión | Visión | Valores^{16]}

MISIÓN

Ser un embotellador de excelencia bajo licencia de The Coca-Cola Company y crear valor sustentable para todos nuestros constituyentes.

VISIÓN

Ser una empresa líder de bebestibles en todos los mercados en donde opera.

VALORES

▸ Servicio

Optimizar los estándares de servicio a los clientes para satisfacer de mejor manera sus necesidades y la de los consumidores.

▸ Respeto

Respetar a todos quienes son parte del quehacer de la empresa: accionistas, ejecutivos, empleados, clientes, consumidores y comunidad en general.

▸ Trabajo en Equipo

Integrar orgánicamente la diversidad de estilos de trabajo existentes a lo largo de toda la organización.

▸ Innovación y Calidad

Lograr la excelencia y mantener la mejor tecnología y los más altos estándares de calidad posibles. Tener una actitud innovadora a lo largo de toda la cadena de valor de la empresa, procurando utilizar la tecnología para dar el mejor servicio posible y ser cada día más productivos y eficientes.

▸ Resultados

Buscar metas que exijan lo mejor del equipo de personas que trabajan en la empresa, lo cual muchas veces implica el máximo de esfuerzo para lograrlas y superarlas.



16] 102-16 Valores, principios, normas y normas de comportamiento.

Principales Políticas¹⁷

Para cumplir con los principios a los que se ha comprometido, la empresa ha diseñado una serie de políticas contenidas en los siguientes documentos, las que son obligatorias para sus colaboradores y ejecutivos:

El Programa de Manejo de Incidentes y Resolución de Crisis (IMCR)

Fue diseñado para todos los embotelladores del sistema Coca-Cola para manejar incidentes de manera efectiva y monitorear situaciones potenciales, de modo que se proteja a los consumidores, el medio ambiente, los bienes tangibles (personas, productos, infraestructura, información y activos financieros), y los bienes intangibles (imagen y reputación de la marca).

Manual Cumplimiento Legislación de Libre Competencia

Este manual tiene como objetivo que todos los trabajadores y colaboradores de la Compañía comprendan la legislación de libre competencia y la cumplan, contribuyendo proactivamente al cumplimiento de las normas legales vigentes. Asimismo, el manual busca que los colaboradores puedan identificar y denunciar eventuales situaciones que afecten las mencionadas normas.

Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad

Rige las condiciones, requisitos, derechos, beneficios, obligaciones y en general, las formas y condiciones de trabajo, higiene y seguridad, de todas las personas que laboran en la Compañía.

Código de Ética y Conducta Interno

El Código de Conducta forma parte del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, y es de conocimiento de todo el personal. Los trabajadores que se incorporan a la Compañía reciben un proceso de inducción del Reglamento Interno y sus obligaciones.

Modelo de Prevención de Delitos

Tiene como objetivo dar cumplimiento a los requerimientos establecidos en la ley 20.393, adoptando e implementado un modelo de organización, administración y supervisión para prevenir la ocurrencia de delitos en la Compañía.

Procedimiento Interacción con Funcionarios Públicos

Regula aquellas situaciones en las que un miembro o representante de la Compañía, en razón de su cargo, función o posición, deba interactuar con funcionarios y/o autoridades públicas. Lo anterior, en línea con lo estipulado en el Código de Conducta Ético Interno de la Compañía.



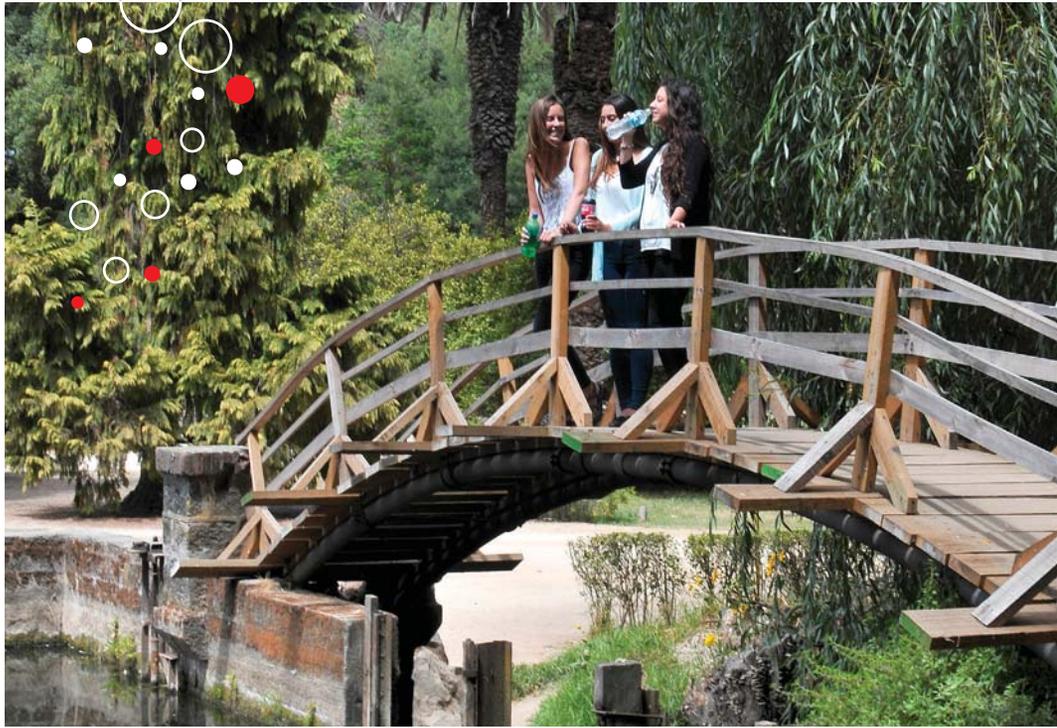
Gestión de Riesgos

Todas estas políticas, permiten gestionar gran parte de los riesgos propios de la operación, mitigando su ocurrencia y permitiendo aplicar protocolos de comportamiento en

caso de producirse. Cada una de estas, busca generar las capacidades a nivel de las unidades operativas en los territorios de franquicia de la Empresa.

17| 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupación por la ética.
205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.

VISIÓN DE SOSTENIBILIDAD



La sostenibilidad está en el corazón de la operación de la empresa y busca crear valor no solo para los accionistas de Coca-Cola Embonor S.A., sino también para la sociedad y el planeta. Para esto, la Compañía se enfoca en áreas donde su rol puede generar efectos positivos y multiplicadores en su entorno, tales como bienestar, medio ambiente y comunidad. Para lograrlo, la empresa trabaja en conjunto con otros embotelladores del sistema y actores sociales o referentes de la industria, además de representantes del sector público, organizaciones no gubernamentales, autoridades locales, gremios industriales y comunidad local.

Política Integrada de Gestión de Coca-Cola Embonor S.A.

Coca-Cola Embonor S.A., definió como parte integral y esencial de su gestión la más alta calidad de sus procesos y productos, la seguridad y salud de sus colaboradores y la protección del

medio ambiente, como la manera de asegurar la sostenibilidad de su liderazgo.

Para alcanzar esos objetivos, la empresa adquirió una serie de compromisos, entre los que se destacan:

- Diseñar y aplicar programas que impulsen el mejoramiento continuo de todos los procesos con la participación y entrenamiento de todos sus colaboradores.
- Cumplir los requerimientos corporativos establecidos en el KORE (Sistema de Requerimientos Operacionales de The Coca-Cola Company), lo cual implica mantener los más exigentes estándares de calificación nacional e internacional, en materia de inocuidad de los alimentos, protección del medio ambiente, salud y seguridad de los colaboradores, además de la satisfacción de las necesidades de los clientes.

- Difundir y revisar permanentemente la política del Sistema Integrado de Gestión, para adecuar su vigencia entre sus accionistas, trabajadores, proveedores, contratistas, visitas y entidades reguladoras, manteniéndola a disposición de la comunidad y clientes.

Membresía y Asociaciones^{18|}

Embonor forma parte de varias iniciativas a nivel nacional, a través de su participación en asociaciones gremiales y diversas afiliaciones, con el fin de multiplicar el impacto social de sus proyectos y disminuir los efectos sobre el medio ambiente.



Nombre de la Iniciativa o Asociación Gobierno Corporativo

Pacto por los Plásticos	2019
Sistema de Gestión de Envases y Embalajes AB Chile	2018
Desarrollo APL Ecoetiquetado SOFOFA, Agencia Sostenibilidad y Cambio Climático y Ministerio Medio Ambiente	2019
AB Chile	2014
AGIP	1998
ASIVA	1991

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

La Compañía está permanentemente revisando el cumplimiento y correcta adecuación a los cambios regulatorios de la legislación vigente, con el objetivo de cumplirla rigurosamente y contribuir a su política de excelencia y transparencia.

Coca-Cola Embonor S.A. se rige por la normativa que regula la actividad económica y empresarial en Chile, que incluye la legislación tributaria, Código Sanitario, Código del Trabajo y los cuerpos legales referidos a las sociedades anónimas (Ley 18.046), el Mercado de Valores (Ley 18.045) y regulaciones administrativas dictadas por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

Por su actividad productiva, la Compañía debe ajustarse a la normativa, principalmente, en todo lo que tiene relación con el agua, el medio ambiente, los impuestos, la salud, la protección del consumidor, el trabajo, la publicidad y la competencia.

En relación con su giro específico, el Impuesto Adicional a las Bebidas Alcohólicas (IABA) el que regula varios de los productos de la Compañía. A este impuesto se suma la Ley 20.606, conocida como Ley de Etiquetado, sobre Composición Nutricional de los Alimentos y su Publicidad y, finalmente, la Ley de Fomento al Reciclaje, que crea la Responsabilidad Extendida del Productor (REP).



18| 102-12 Iniciativas externas.
102-13 Membresía de asociaciones.

02

Sostenibilidad Económica

- 22** Desempeño económico sostenible
- 24** Creación de valor en nuestra cadena
 - Nuestra cadena de valor
- 28** Abastecimiento responsable y gestión de la cadena de suministro
 - Coca-Cola Key Operating Requirements (KORE)
 - Indicadores de proveedores
- 30** Logística de distribución
 - Inversiones para mejorar la logística distribución
 - Modelo de entrega a 48 horas
- 32** Relación con clientes
 - Encuesta de satisfacción de clientes
 - Oportunidades de mejora y medidas tomadas
 - Los servicios web para clientes
 - Catálogo de aplicaciones para clientes y vendedores
 - Innovación y transformación digital



DESEMPEÑO ECONÓMICO SOSTENIBLE



La Compañía presenta en su Memoria Anual un favorable desempeño económico, sustentado en una oferta de bebestibles que satisface adecuadamente las necesidades de los consumidores y requerimientos de sus clientes. Base de ese logro es la garantía de embotellar y

distribuir productos de la más alta calidad y con los más estrictos estándares de embotellado, comercialización y distribución.

Las decisiones estratégicas de negocio de Embonor, cumplen con el compromiso de generar valor sostenible económica, social y ambientalmente.

Valor económico directo generado y distribuido¹⁹

	2016	2017	2018	2019
Valor económico generado	352.499.018	447.782.542	426.956.606	472.162.580
Ingresos por ventas de bienes y servicios	347.029.694	428.429.793	429.399.104	453.501.525
Otros ingresos en efectivo neto e importes procedentes de venta propiedades y equipos	347.469	667.109	51.440	872.869
Flujo procedente de actividades de (utilizados en) actividad financiación	(22.219.434)	(5.388.055)	(19.296.300)	650.317
Dividendos e intereses recibidos	27.341.289	24.073.694	16.802.362	17.137.869
Valor económico distribuido	(356.235.509)	(442.801.462)	(441.776.157)	(480.341.931)
Pagos a proveedores, contratistas y distribuidores; pagos por suministro de bienes y servicios, de primas y prestaciones, anualidades, otras obligaciones derivadas de las pólizas suscritas, y aportes comunitarios.	(232.811.747)	(276.631.740)	(285.693.425)	(303.289.205)
Remuneraciones: pagos a y por cuenta de empleados.	(36.605.397)	(40.518.614)	(36.889.881)	(42.503.842)
Compras de activos fijos e intangibles: compra de propiedades plantas y equipos, compra de activos intangibles, flujo de efectivo utilizado en la compra de participaciones no controladas, préstamos a entidades relacionadas.	(34.964.333)	(34.148.436)	(39.867.860)	(35.989.662)
Pagos de dividendos	(25.459.922)	(29.952.850)	(30.951.277)	(44.929.272)
Pago al Estado: impuesto a la renta y pago de IVA	(26.394.110)	(61.549.822)	(48.373.714)	(53.858.184)
Inversión comunitaria	n.a.	n.a.	n.a.	228.234
Valor económico retenido	(3.736.491)	4.981.080	(14.819.551)	(8.179.351)

Cifras de M\$ al 31 de diciembre de cada año.

19| 201-1 Valor económico generado y distribuido.



Desde el punto de vista de su gestión comercial, durante 2019 la Compañía, en conjunto con The Coca-Cola Company, continuó con su programa de largo plazo de reducción de los niveles de azúcar de sus bebidas, ampliando su oferta y variedad de gaseosas, aguas, jugos, bebidas energizantes e isotónicas, para adecuarse a los cambios de la industria y las preferencias de los consumidores.

Actualmente, la comercialización, en Chile, de las bebidas "bajas en" o "sin calorías", alcanzan el 58% del volumen de ventas de la Compañía y el 89% de los SKU ofrecidos.

Durante 2019, la empresa continuó integrando las bebidas Guallarauco al portafolio de oferta de la empresa, empresa adquirida por el sistema Coca-Cola de Chile en octubre de 2018. El alto reconocimiento

y calidad de esta marca es una gran oportunidad de crecimiento para la Compañía, en particular en la categoría de jugos naturales, además de la de helados y jugos congelados.

Igualmente, en 2019 se consolidó la distribución de bebidas alcohólicas con los productos de la empresa DIAGEO incorporados a partir de octubre de 2018, y la distribución de productos Capel, ocurrida en el segundo semestre del ejercicio 2019.

Por otra parte, cabe destacar, que pese a la difícil situación social del país en los últimos meses del 2019, las ventas de la Compañía no se vieron afectadas. En el ejercicio de 2019, la operación chilena aumentó el volumen de ventas en 5,4% respecto del año 2018, alcanzando a 132,2 millones de cajas unitarias (751 millones de litros).

CREACIÓN DE VALOR EN NUESTRA CADENA

En Coca-Cola Embonor, la sostenibilidad está integrada a todas las operaciones y en cada fase de la cadena de suministro, como una manera de asegurar la creación de valor desde la selección de los proveedores y los insumos que se utilizan, hasta la satisfacción de los clientes, aspectos esenciales para el logro de un desempeño económico satisfactorio.

Nuestra Cadena de Valor²⁰¹

► Materias Primas, Servicios y Recursos

La Compañía pertenece al CEPG (Grupo de Abastecimiento Interempresas) de The Coca-Cola Company, grupo que provee de un modelo de gestión de compras. A través de este modelo se realiza la adquisición de equipos y materia prima con excelentes resultados de negociación. Además, cuenta con una estrategia de selección de proveedores previamente evaluados y autorizados por The Coca-Cola Company.

► Embotellado y Empaque

La adquisición de nuevas líneas de embotellado ha permitido mejorar los procesos que, en concordancia con las eficiencias logradas en la compra de insumos, también permiten reducir el impacto al medio ambiente tanto en embotellado como en empaques.

► Centros de distribución

Luego de almacenar en bodega de producto terminado, los productos son destinados a los centros de distribución, donde se ha estado implementando el WMS (Warehouse Management System) y el voice picking para aumentar la eficiencia en la operación. Paralelamente, se ha integrado el uso de tecnología automática para la elaboración

de pallets de productos terminados, en los procesos de picking (armado de pallet mixtos), permitiendo de esta manera la disminución en el consumo de productos de polietileno (stretch film manual) y mejorando la productividad en la preparación de los mismos para posterior distribución a clientes.

► Distribución

Con los pallets armados, la empresa cuenta con una flota de camiones tercerizados que traslada los productos.

► Clientes

El despacho a tiempo a los clientes es fundamental para la Compañía. En 2019 se implementó el uso de tecnología digital para uso de la fuerza de ventas y distribución en 48 horas, a través de la aplicación llamada "pedido sugerido". De esta forma, ha mejorado la eficiencia en la preparación de la totalidad del pedido y su entrega.

► Consumidor

A través de su portafolio de productos, Embonor llega a más de 7,6 millones de consumidores en Chile, alcanzando un per cápita de 385 botellas de 8 onzas al año por consumidor. Igualmente, durante el ejercicio de 2019, la empresa mantuvo su sólida posición de liderazgo, con una participación promedio anual en el mercado de bebidas gaseosas, de un 63,5%.

► Retornabilidad

En la actualidad, en conjunto con The Coca-Cola Company, la Compañía está enfocada en fortalecer los niveles de retornabilidad de sus empaques, especialmente por la vigencia de la ley de Responsabilidad Extendida del Productor.

201 102-9 Cadena de suministro.
102-7 Dimensiones de la organización.



- ▶ Únicamente proveedores de materia prima aprobados por The Coca-Cola Company.
- ▶ Uso eficiente de los Recursos.
- ▶ **1.625** proveedores.

- ▶ Embonor es una de las 225 embotelladoras de Productos Coca-Cola en el Mundo.
- ▶ **1.617** trabajadores en Chile.
- ▶ **4** plantas con la más alta tecnología, e infraestructura en Chile: Arica, Concón, Talca y Temuco.

- ▶ Uso de tecnología Voice Picking, lo que permite gran eficiencia.
- ▶ Palletizadoras automáticas.
- ▶ **20** centros de distribución.

- ▶ Llega a sus clientes a través de una flota de **486** camiones tercerizados.

- ▶ Implementación del Pedido sugerido en 2019.
- ▶ **62** mil clientes.
- ▶ Entrega en **48** horas.

- ▶ **353 SKU** en portafolio ofrecido.
- ▶ **147 SKU** producidos en 4 plantas de embotellado.
- ▶ **385** consumo per cápita botellas de 8oz.
- ▶ **63,5%** participación de mercado en bebidas gaseosas.

- ▶ Campaña "El Mundo sin Residuos"
- ▶ Todas nuestras botellas plásticas son 100% reciclables.
- ▶ Botella única retornable.
- ▶ **44,8%** de empaques retornables en bebidas gaseosas.

Ubicación de las Operaciones²¹

Región	Ubicación	Uso
Plantas Embotelladoras / Centros Distribución		
XV Región de Arica y Parinacota	Arica	Planta / Centro Distribución
V Región de Valparaíso	Concón	Planta / Centro Distribución
VII Región del Maule	Talca	Planta / Centro Distribución
IX Región de la Araucanía	Temuco	Planta / Centro Distribución
Centros Distribución		
I Región de Tarapacá	Iquique	Centro Distribución
V Región de Valparaíso	San Felipe	Centro Distribución
V Región de Valparaíso	Valparaíso	Centro Distribución
VI Región de O'Higgins	San Fernando	Centro Distribución
VII Región del Maule	Curicó	Centro Distribución
XVI Región de Ñuble	Chillán	Centro Distribución
VIII Región del Bío Bío	Lebu	Centro Distribución
VIII Región del Bío Bío	Talcahuano	Centro Distribución
VIII Región del Bío Bío	Los Ángeles	Centro Distribución
VIII Región del Bío Bío	San Pedro	Centro Distribución
IX Región de la Araucanía	Villarrica	Centro Distribución
XIV Región de los Ríos	Valdivia	Centro Distribución
X Región de los Lagos	Puerto Montt	Centro Distribución
X Región de los Lagos	Osorno	Centro Distribución
X Región de los Lagos	Castro	Centro Distribución
X Región de los Lagos	Ancud	Centro Distribución

21| 102-4 Ubicación de las operaciones.



ABASTECIMIENTO RESPONSABLE Y GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO



Para Embonor, es esencial asegurar de forma responsable la gestión de sus materias primas y promover una relación de confianza y mutuo beneficio con los integrantes de su cadena de suministro, extendiendo hacia ellos las prácticas de sostenibilidad, con los estándares de The Coca-Cola Company.^{22]}

Para cumplir con este objetivo y hacer más eficiente su abastecimiento, la empresa mantiene una relación permanente con proveedores estratégicos, mediante el CEPG, la red global de información y compra de materias primas de Coca-Cola.

Esto se ha traducido en sobresalientes resultados para la adquisición de equipamiento de carga y distribución y la innovación en materias primas y productos, y en procesos y materiales más eficientes, buscando sistemáticamente alternativas que minimicen los impactos ambientales.

Un hito importante de 2019 fue la adquisición de transpaletas y order picker, alimentadas con baterías de litio, lo que permitirá la eliminación paulatina de baterías de ácido-plomo, como un aporte al cuidado y sostenibilidad del medio ambiente.

Asimismo, la introducción de tecnología y automatización de los procesos de armado de pallets mixtos (picking), ha permitido disminuir el uso del film stretch manual, aumentando la productividad y minimizando el uso de plástico empleado para la distribución de productos a nuestros clientes.

La selección de proveedores de los procesos productivos de la Compañía se rige por un listado autorizado por The Coca-Cola Company. Para seleccionar aquellos que cumplen otro tipo de requerimientos, se debe aplicar el proceso de evaluación de proveedores según la norma ISO 9001 y la legislación vigente. Durante 2019 no hubo cambios significativos en el número de proveedores.

Proveedores de Concentrado	Coca-Cola Chile
Proceso de producción	Sidel Blowing, Krones, Alta Beverage y Sidel de México. Envases CMF y Cristalerías de Chile, que proveen de botellas retornables y preformas para el soplado de botellas desechables.
Proveedores de productos adquiridos	Envases Central, Vital Jugos, Vital Aguas, Guallarauco, Diageo Chile Limitada, Cooperativa Agrícola Pisquera Elqui Limitada.

22] 103-1 Explicación del tema material y su Límite [Abastecimiento Responsable y gestión de la cadena de suministro].

Coca-Cola Key Operating Requirements (KORE), para asegurar la calidad²³

La empresa cumple procesos y estándares internos regidos por las exigencias de The Coca-Cola Company, a través de las normas KORE (Coca-Cola Key Operating Requirements). Estas normas agrupan una serie de exigentes estándares en materia de calidad, inocuidad, medio ambiente, salud y seguridad ocupacional que buscan asegurar la excelencia en sus procesos productivos, para lo cual incorpora normas y requerimientos que van más allá del alcance de las certificaciones ISO y de la propia legislación nacional vigente.

Su aplicación busca asegurar el cumplimiento de los máximos estándares de calidad y seguridad alimentaria durante la producción, distribución y comercialización de sus productos. Cabe destacar que estos requerimientos son

supervisados por Coca-Cola en forma sistemática, lo que significa que las plantas de embotellado están sujetas todos los años a auditorías aleatorias por parte de la Global Audit Organization (GAO) de The Coca-Cola Company con objeto de verificar su cumplimiento.

Igualmente, para cumplir con su compromiso de seguridad alimentaria y sostenibilidad a lo largo de toda su cadena de suministro, The Coca-Cola Company exige a sus proveedores la implementación y cumplimiento de:

- Los estándares de seguridad alimentaria reconocidos por la FSCC (ISO 22000)
- Los Supplier Guiding Principles (Principios Rectores para Proveedores)

El 100% de las plantas productivas de Embonor y sus principales centros de distribución cuentan con certificaciones en:

- Calidad: ISO 9001
- Medioambiente: ISO 14001
- Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001
- Inocuidad de los alimentos FSSC 22000
- KORE: Requisitos corporativos de "The Coca-Cola Company"
- PSBC: Programa de Seguridad Basado en el Comportamiento de The Coca-Cola Company, en las plantas de Temuco y Concón.

Vale la pena destacar que KORE establece además, requisitos para un ambiente de trabajo seguro y define un riguroso conjunto de controles operativos para enfrentar riesgos conocidos, alineados globalmente. Es así como cada una de las operaciones de manufactura son auditadas para que cumplan con las normativas y requisitos de seguridad y salud ocupacional de la Compañía.

Indicadores de Proveedores

Número de Proveedores	2018	2019
Número total de empresas proveedoras	1.472	1.625
Número de empresas proveedoras definidos como críticos (del total de proveedoras)	205	204
Número de empresas proveedoras locales	1.438	1.593
Número de proveedores PyME	sin información	sin información

% del Gasto en Proveedores locales ²⁴ y Críticos	2018 M\$	2019 M\$
Gasto total en proveedores	100%	100%
Gasto en proveedores locales (GRI 204-1)	97%	96%
Gasto en proveedores críticos	88%	85%

23| 414-1 Nuevos proveedores que fueron seleccionados utilizando criterios sociales.

308-1 Nuevos proveedores que fueron seleccionados utilizando criterios ambientales.

24| 204-1 Proporción del gasto en proveedores locales.

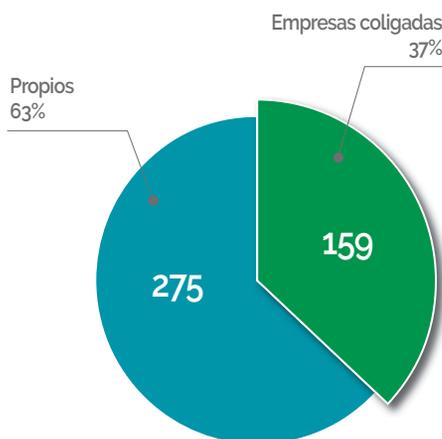


LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN

El principal objetivo de la Compañía es entregar un buen servicio a sus clientes con el más alto estándar de calidad, para lo cual ha construido un completo sistema logístico que cubre territorialmente el país, llegando tanto a centros urbanos como a localidades rurales.

La red de distribución de Embonor cuenta con 20 centros de distribución y 4 plantas productivas, ubicados en diez regiones a lo largo del país. Para cumplir con los requerimientos de sus clientes dispone de una flota de aproximadamente 486 camiones tercerizados. Estos vehículos distribuyen más de 430 productos diferentes, de ellos, 159 son proporcionados por empresas coligadas (Vital Aguas S.A, VJ S.A., Envases Central S.A y Guallarauco).

Indicadores de proveedores



DISTRIBUCIÓN DE
78% DE BEBIDAS PROPIAS
Y **22%** DE PRODUCTOS
ADQUIRIDOS.

Al incorporar Embonor la distribución de bebidas alcohólicas en 2018 y consolidarla el 2019, se sumaron 177 SKU (productos) al portafolio de la empresa. Esto implicó modificaciones al sistema logístico para distribuir un 78% de bebidas propias de sus cuatro plantas embotelladoras y un 22% de productos adquiridos.

El área de Logística de la Compañía es responsable de llevar a los clientes los productos entregados por la Gerencia de Producción, preparar los pedidos, programar las rutas de los camiones, su despacho, la logística inversa de los envases retornables y el servicio al cliente final. Para ello cuenta con equipos en las distintas plantas y franquicias donde la empresa opera, asegurándose de satisfacer la demanda de los clientes de acuerdo a su ubicación, ya sea esta en sectores urbanos o rurales.

La Gerencia de Logística, además, planifica y adquiere los productos pertenecientes a empresas filiales, e importa las marcas AdeS, desde Argentina, y Monster Energy, de Estados Unidos.

Logística de Distribución



La constante diversificación del portafolio de la Compañía a otras categorías, aumenta el desafío logístico de distribuir una amplia variedad de productos dos veces a la semana en promedio, a unos 62 mil clientes,

La mayor variedad de categorías, algunas de mayor valor y menor rotación, han requerido el perfeccionamiento del sistema logístico de la empresa.

Inversiones para Mejorar la Logística y Distribución

Warehouse Manager System (WMS)

Embonor implementó el sistema Warehouse Manager System (WMS), destinado a fortalecer sus aplicaciones informáticas en bodegas de producto terminado de las plantas, que a futuro se implementará en los centro de distribución. Con ello se tomó el control total de los procesos, optimizando la rentabilidad y la eficiencia de la cadena logística.

Compra de Software (IBP SAP)

Embonor adquirió el programa IBP SAP, que permite administrar la cadena

de suministro en línea, planificando las demandas futuras y gestionando el inventario, aspectos como la producción, la compra de materias primas e insumos, el transporte interplantas y la comercialización, optimizando toda la cadena del negocio.

Voice Picking

Embonor comenzó a usar la tecnología Voice Picking, sistema interactivo destinado a mejorar y facilitar la funcionalidad de los centros de distribución. Desde que la Compañía inició su aplicación, en las plantas de Talca y Concón, la productividad en la preparación de pedidos aumentó en un 33%.

Además, se logró conectar de forma exitosa este sistema con el software de inteligencia artificial del "pedido sugerido", como parte del perfeccionamiento del proceso de venta de los productos.

Modelo de Entrega a 48 horas

Durante 2019 se implementó el modelo de entrega en 48 horas, desde que el cliente hace el pedido hasta que le llega a su local. Este sistema busca

la optimización del manejo de stock de producto, sobre todo de aquellos que tienen bajo volumen y que no es necesario tener en todas las sucursales. Logrando así cumplir con las entregas y contar con un buen servicio en logística para satisfacer las necesidades y un buen servicio a los clientes "on time". El nuevo modelo permite agrupar pedidos, mejorar la eficiencia de la carga, su distribución y reducir el rechazo de ventas por falta de inventario.

- ▶ Preventa
- ▶ Descarga venta
- ▶ Chequeo piso
- ▶ Movimiento producto
- ▶ Ruteo
- ▶ Armado de carga
- ▶ Carga camión
- ▶ Salida camión a ruta



RELACIÓN CON CLIENTES

Embonor se ha enfocado en comprender más profundamente a sus clientes para satisfacer sus necesidades y mejorar el servicio que les entrega.^{25]}

Para cumplir con este compromiso, la Compañía se relaciona con la mayor parte de sus clientes, que componen el canal tradicional de ventas, segmentándolos, según sus requerimientos y nivel de ventas, y también considerando el tipo de cliente y sus comportamientos de compras, tipos de productos y necesidades particulares.

La diferenciación del portafolio de Embonor, con criterios de posicionamiento de marca y calidad, asegura para todos sus productos el nivel de servicio al cliente y el estricto cumplimiento de los estándares de The Coca-Cola Company, en materia de calidad, seguridad, inocuidad y medio ambiente.

La Compañía posee un plan de inversiones centrado en la entrega de productos de alto estándar a sus clientes, basado en aspectos como el aumento en la capacidad de producción, la mejora continua de los estándares de calidad, la mayor reducción del impacto en el medio ambiente, y el aumento en la productividad y eficiencia operacional.

La digitalización y la incorporación de nuevas tecnologías es una herramienta adicional para contribuir a mejorar los sistemas logísticos y de venta.

A fines de 2019, Embonor atiende 62.000 clientes, con ventas distribuidas en supermercados, HORECA (normalmente hoteles, restaurantes y cafeterías), canal tradicional y canal mayorista.

Encuesta de satisfacción de clientes

La Compañía aplica, encuestas de satisfacción a sus clientes, que divide en cuatro dimensiones:

- Servicio de entrega.
- Servicio de ventas.
- Política comercial.
- Comparación de servicio.

Estos estudios poseen 25 preguntas que permiten evaluar cada etapa del servicio que se entrega al cliente para identificar las oportunidades de mejora.

Oportunidades de Mejora y Medidas Tomadas

En la Encuesta de Satisfacción realizada el año 2019, se detectaron oportunidades de mejoras como Compañía, dado que los clientes en general calificaron a Coca-Cola Embonor con una nota levemente más baja que el año 2018.

Si bien hay una mejora en lo que respecta a la Política Comercial informada a los clientes por el área de ventas, aparecen oportunidades en el Servicio de Entrega y atención del Vendedor.

En lo que respecta a Servicio de Entrega, la oportunidad aparece específicamente en la atención que los choferes realizan en nuestros clientes. En esta área, se han tomado acciones tecnológicas importantes enfocadas a monitorear y entregar herramientas a los choferes, como son el monitoreo en línea de las entregas y la posibilidad de realizar notas de crédito al momento de entregar los pedidos, este último es un importante beneficio para nuestros clientes, ya que esto permite realizar devoluciones parciales de los productos y evitar retornar el pedido completo.

En cuanto al Servicio de Ventas, si bien la disminución fue leve, la oportunidad se encuentra en la ejecución del vendedor en el punto de venta y la percepción de cercanía de los supervisores con los clientes.

25] 103-1 Definición del tema material [Relación con Clientes].



La compañía está permanentemente buscando mejorar el servicio de ventas, proyectos como la implementación del Pedido Sugerido y la Visita Bien Organizada estuvieron enfocadas en mejorar la ejecución del vendedor. Adicionalmente, se sumaron al plan de capacitación anual, módulos enfocados a reforzar el servicio a clientes, especialmente, por parte de las jefaturas.

Los Servicios Web para Clientes

Embonor ha diseñado una serie de servicios web, cuyo objetivo es dar la más oportuna respuesta a las necesidades de sus clientes. Ello implica estar constantemente mejorando y ampliando estas soluciones, en un escenario diverso y cambiante.



A través de su sitio web, este servicio le permite a los clientes de Embonor, crear nuevos pedidos, modificarlos y hacer seguimiento. Asimismo, permite conocer las sucursales más cercanas y evaluar el servicio.



Este servicio está diseñado para que los clientes soliciten o reporten fallas en los equipos de frío de Embonor, los que se instalan en los puntos de venta con el fin de mejorar la exhibición de las marcas y apoyar a los clientes para ofrecer bebestibles fríos.

Catálogo de Aplicaciones para Clientes y Vendedores

Embonor ha creado una serie de aplicaciones móviles, orientadas a satisfacer las necesidades de los clientes y vendedores, que se descargan gratuitamente.

Al igual que en los servicios web, las aplicaciones son constantemente perfeccionadas y ampliadas.



Embonor

Esta aplicación está diseñada para hacer los pedidos y conocer su estado de avance en línea.



STEmbonor

STEmbonor fue creada para clientes y público en general y permite solicitar equipos de frío, dispensadores de bebidas y otros productos.



KoeVentas

KoeVentas es una aplicación especialmente diseñada para la fuerza de ventas de la empresa y le permite hacer los pedidos digitalmente desde sus dispositivos móviles.

Innovación y Transformación Digital

A inicios del año 2017, se creó la Gerencia de Innovación para Chile y Bolivia, con el desafío de desarrollar soluciones digitales y el uso de analítica avanzada para hacer más eficientes los procesos y mejorar la productividad de la Compañía.

Su primer proyecto ha sido crear un modelo estadístico que entregue una nueva segmentación del canal tradicional, que le permita a la empresa generar un pedido sugerido para cada cliente, con el objetivo de mejorar el desempeño de las ventas. Esto obligó al desarrollo de una aplicación específica para los vendedores, que hiciera más eficiente su trabajo y redujera la brecha entre las personas con más y menor experiencia. La calidad de esta innovación llevó a la empresa a obtener la totalidad del incentivo tributario de I+D durante 2019, el que fue entregado por CORFO.

Otro desafío tecnológico fue abordar la creación de una plataforma para la gestión de Equipos de Frío (EDF) que se hiciera cargo de los más de 100 mil refrigeradores que posee la Compañía. Simultáneamente, se invirtió en sensores para cada EDF, que permitiera un seguimiento y por ende un uso más racional y eficiente de ellos.



	2018	2019
Gasto Total en I&D (cifras en M\$)	110.042	890.969
Número de puestos en I&D (TTC)	1	4
Gasto en I + D como % de las ventas	0,03%	0,2%

03

Personas

- 36** Diversidad e inclusión
 - Indicadores laborales
 - Dotación
 - Equidad de salarios
- 40** Bienestar de colaboradores
 - Atracción de talentos
 - Beneficios
 - Calidad de vida
 - Desarrollo del capital humano
 - Plan de capacitación 2019
 - Evaluación de desempeño
- 48** Prácticas laborales
- 49** Derechos humanos
 - Política corporativa de derechos humanos
 - Medición de riesgos psicosociales
- 50** Salud y seguridad
 - Indicadores de salud y seguridad
 - Sistema de gestión en salud y seguridad
 - Comité paritario
 - Identificación de riesgos en salud y seguridad
 - Servicios de salud ocupacional
 - Bienestar



DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Embonor ha consolidado a través de su historia una política de recursos humanos centrada en el respeto hacia las personas, y basada en valores y principios para construir un ambiente laboral sano. El compromiso de sus colaboradores, idoneidad y capacitación son relevantes para el desarrollo de la estrategia de la Compañía.

Coca-Cola Embonor trabaja para ser una empresa más diversa, inclusiva y justa. La Compañía rechaza cualquier tipo de discriminación al interior de la empresa.

Para Embonor, la más amplia diversidad es fuente de creatividad, innovación y, por ende, de enriquecimiento de miradas y mayor productividad.^{26l}

Si bien la Compañía no dispone de una política explícita y publicada en materia de diversidad e inclusión, estos criterios son elementos

permanentes en los procesos de selección de cargos^{27l}, como parte de la gestión de Recursos Humanos. Se ha ido avanzando en la designación de mujeres en cargos profesionales de alta dirección.

En la actualidad, Embonor está centrada en hacer esfuerzos concretos por avanzar hacia una cultura de equidad de género e inclusión, a partir de una política de reclutamiento enfocada en las capacidades de las personas postulantes. El objetivo es descartar cualquier prejuicio proveniente de características personales, de género, procedencia social, historia del o la candidata, comuna de residencia, lugar de estudio, y religión, entre otras.

La empresa tiene como propósito, continuar aumentando el porcentaje de dotación femenina respecto del total de trabajadores.

Indicadores Laborales

Dotación



(Ver detalle por Región y Cargo en Anexo 1)

Número de personas por género y cargo⁽¹⁾

Cargo	Mujer	Hombre	Total
Directores ⁽²⁾	1	13	14
Alta Gerencia	1	13	14
Gerencia Profesionales	7	32	39
Técnicos Administrativos	124	815	939
Auxiliares	3	622	625

(1) Colaboradores con contratos indefinidos.

(2) Incluye presidente del directorio, directores titulares y directores suplentes. No se considera como parte de la dotación total.

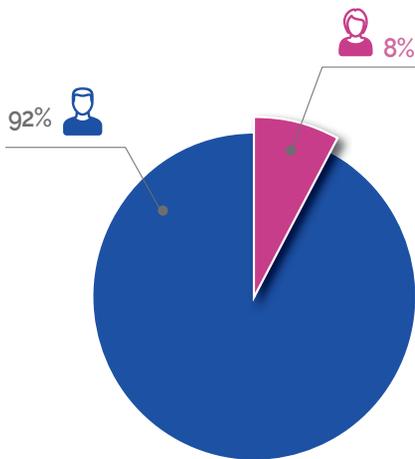
26l 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura [Diversidad e Inclusión].

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes [Diversidad e Inclusión].

27l 102-8 Desglose de empleados (tipo de contrato, región y sexo).

Diversidad Contratos plazo indefinido		% 
Porcentaje de mujeres sobre la fuerza de trabajo total		8
Porcentaje de mujeres en cargos ejecutivos (respecto al total de cargos ejecutivos)		15
Porcentaje de mujeres en cargos ejecutivos junior (respecto al total de cargos ejecutivos junior)		18
Porcentaje de mujeres en puestos de ejecutivo senior/alta dirección (respecto al total de puestos de alta dirección). Se consideran máximo 2 niveles del CEO.		7
Porcentaje de mujeres en cargos ejecutivos, en áreas que son generadoras de ingresos (por ejemplo, ventas, marketing)		14

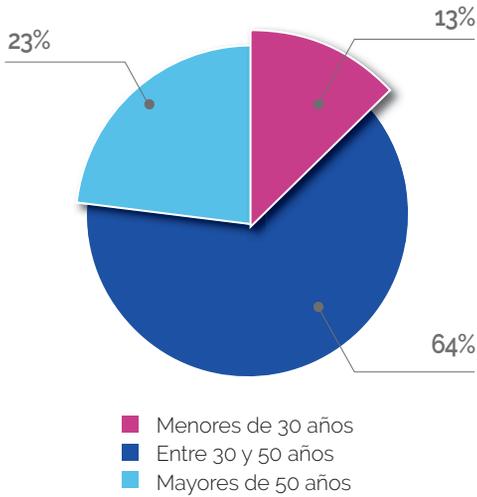
Género



Se ha ido avanzando en materia de paridad de género; si bien solo el 8% de los colaboradores contratados a plazo indefinido de la Compañía, son mujeres, este indicador aumentó un 6,4% respecto del año 2018, mediante la contratación de dos mujeres mantenedoras en Planta Arica; el nombramiento de la nueva Gerente de Administración y Finanzas para operación Chile; el nombramiento de una Subgerente de RRHH en la Planta de Concón; dos vendedoras, una coordinadora de Ventas y una profesional de control de presupuesto de marketing para la Planta de Concón; una supervisora de ventas, marketing y coordinación de ventas para la Planta de Talca; nombramiento de la nueva Jefe de Ventas en la Sucursal de Concepción, convirtiéndose en la primera mujer de Embonor en ocupar este cargo; nombramiento de la nueva Jefe de Operaciones de Stills; y finalmente la incorporación de una vendedora de licores en la sucursal de Valdivia.

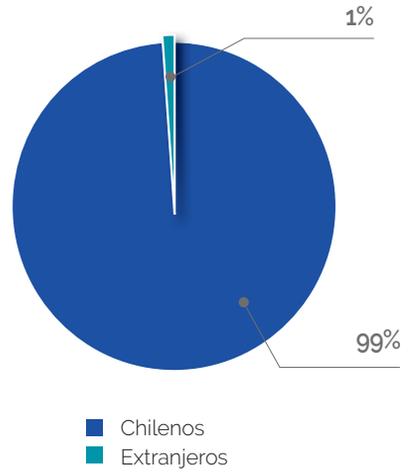


Edad

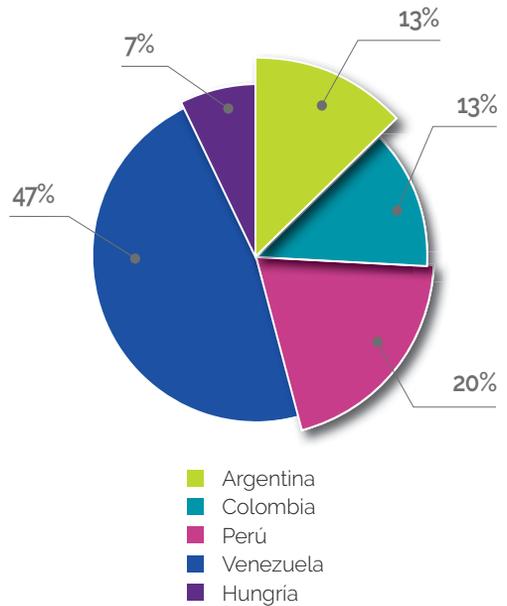


La fuerza de trabajo de la Compañía está compuesta, en su gran mayoría (64%), por personas entre 30 y 50 años, le siguen los mayores de 50 (23%) y en menor media, los menores de 30 años, que componen el 13%.

Chilenos vs extranjeros



Procedencia de extranjeros



(Ver Anexo 2 – Diversidad en la organización)



La organización ha ido aumentando paulatinamente la dotación de trabajadores extranjeros, que hoy todavía no superan el 1%. Entre ellos se encuentran mayoritariamente venezolanos y peruanos.

La Compañía cumple con la Ley de Inclusión Laboral 21.015.

Equidad de Salarios

Este mismo criterio basado en las capacidades técnicas o profesionales, guía la fijación de renta o la promoción profesional de un colaborador. Estas definiciones se sustentan en parámetros objetivos, establecidos en las políticas de la Compañía y en la toma de decisiones de su equipo ejecutivo.

Ratio del salario base y de las remuneración de mujeres frente a hombres²⁸

Categoría Laboral	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres
Gerentes	67%
Ejecutivos	60%
Profesionales	79%
Técnicos	95%
Auxiliares	84%

Las ratios de ingresos entre hombres y mujeres han ido mejorando ostensiblemente en los tramos de profesionales técnicos y auxiliares, al estar entre el 79 y el 95%. En los cargos de gerentes y ejecutivos estas comparaciones, están entre el 60 y 67%.

202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local. ²⁹		Ratio Embonor vs país	
		2018	2019
Chile	Mujer	236%	269%
	Hombre	189%	185%

Como lo indican las cifras, Coca-Cola Embonor ha ido mejorando sistemáticamente las condiciones de sus colaboradores. Durante 2019, la relación entre el salario más bajo en la empresa —o salario de categoría inicial estándar— respecto del salario mínimo en Chile, aumentó considerablemente y es superior a los 500 mil pesos. En este desempeño, se destaca la dotación femenina.

(Ver Anexo 3, Salarios)

28] 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.

29] 202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.

BIENESTAR DE COLABORADORES



Para la Compañía, el bienestar de los colaboradores es central para el fomento productivo de la empresa. Es por esto que la empresa trabaja permanentemente por lograr un ambiente laboral motivador, desafiante e innovador, que incluya el aprendizaje constante, en equilibrio con la seguridad y el desarrollo de los aspectos personales, que son importantes para quienes forman parte de la Compañía.

Es por esto que Embonor ha estructurado una serie de beneficios para sus trabajadores en las distintas etapas de su vida, que incluye a su grupo familiar y que les permita sentirse protegidos e integrados, más allá de su desempeño laboral, en ámbitos tan diversos como el educacional, habitacional, de salud y previsión.³⁰

Atracción de Talentos

Disponer de los mejores colaboradores para cada puesto, es de gran importancia para la obtención de los objetivos de la Compañía. Eso considera una activa gestión en la atracción de talentos, comprometidos con los valores y metas

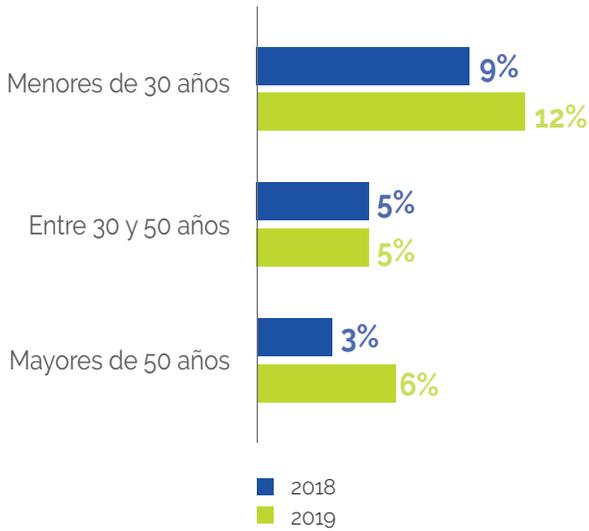
de la empresa, que sean agentes positivos de desarrollo interno.³¹

Tan relevante como la atracción de los mejores trabajadores, es que se sientan estimulados a permanecer en la empresa. Las bajas tasas de rotación promedio demuestran avances, aunque hay desafíos pendientes entre los colaboradores menores de 30 años. No obstante, los retiros voluntarios permanecen en porcentajes prácticamente marginales.

30| 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura [Bienestar de Colaboradores].

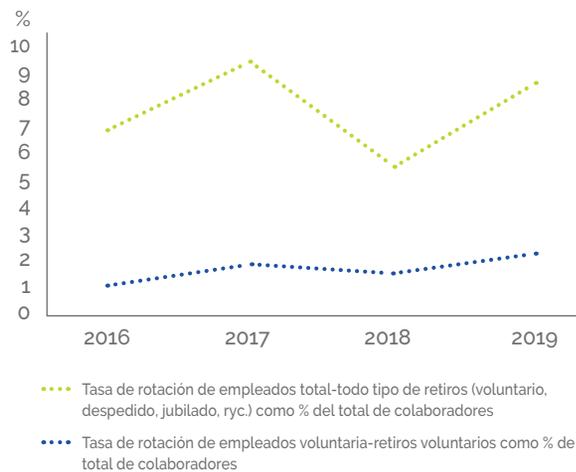
31| 401-1 Nuevos empleados contratados y rotación de empleados.

Tasas de rotación



Las tasas de rotación aumentaron en un 3% entre los menores de 30 años y los mayores de 50, durante 2019, manteniéndose constante en los colaboradores de entre 30 y 50 años.

Rotación total últimos 4 años



A pesar de que la rotación voluntaria de los empleados aumentó levemente el último año, esta se mantiene baja en el cuatrienio, a diferencia de la total, que tiene mayores fluctuaciones, con un alza aproximada del 3% durante 2019.

(Ver Anexo 4. Nuevos empleados contratados y rotación de empleados.)

Beneficios

Ampliar y reforzar una amplia variedad de beneficios ha sido un esfuerzo permanente de Coca-Cola Embonor, en línea con los objetivos de entregar un entorno seguro y estimulante para sus colaboradores, que refuerce su compromiso y al mismo tiempo su bienestar y el de sus familias.

Si bien la Compañía no tiene una política para aportar al ahorro previsional voluntario o depósitos convenidos de sus trabajadores, dependiendo del contrato colectivo en el cual participe el colaborador, y en algunos casos específicos, la empresa apoya situaciones puntuales de ahorro previsional.^{32l}

Además, la empresa financia el 50% de un seguro de vida y de salud complementario a los trabajadores de jornada completa o con contrato a plazo indefinido, independiente de si están o no afiliados a un sindicato.

A continuación, se resumen los beneficios para todos los trabajadores pertenecientes a un sindicato.

Beneficios proporcionados a empleados de tiempo completo que no se brindan a empleados temporales o de medio tiempo. (GRI 401-2)

Beneficios	Descripción	Cobertura del beneficio: (% de empleados a tiempo completo)
Seguro de vida	Compañía paga 50% del costo	100%
Cobertura por incapacidad e invalidez	Asignación por Invalidez (puntual) y seguro compensatorio por indemnización por muerte.	34%
Permiso parental	Según normativa vigente.	100%
Provisiones por jubilación	Todos los trabajadores sindicalizados tienen provisionada su indemnización en base a metodología de Valor Actuarial.	90%
Participación accionaria	No	0%

Asimismo, la mayoría de los contratos sindicales contempla beneficios para que la empresa apoye a los trabajadores con el fin de solventar ciertos costos, tales como mantención de vivienda, movilización, estudios, y fallecimiento, entre otros. Igualmente, efectúa aportes para incentivar a sus colaboradores a permanecer en la empresa y mejorar su calidad de vida, fomentando el desarrollo de la vida familiar.



32l 201-3 Obligaciones definidas del plan de beneficios y otros planes de jubilación.

Calidad de Vida

En esta línea, y como parte del desarrollo de un contexto equilibrado para los colaboradores de la Compañía, periódicamente se dictan talleres y charlas, destinados a prevenir el consumo abusivo de alcohol o de drogas, y a mantener una alimentación balanceada en complemento con actividad física y adecuada hidratación.

La empresa estimula el funcionamiento de clubes deportivos en cada una de las plantas, que organizan actividades deportivas durante todo el año. Destaca la realización, cada dos años, de las Olimpiadas Interplantas, que reúne más de mil trabajadores de todo Chile.

El incentivo al deporte es parte esencial de los valores de The Coca-Cola

Company, que patrocina a la FIFA y los Juegos Olímpicos, desde 1928. Paralelamente, Coca-Cola apoya a las selecciones nacionales de Chile y Bolivia, como parte de su objetivo de estímulo a una vida sana.

Desarrollo del Capital Humano

La Compañía cuenta con una estrategia establecida de desarrollo de capacidades que se ejecuta anualmente, en base al establecimiento de requerimientos técnicos. A partir del levantamiento de esas necesidades, se planifican talleres acordes, como por ejemplo cursos de prevención de riesgos en base a normas ISO o FSCCC, materias técnicas relacionadas con los procesos de embotellado, entre otras.

En este sentido, durante 2019, se efectuó un programa para 15 profesionales con alto potencial de crecimiento en la Compañía, definidos en base a evaluaciones por desempeño y competencias. A ellos se les financió un programa ejecutivo desarrollado por la Pontificia Universidad Católica de Chile, que tuvo una duración de un año.

El plan de capacitación y las horas asociadas a cada curso, se establecen en virtud de las necesidades organizacionales, esencialmente en base a dos criterios:

1. Las necesidades de formación de habilidades y requisitos técnicos (nuevos equipos, cambios tecnológicos, modificaciones en rutinas de trabajo).
2. Por requisito de auditorías del sistema integrado de gestión (normas de certificación, requeridos por Coca-Cola Chile).



Promedio de horas de formación ³³¹	Mujeres	Hombres
Gerentes, Subgerentes y Ejecutivos	-	0,11
Profesionales y Técnicos	5,53	4,95
Operarios, Ventas y Administrativos	18,95	0,34
Total	24,5	5,4



331 | 404-1 Promedio de horas de formación.

Plan de Capacitación 2019

N°	Cursos Plan 2019 ³⁴ 35
1	Administración de proyectos con MS Project.
2	Aplicación de herramientas de mejoramiento continuo.
3	Aplicación de herramientas para la gestión de la calidad y optimización de procesos.
4	Aplicación de planes de defensa alimentaria y contra el fraude de los alimentos en la industria.
5	Aplicar la herramienta 5S base de un modelo de mejoramiento continuo.
6	Aseguramiento de maniobras de izaje.
7	Manipulación de alimentos.
8	Fundamentos de manejo y almacenamiento de sustancias y residuos peligrosos.
9	Gestión de abastecimiento en la empresa.
10	Gestión logística y abastecimiento en las empresas.
11	Herramientas de inglés comunicacional en nivel avanzado.
12	Herramientas de inglés comunicacional en nivel intermedio superior.
13	Inglés intermedio el intercambio de información.
14	Inglés intermedio para la argumentación.
15	Interpretación de la norma FSSC 22000 v4.1.
16	Interpretación y análisis de los sistemas de gestión en la organización.
17	Logística y control de inventarios en la empresa.
18	Montaje y ajustes en lazos de control industrial.
19	Operación de equipo grúa horquilla.
20	Operación grúa sobre camión.
21	Técnicas de análisis e interpretación de NCH-ISO/IEC 17025:2017.
22	Técnicas de análisis y aplicación de estándar de alimentos.
23	Técnicas de conducción segura de guas horquillas.
24	Técnicas de operación de calderas y autoclaves.
25	Técnicas de reuniones efectivas.
26	Técnicas deportivas de fútbol.
27	Técnicas en administración de recursos humanos y contabilidad.
28	Técnicas para administración eficiente de bodega.
29	Técnicas para el cálculo de remuneraciones e indemnizaciones, bajo normativa laboral chilena.
30	Técnicas para la gestión de logística.
31	Técnicas para la operación de calderas.
32	Técnicas paramédicas de emergencias y lesiones deportivas.

34) 404-2 Programas para mejorar las habilidades de los empleados y programas de asistencia para la transición.

35) 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.

Cursos con mayor cantidad de beneficiados:

Entre los cursos con mayor número de asistentes destacan los vinculados a técnicas paramédicas para afrontar lesiones deportivas. También destacan los beneficiados con capacitaciones laborales, tales como "herramientas del modelo 5S", mejoramiento continuo o las que tienen que ver con el uso de vehículos de carga.

Cursos con mayor cantidad de horas:

Los cursos de capacitación en manejo y preparación de alimentos y cálculo de remuneraciones e indemnización, concentraron la mayor cantidad de horas de formación laboral.

Cursos con mayor inversión por parte de la empresa:

La Compañía invirtió en su plan de capacitación 2019 más de 66 millones en programas para mejorar habilidades y para asistir a trabajadores en etapa de transición. De estos, más de 12 millones de pesos fueron destinados a cursos de formación técnica, concentrando una buena parte de ellos en el programa de Aplicación de la Herramienta 5S, como base del modelo de mejoramiento continuo.

(Ver Anexo 5 Formación y Capacitación)

Nº	Total inversión por tipo de contrato	Total capacitados Nº	Total horas capacitación Nº	Costo sence \$	Costo empresa \$	Costo total \$
1	Inversión contrato (trabajadores propios)	209	5.994	14.716.000	18.718.537	33.434.537
2	Inversión pre contrato (comunidad)	242	7.640	32.100.000	500.000	32.600.000
3	Inversión pos contrato (plan de salida - jubilación)	2	130	650.000	-	650.000
Total		453	13.764	47.466.000	19.218.537	66.684.537

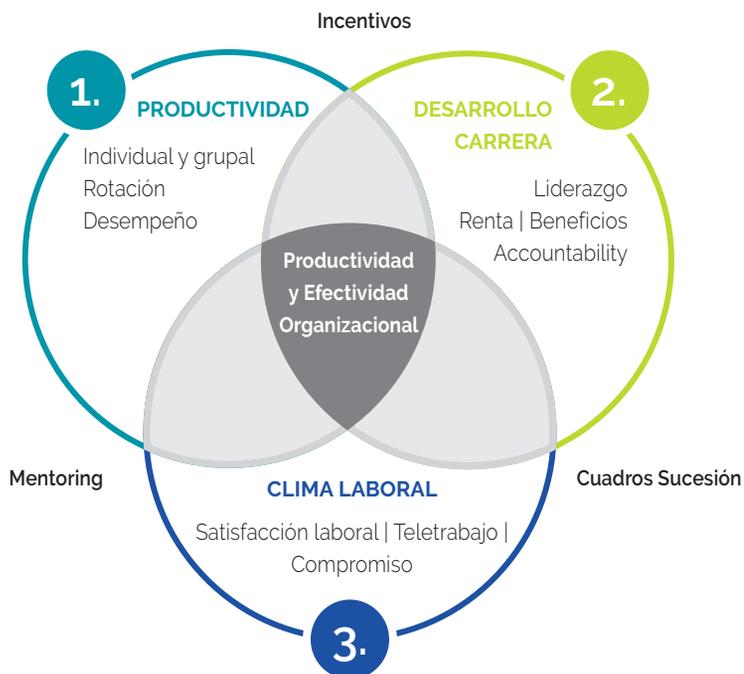
**Evaluación de Desempeño**

Actualmente la Compañía se encuentra migrando desde un sistema de evaluación de desempeño de sus trabajadores, en base a competencias, hacia uno basado en la contribución individual.

Durante 2019, la Compañía comenzó a operar una nueva metodología de evaluación por desempeño con una empresa externa, mediante la implementación de un plan piloto con aproximadamente 100 colaboradores. La Compañía expandirá paulatinamente su uso al resto de la empresa. Mientras eso ocurre, se continúa el uso del sistema propio de evaluación, que se aplica desde las jefaturas hacia los niveles de plantas y centros de distribución.

El objetivo de este nuevo sistema piloto es evaluar la contribución de los colaboradores, para proteger a los mejores profesionales, con mayor potencial, aumentando su permanencia, motivación y desempeño.





Objetivos de la metodología implementada a través de la nueva plataforma:

Productividad

- ▶ Aumentar la productividad individual y grupal.
- ▶ Reducir la rotación de personal.
- ▶ Potenciar profesionales en estándar deseado (desvinculación y desarrollo).

Desarrollo Carrera

- ▶ Definir la inversión necesaria para entrenamiento y desarrollo de competencias.
- ▶ Mejorar políticas de incentivos.
- ▶ Implementar evaluaciones objetivas para asumir nuevas responsabilidades.

Clima Laboral

- ▶ Mejorar las relaciones laborales entre superiores y subordinados.
- ▶ Mejorar la satisfacción y eventuales conflictos.
- ▶ Aumentar el compromiso organizacional

GRI 404-3 Evaluación de desempeño 2019 ³⁶	Por sexo		Por categoría laboral			
	Mujeres	Hombres	Gerentes y ejecutivos	Profesionales y técnicos	Trabajadores	
Total Plazo Indefinido - Dic 2019	135	1.482	53	939	625	1.617
Cantidad evaluaciones	24	121	51	47	47	145
Porcentaje de empleados del total de empleados que han recibido una evaluación periódica del desempeño y desarrollo profesional	18%	8%	96%	5%	8%	9%



PRÁCTICAS LABORALES

La Compañía busca asegurar el trato justo de todos sus colaboradores, garantizando el derecho de organizarse o unirse a un sindicato y/o participar en negociaciones colectivas.

Coca-Cola Embonor tiene excelentes relaciones laborales con los 9 sindicatos constituidos en Chile. Prueba de ello, es que durante los últimos diez años, la empresa no ha enfrentado huelgas sindicales.³⁷

La Compañía no realiza campañas para motivar la sindicalización de sus trabajadores³⁹ pero, al mismo tiempo, no ha enfrentado denuncias hacia la empresa o sus proveedores, por limitar o prohibir el derecho legal a la libre asociación.

Por otra parte, en aquellas circunstancias en que ha debido cerrar líneas de producción por razones técnicas y de productividad, la empresa ha dispuesto que al personal afectado, se le entregue herramientas de reinserción laboral, talleres de oficio (carpintería, mecánica, electricidad, repostería, etc.) y apoyo psicológico. Junto con ello, cuando ha sido posible, la empresa ha fomentado planes para transformar en clientes, a ex trabajadores con potencial para distribuir las bebidas de la Compañía, apoyándolos con la instalación de kioscos o locales comerciales.⁴⁰



37) 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura [Relaciones Laborales].

38) 102-41 Acuerdos de Negociación Colectiva.

39) 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.

40) 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.

DERECHOS HUMANOS

Embonor tiene una política vigente de derechos humanos y, además, todas sus operaciones son auditadas cada dos años por The Coca-Cola Company, en base a los Principios Rectores que la rigen, junto a todas las franquicias.

Política Corporativa de Derechos Humanos

La Política de Derechos Humanos de Coca-Cola Embonor se guía por los principios internacionales de derechos humanos, incluidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, el Pacto Global de las Naciones Unidas y los Principios rectores sobre los derechos humanos y negocios de las Naciones Unidas.

Coca-Cola Embonor se compromete a respetar los derechos humanos y a identificar, prevenir y mitigar los impactos adversos en estas garantías fundamentales, que surjan o sean ocasionados por sus actividades comerciales o si estos efectos se produjesen con anterioridad, como consecuencia de los procesos de mitigación y debido respeto de los derechos humanos.

Esta política se aplica a Coca-Cola Embonor y sus coligadas. La Compañía ha asumido, además, el compromiso de colaborar con su cadena de valor para que, todos quienes la componen, apoyen los principios de esta política y adopten prácticas similares dentro de sus empresas.

Su aplicación tiene efectos concretos en toda la operación de la Compañía y su relación con el entorno social, comprometiéndola a:

- Reconocer el impacto que tiene su actividad en las comunidades y a dialogar con ellas sobre los derechos humanos, respetando y valorando el ámbito local.

- Respetar y promover la diversidad en el más amplio sentido, no aceptando el acoso laboral.
- Respetar la libertad de asociación y promover un diálogo constructivo y de buena fe con los sindicatos legalmente constituidos.
- Proporcionar un lugar de trabajo seguro y saludable que cumpla con las leyes, las reglamentaciones y los requisitos internos vigentes, mejorando de manera continua estos aspectos.
- Proporcionar un ambiente de trabajo libre de amenazas, violencia, que respete la dignidad e intimidad de las personas.
- Otorgar condiciones laborales y económicas acordes a las del mercado local, respetando las normas y leyes vigentes.
- Prohibir el trabajo infantil, forzoso o el tráfico de personas.

Para llevar adelante esta política, la Compañía ha establecido protocolos y responsabilidades por áreas, que garanticen el efectivo cumplimiento de estos lineamientos en materia de derechos humanos.

Medición de Riesgos Psicosociales

La Compañía cumple con la normativa vigente al aplicar, cada dos años, el cuestionario Ista 21, establecido por la autoridad respectiva, que mide el riesgo psicosocial al que están sometidos los colaboradores de la empresa. Durante 2019, este estudio fue hecho a los trabajadores de la planta de Arica.



Ver Anexo 6.

412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los DDHH durante 2019 ⁴¹	Nº operaciones	% de operaciones
Operaciones sometidas a evaluaciones de derechos humanos o evaluaciones del impacto en los derechos humanos por país	2	50%

Se incluyen solo las operaciones de Concón y Talca equivalentes a un 50% de la dotación total.

41| 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.

SALUD Y SEGURIDAD

La Compañía está enfocada en asegurar ambientes de trabajo seguros para todos sus colaboradores, que protejan su salud y fomenten la cultura de cero accidentes, a lo largo de toda su cadena de operaciones.^{42l}

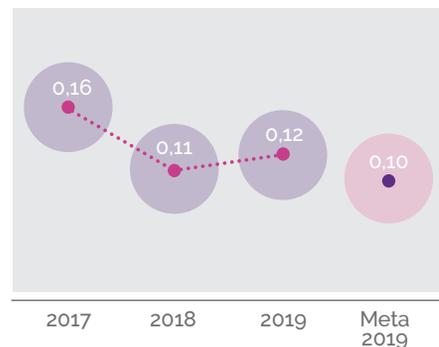
Para cumplir con ese objetivo, Embonor cuenta con el Programa de Seguridad Basado en el Comportamiento de las personas (PSBC) de The Coca-Cola Company, de carácter preventivo y asociado a los factores de riesgo de cada persona, lo que ha permitido que el autocuidado de cada trabajador se mantenga durante su desempeño. Estos aspectos, y todos los protocolos asociados, son auditados interna y externamente en terreno y sin previo aviso.^{43l}

Los programas de seguridad y salud ocupacional son aplicados transversalmente a toda la Compañía.

Para promover hábitos saludables, la Compañía realiza anualmente, en conjunto con los sindicatos y clubes internos, actividades deportivas y recreativas al aire libre. Paralelamente, la empresa dispone que todos sus trabajadores a nivel de las operaciones locales dispongan de casinos que ofrecen dietas balanceadas, reguladas por nutricionistas de Sodexo.

Indicadores de Salud y Seguridad

Tasa de accidentabilidad (/100)



(Ver Anexo 6. Salud y Seguridad.)

Los hitos más relevantes 2019:

0
accidentes

La Planta de Concón, una de las cuatro que posee la empresa, tuvo cero accidentes.

reducción sostenida

La reducción sostenida de su tasa de siniestralidad durante los últimos seis semestres le permitió a Coca-Cola Embonor S.A., disminuir al mínimo su tasa de cotización adicional al organismo administrador del Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Ley N°16.744.

OSHAS
18.001:2007

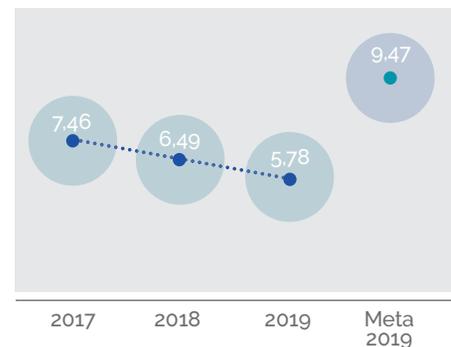
Por sexto año consecutivo (desde 2013), obtuvo la certificación de la norma OSHAS 18.001:2007, para Plantas y Centros de Distribución.

Mortalidad = 0

Número de casos de impactos en la salud relacionados con el trabajo = 0

Principales tipos de enfermedades relacionadas con el trabajo NA

Promedio de días perdidos por accidente



42l 103-1 Explicación del tema material [Salud y Seguridad].

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes [Salud y Seguridad].

43l 403-9 Lesiones relacionadas con el trabajo.



Sistema de Gestión en Salud y Seguridad^{44l}

Embonor posee un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, diseñado para proteger a todos sus colaboradores y los de empresas contratistas^{45l}, basado en la legislación vigente, los requisitos del KORE (Requerimientos corporativos de TCCC) y las matrices de evaluación de la Gestión de Riesgo, que dan origen a los siguientes lineamientos:

- a. Política de Gestión Integrada.
- b. Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
- c. Reglamento para Contratistas de Orden, Higiene y Seguridad.
- d. Certificaciones OSHAS 18001:2007.
- e. Auditorías de Cumplimiento legal.
- f. Programa de Seguridad basado en el comportamiento (PSBC) en las plantas de Temuco y Concón.

GRI 403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de seguridad y salud laboral	% de empleados
Todos los empleados y trabajadores que no son empleados pero cuyo trabajo y / o lugar de trabajo está controlado por la organización, que están cubiertos por tal sistema	100%
Todos los empleados y trabajadores que no son empleados pero cuyo trabajo y / o lugar de trabajo está controlado por la organización, que están cubiertos por un sistema de este tipo que ha sido auditado internamente	100%
Todos los empleados y trabajadores que no son empleados pero cuyo trabajo y / o lugar de trabajo está controlado por la organización, que están cubiertos por un sistema de este tipo que haya sido auditado o certificado por una parte externa.	100%



44l 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.

45l 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.



Comité Paritario

Existen siete Comités Paritarios en la empresa. Estos participan de la implementación y evaluación del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional. Los colaboradores que deseen reportar peligros relacionados con su labor pueden hacerlo por esta vía o hacerlo anónimamente a través del buzón de consultas del comité. A esto se suman los observadores de conductas (Housekeeping) que posee la Compañía, academias de seguridad e inspecciones periódicas.

El comité paritario está compuesto por 12 trabajadores, seis representantes elegidos democráticamente por sus pares y seis representantes de la empresa, cuyas responsabilidades y acciones están definidas en su plan de actividades.^{46]}

Identificación de Riesgos en Salud y Seguridad^{47]}

La Compañía tiene implementado un proceso de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos

(IPER) en toda su cadena operacional, tanto para actividades rutinarias como no rutinarias, que son observadas para detectar todos los factores relevantes para la seguridad de sus colaboradores.

La calidad de estos procesos está garantizada a través de la aplicación de protocolos internos de identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles de seguridad y salud ocupacional (SSO). Estos son evaluados mensualmente y se actualizan de acuerdo con la accidentabilidad del período y las medidas de control implementadas, para evitar la repetición de eventos no deseados.

Los trabajadores pueden reportar riesgos de forma presencial o anónima a través del comité paritario, junto con el sistema de observadores implementados por la empresa.

46] 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.

47] 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.

Además, The Coca-Cola Company, realiza una Auditoría Anual de Responsabilidad Social, a través de una consultora externa.

Embonor dispone de formularios de registro de todos los antecedentes y documentos relacionados a la investigación de accidentes ocurridos dentro de las instalaciones, que incluye el tFlash de Seguridad, la evaluación del árbol causal y el control de cumplimiento a cada uno de los incidentes producidos.

La empresa aplica una matriz de Salud Ocupacional, que identifica y evalúa los agentes de riesgo presentes en las operaciones, calificando su criticidad según el nivel de exposición. Se elaboran informes cualitativos y cuantitativos, con el apoyo del organismo técnico (ACHS) que establece la legislación. Se identifican medidas de mejoramiento, que deben cumplir con los protocolos del Ministerio de Salud. Los principales programas aplicados son:

- Ruido-Prexor
- Manejo Manual de Carga-MMC
- Trastornos músculo esqueléticos-TMERT
- Psicosocial

Servicios de Salud Ocupacional^{48|}

Para garantizar la adecuada protección de sus colaboradores y cumplir con la normativa vigente en esta área, Embonor, dispone de un Reglamento de Orden Higiene y Seguridad para empresas contratistas.

La Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) es el organismo administrador elegido por la Compañía que, según la Ley 16.744, debe asesorarla en todo lo referido a la seguridad y salud ocupacional (SSO), cumpliendo con los requisitos preventivos y de confidencialidad, relacionados con la salud de sus trabajadores.

Bienestar^{49|}

El área de bienestar de Recursos Humanos de la Compañía está cargo de promover hábitos saludables y dar acceso a servicios médicos no ocupacionales. Entre ellos se destacan:

- Orientación en materia de comidas saludables con programas relativos al uso excesivo de sal, dosis recomendadas, tipos de alimentos y cargas calóricas, todo ello apoyado por nutricionistas.
- Aplicación de vacunas anti influenza
- Realización de test visuales, entre otros.



LA COMPAÑÍA
PROMUEVE
HÁBITOS
SALUDABLES DE
ALIMENTACIÓN

48| 403-3 Servicios de salud ocupacional.

49| 403-6 Promoción de la salud de los trabajadores.

04

Producto

- 56** Evolución de las tendencias del consumidor
 - Enfoque en la satisfacción del cliente
- 57** Productos Coca-Cola Embonor
 - Productos propios
 - Productos Guallarauco
 - Distribución de bebidas alcohólicas
 - Diageo y Capel
- 64** Calidad y seguridad del producto
- 65** Marketing y etiquetado responsable



EVOLUCIÓN DE LAS TENDENCIAS DEL CONSUMIDOR



Embonor trabaja permanentemente para asegurarse que su portafolio de productos satisfaga las diversas tendencias que surjan en el mercado y, al mismo tiempo, incorpore atributos que son apreciados por sus consumidores. Algunos ejemplos de este objetivo son las bebidas "bajas en" o "sin calorías", las que contienen sustancialmente menos azúcar, además de las categorías de jugos, aguas, nuevos bebestibles, y recientemente, la distribución de bebidas alcohólicas.⁵⁰

Enfoque en la Satisfacción del Cliente

La Compañía está completamente orientada a satisfacer las necesidades de sus clientes y consumidores finales y para ello estudia de forma permanente sus requerimientos, lo que le ha permitido conocerlos en profundidad. A medida que sus gustos han ido cambiando, la empresa ha ido innovando, manteniendo el sello de excelencia de sus productos.

Embonor ha sabido adaptarse a las nuevas necesidades de sus consumidores, que hoy prefieren productos más naturales y bajos en calorías. En Chile, las bebidas "bajas en" o "sin calorías", alcanza cerca del 58% del volumen, además de haber enfrentado con éxito los



requerimientos de la Ley de Etiquetado.

Esto ha ido acompañado de una fuerte diversificación de su portafolio, integrando, por ejemplo, aguas saborizadas. Ello en un contexto de aumento importante del consumo de aguas embotelladas categoría que creció un 15,7% durante 2019. Se han ido agregando, además, categorías muy distintas como bebidas a base de proteínas vegetales (AdeS), los productos Guallarauco, y la distribución de licores.

La reformulación de sus bebidas tradicionales, como Fanta y Sprite, ha sido parte de la estrategia de impulsar cambios en el consumo, con nuevos, más sanos y mejores sabores. Junto a ello, Embonor fomenta activamente que sus consumidores prefieran cada vez más alimentos bajos en azúcar.

50 | 103-1 Explicación del tema material | Evolución de las tendencias del consumidor.

PRODUCTOS

COCA-COLA EMBONOR^{51|}

La Compañía busca con sus productos consolidar el liderazgo en el mercado de las bebidas, entregando a sus consumidores alternativas que se adapten a sus estilos de vida y preferencias, promoviendo, al mismo tiempo, una dieta balanceada y hábitos saludables en cada etapa de la vida.

Para cumplir con ese objetivo, Embonor posee una amplia gama de productos que aspiran a cumplir con los cambiantes y cada vez más exigentes hábitos de los clientes. La variada oferta va desde las bebidas carbonatadas bajas en azúcar o sin azúcar a jugos y néctares, y refrescos a base de frutas; agua purificada, carbonatada y de sabores; cafés; bebidas deportivas y energéticas,

entre las que se destaca Monster, y productos lácteos a base de proteína vegetal, como la recién incorporada categoría de la marca AdeS.

Toda esta variedad de productos está orientada a satisfacer diversas ocasiones de consumo personales y familiares, centrando su esfuerzo en la reducción de azúcar. En el último año, el 89% de los SKU ofrecidos por la Compañía en Chile, fueron bebidas "bajas en" o "sin calorías".

Junto con ofrecer bebidas de la más alta calidad y con los mejores estándares de servicio, la Compañía, permanentemente está buscando ampliar su portafolio para satisfacer el surgimiento de nuevos y cambiantes hábitos de consumo.



51| 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios.
102-7 Dimensiones de la organización.

Productos Propios

Bebidas Cola



Coca-Cola Coca-Cola Light Coca-Cola sin Azúcar

Bebidas Fantasia



Fanta Fanta sin Azúcar Sprite Sprite Zero Cuatro Pomelo Zero Inca Cola Inca Cola Zero



Nordic Ginger Ale Nordic Zero Ginger Ale Nordic Agua Tónica

Aguas Plain y Saborizadas



Vital de Chanqueahue Agua sin Gas Vital de Chanqueahue Agua con Gas Glaceau Smartwater Glaceau Smartwater Sparkling Benedictino Agua Purificada sin Gas Benedictino Agua Purificada con Gas Benedictino Touch Limón Benedictino Touch Frutilla



Agua Plain y Saborizadas



Limón&nada sin Azúcar Añadida Naranja&nada sin Azúcar Añadida Aquarius sin Azúcar Añadida Limonada Aquarius sin Azúcar Añadida Pomelo Aquarius sin Azúcar Añadida Manzana Aquarius sin Azúcar Añadida Pera Aquarius sin Azúcar Añadida Uva

Isotónicas y Energéticas



Powerade Frozen Blast Powerade Green Punch Powerade Naranja Powerade Rojo Powerade Lima Limón Zero Powerade Frozen Blast Zero Powerade Uva Zero



Monster Energy Monster Energy Lo Carb Monster Ultra Sunrise Monster Ultra Zero Monster Ripper



Glaceau Vitaminwater Restore Glaceau Vitaminwater Esencial Glaceau Vitaminwater Energy Glaceau Vitaminwater Power C Glaceau Vitaminwater Triple-X



Productos Propios

Jugos



Andina del Valle Damasco Andina del Valle Durazno Andina del Valle Manzana Andina del Valle Naranja Andina del Valle Piña Andina del Valle sin Azúcar Naranja Andina del Valle sin Azúcar Durazno Andina del Valle sin Azúcar Piña



Andina del Valle Damasco Andina del Valle Durazno Andina del Valle Manzana Andina del Valle Naranja Andina del Valle Piña Andina del Valle sin Azúcar Naranja Andina del Valle sin Azúcar Durazno Andina del Valle sin Azúcar Piña



Andina Tetra Nutri Durazno Andina Tetra Nutri Naranja Andina Tetra Nutri Piña



Kapo Frambuesa Kapo Manzana Kapo Naranja Kapo Piña Ades Piña Ades Manzana Ades Naranja

Cafés



Productos Guallarauco

Aguas



Agua de Fruta Guaraná Agua de Fruta Manzana Agua de Fruta Limón Agua de Fruta Mango Maracuyá Agua de Fruta Pera Agua de Fruta Pepino

Jugos



Mango Manzana Naranja Frambuesa Frambuesa sin Azúcar Añadida Papaya Jugo de Manzana Exprimido Mango Piña Naranja



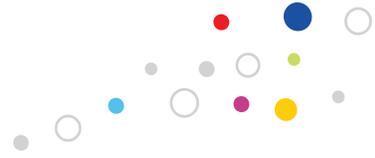
Smoothie Tropical Piña Mango Naranja sin Azúcar Añadida Smoothie Citric Limonada Limonada Maracuyá Limonada Frambuesa Aloe Vera Original Aloe Vera Coco Manzana Uva Aloe Vera Sandia Piña



Distribución de Bebidas Alcohólicas Diageo y Capel

Capel/Diageo	Familia	Marca
Capel	Cóctel	Alto del Carmen Ice
		Alto del Carmen Cremisse
		Artesanos del Cochiguaz Sour
		Artesanos del Cochiguaz Sour
		Capel Ice
		Capel Mix
		Capel Sour
		Estrella del Elqui
		Inca De Oro
		Maddero Ice
		Maddero Mix
	Nola Sparkling	
	Espumante	Myla
		Nola Zero
		Sensus
Viña Francisco de Aguirre		
Pisco	Sensus	
	Alto del Carmen	
	Artesanos del Cochiguaz	
	Brujas de Salamanca	
	Capel	
	Hacienda La Torre	
Monte Fraile		





Capel/Diageo	Familia	Marca
Capel	Ron	Maddero
	Vino	Grosso
		Pkdor
		Prologo
Diageo	Cerveza	Guinness
	Cremas	Baileys
		Sheridan's
	Gin	Tanqueray
	Ron	Cacique
		Pampero
		Zacapa
	Tequila	Don Julio
	Vodka	Ciroc
		Smice
		Smirnoff
	Whisky	Bells
		Buchanan's
Bulleit Bourbo		
J&B		
Johnnie Walker		
Old Parr		
Sandy Mac		
Singleton		
Vat 69		
White Horse		



CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PRODUCTO ⁵² | ⁵³

Para la Compañía es fundamental garantizar los más altos estándares de calidad y seguridad alimentaria e inocuidad de todos sus productos, siguiendo estrictamente los exhaustivos protocolos de producción, distribución y venta de The Coca-Cola Company (TCCC) que, además, son periódicamente auditados.

Embonor no interviene en la formulación de los productos de Coca-Cola, cumpliendo rigurosamente su normativa interna y la legislación vigente, respecto a los ingredientes y a las recetas de cada marca. La diversidad del portafolio de productos ha ido expandiéndose en el tiempo para responder a las cambiantes necesidades de los consumidores, en materia de categorías, calorías y contenido de azúcar.

Para cumplir con las exigencias de TCCC, todos los procesos de producción de Embonor deben ajustarse a los Requerimientos Operacionales de Coca-Cola (KORE), que son exigibles globalmente.

Junto con los protocolos internos, la empresa cumple con certificaciones internacionales para la gestión operacional de la empresa, en las áreas de:

- Inocuidad o seguridad alimentaria (Certificación FSSC 22000/HACCP)
- Calidad (Certificación ISO 9001)

Estas normas, junto con otras normas y certificaciones del área de seguridad y medio ambiente, forman parte de un Sistema Integrado de Gestión (SIG), destinado a asegurar la calidad de los productos de la Compañía, en todas sus operaciones.

Embonor está comprometida con el mejoramiento continuo de todos sus procesos, asegurando una amplia participación y entrenamiento de todo su personal.



52| 103-1 Explicación del tema material [Calidad y Seguridad del Producto].

53| 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes [Calidad y Seguridad del Producto].

MARKETING Y ETIQUETADO RESPONSABLE

Con el fin de cumplir correctamente la legislación vigente y los estándares exigidos por The Coca-Cola Company, la Compañía mantiene exigentes parámetros de comunicación a sus clientes y consumidores respecto de las características de sus productos.^{54l}

Especial relevancia ha tenido para la empresa la estricta adecuación de la información exhibida en los envases de sus productos, luego de la entrada en vigencia, a partir del 27 de junio de 2016 de la Ley N° 20.606, conocida como Ley de Etiquetado.^{55l}

Comprendiendo el sentido y beneficio de esta normativa para sus consumidores finales, la empresa ha ido más allá de sus exigencias, y en muchas ocasiones, se ha adelantado a su aplicación, mediante cambios o ajustes en la formulación de las recetas de sus marcas cuando ha sido necesario.

Así ocurrió con dos de los emblemas de Coca-Cola, como Fanta y Sprite, que cambiaron

su composición un año antes de la entrada en vigencia de la segunda etapa de esta legislación (2018), que hizo más estrictos los requerimientos para los productores.

Coca-Cola ha tomado un rol activo en la búsqueda de alimentos más saludables, reformulando sus aguas saborizadas Aquarius, que aunque no tenían sellos, hoy no contienen azúcar añadida.

De esta manera, la Compañía ha logrado adaptarse e incluso adelantarse a las exigencias legales.

Las etiquetas de las bebidas producidas por Coca-Cola Embonor S.A., son diseñadas por The Coca-Cola Company para dar pleno cumplimiento a la normativa vigente, entregando además, información nutricional de acuerdo a estándares internacionales GDA (Guía Diaria de Alimentación), tal como lo muestra la siguiente gráfica.

Describe el aporte calórico de una porción correspondiente a un vaso de 200 ml, y su porcentaje del valor diario, de referencia en base a una dieta diaria de 2.000 calorías. Por ejemplo, un vaso de 200 ml contiene 88 calorías que corresponden al 4% de las calorías diarias recomendadas.

Listado de ingredientes del producto en orden decreciente.

Información Nutricional: Aporte de Energía, Proteína, Hidratos de Carbono, Sodio y Azúcares totales presentes en 100 ml del producto y en una porción de un vaso de 200 ml.



Simbolo octogonal que se utiliza para destacar que a un alimento o producto alimenticio se le ha adicionado sodio, azúcares o grasas saturadas y que su contenido supera el límite establecido para sodio, azúcares totales, grasas saturadas y energía.

GDA: es la Guía Diaria de Alimentación que describe la cantidad de Calorías, Azúcares totales, Grasas, Grasas Saturadas y Sodio por porción de un vaso de 200 ml y el porcentaje que representan estos de las necesidades diarias, en base a una dieta de 2.000 calorías.

54l 103-1 Explicación del tema material (Marketing y Etiquetado Responsable).

55l 417-1 Requisitos para información y etiquetado de productos y servicios.

05

Sociedad

68 Desarrollo local

Becas de la Fundación
Coca-Cola Chile

Talleres de capacitación
en zona norte

Recuperación de agua
y reforestación en Jardín
Botánico Viña del Mar

Proyecto "Alto Tarapacá"

71 Buen vecino

Programa de educación
ambiental en la V Región

Programa de reciclaje en la zona
del Lago Llanquihue

Aporte en catástrofes

Bicicla, reciclaje en dos ruedas

Donación de vidrio a Coaniquem

Aportes comunitarios



DESARROLLO LOCAL



Embonor ha definido como una parte importante de su misión, tener un rol protagónico en la contribución a las economías locales para generar oportunidades y mejorar la calidad de vida de las personas, mediante múltiples iniciativas.⁵⁶ La Compañía tiene la convicción de que su negocio se proyectará en el largo plazo, en la medida que aporte al desarrollo local construyendo valor compartido con las comunidades en las que opera.

Su amplia presencia regional, le permite a la Compañía cumplir permanentemente con ese objetivo. En Chile, la empresa opera en las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá, de Valparaíso, del Libertador General Bernardo O'Higgins, del Maule, del Bío Bío, de Ñuble, de la Araucanía, de los Ríos, y de los Lagos. Esto significa atender a cerca del 46% de la población del país.⁵⁷

La importante presencia nacional es acompañada de una robusta infraestructura de distribución, que le facilita interactuar con comunidades de ciudades y poblaciones de diversos tamaños y condición socioeconómica. Esto le brinda a la Compañía una particular oportunidad de conexión local y efectiva, en zonas urbanas, rurales e incluso en algunos casos, de difícil acceso como, por ejemplo, Isla de Pascua y Chiloé.

Si bien la Compañía no cuenta formalmente con una estrategia de Ciudadanía Corporativa, desarrolla una serie de ejes de apoyo social a las comunidades donde opera, para aportar efectivamente al desarrollo local.

Entre estas acciones destacan: el Programa de Educación Ambiental en la V Región; el Programa de Reciclaje en la zona de Lago Llanquihue; apoyo a corridas y ferias ambientales;

56] 103-1 Explicación del tema material [Desarrollo Local].

57] 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.

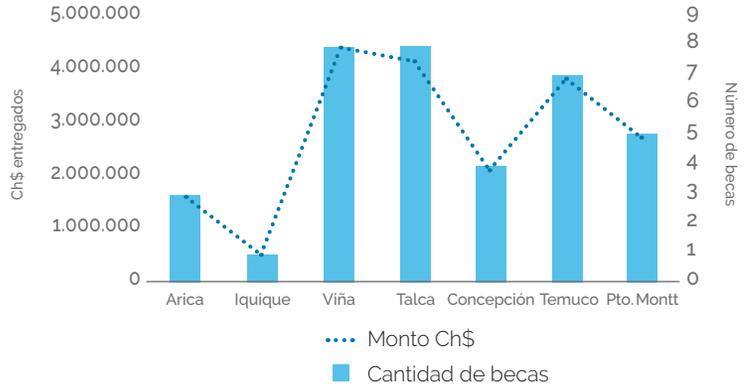
la entrega de becas a niños en edad escolar de escasos recursos a través de la Fundación Coca-Cola Chile; aporte con hidratación ante desastres naturales o actividades sociales; y talleres de capacitación, como el programa desarrollado en Arica^{58l} en 2019, entre otros.

Becas de la Fundación Coca-Cola Chile

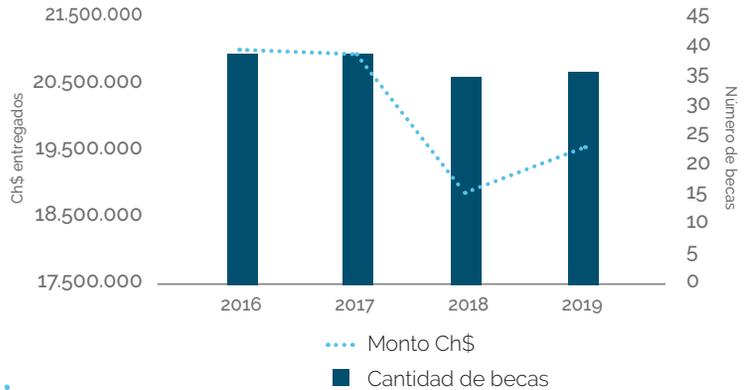
Las Becas Coca-Cola es un programa concebido para contribuir a mejorar la educación del país y con el desarrollo de las potencialidades académicas de estudiantes en situación de vulnerabilidad.

Anualmente, la Compañía entrega becas destinadas a cubrir los 4 años del período de enseñanza media. Durante 2019, la empresa benefició a 36 estudiantes.

Número y monto de becas entregadas por operaciones

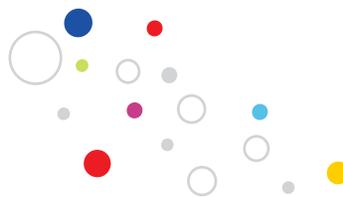


Becas anuales Fundación Coca-Cola



\$19.525.000

FUE LO INVERTIDO EN LAS **36 BECAS** PARA ENSEÑANZA MEDIA EN 2019



Las becas se distribuyeron durante 2019 a estudiantes de las principales ciudades en donde la Compañía tiene presencia, concentrando los mayores montos en Viña del Mar, Talca y Temuco.

Talleres de Capacitación en Zona Norte

El 2019 en la región de Arica, la Compañía generó un programa de capacitación, ejecutado a través del municipio y en coordinación con su Oficina Municipal de Intermediación Laboral (OMIL) y su Dirección de Desarrollo Comunitario. Se entregaron cursos de operación de equipos de grúa horquilla y de maniobras de izaje, a 30 participantes, a través de SENCE.

El objetivo de este programa fue entregar capacitación en oficios útiles para la operación de la planta local y de otras industrias con presencia en la zona, debido a la escasez de trabajadores calificados. Al mismo tiempo, se estableció un espacio de cooperación con las autoridades locales, para enfrentar desafíos juntos en beneficio de la comunidad.

Recuperación de Agua y Reforestación en Jardín Botánico Viña del Mar

En conjunto con The Coca-Cola Company, Embonor impulsa un ambicioso proyecto de reforestación de especies nativas y de captación de aguas lluvia del Jardín Botánico Nacional, en la Región de Valparaíso, Chile.

El nuevo espacio, llamado Parque de las Aguas, está emplazado en los altos de Viña del Mar, en el límite con la comuna de Quilpué, ocupando 250 hectáreas de terrenos de propiedad del Jardín Botánico. Esta iniciativa, que pronto será abierta al público, se transformará también en una alternativa recreacional con una red de senderos de trekking y miradores.

El Parque de las Aguas, diseñado en conjunto con la organización Bosque del Norte, pretende captar el agua de lluvia a través de zanjas de infiltración y plantación de árboles.

De esta manera, la Compañía busca compensar la huella hídrica de sus procesos productivos.

Proyecto "Alto Tarapacá"

También junto a The Coca-Cola Company, Embonor desarrolla un proyecto de alcance global, que consiste en devolver al planeta el agua utilizada, tanto en los procesos de fabricación como de envasado de sus bebidas. Al Parque de las Aguas, se suma el proyecto "Alto Tarapacá", cuyo objetivo es la captación de aguas lluvia, mediante el uso de técnicas ancestrales de los habitantes de la zona, que permiten recuperar napas subterráneas de las praderas nativas del Norte Grande.



DE AQUÍ A 20 AÑOS,

ESTA INICIATIVA ASPIRA A RECUPERAR
300 MILLONES DE LITROS
DE ESTE **RECURSO VITAL** QUE,
DE OTRA FORMA, TERMINAN
ESCURRIENDO HACIA EL MAR.





Para Embonor es estratégica la creación, desarrollo y mantención de relaciones con las comunidades locales que permitan identificar oportunidades de colaboración, generación de valor social y filantropía, como parte de su misión y desarrollo a largo plazo.

Es por ello que la Compañía contribuye, en todas las comunidades donde está inserta, con diversos programas que mejoran la calidad de vida de las personas y ayudan a crear conciencia ambiental. En ese sentido, se destacan los siguientes programas y aportes.

Programa de Educación Ambiental en la V Región

Desde 2018, Embonor y la Empresa Kyklos desarrollan un programa de reciclaje y cuidado del medio ambiente, con el objetivo de generar conciencia en la comunidad, motivando a alumnos, profesores y funcionarios de colegios de la Quinta Región.

Este programa, que se inició con la colaboración de la Corporación Municipal de Valparaíso, logró incorporar a 1.893 estudiantes de diversos

establecimientos, tales como el Centro de Capacitación Laboral de Valparaíso, el Liceo Matilde Brandau, la Escuela Intercultural Pedro Cariaga, el Liceo 1 de Niñas, la Escuela República del Paraguay y el Liceo Alfredo Nazar.

Durante 2019, se sumaron los establecimientos Juanita Fernández, Rebeca Fernández, Josefina Magasich y Saint Pauls de la comuna de Viña del Mar, llegando a un total de 2.437 beneficiarios además de los colegios de Valparaíso, que habían iniciado el programa el 2018, llegando a un total de 4.330 beneficiarios entre los 10 establecimientos.

Gracias a esta iniciativa, se instalaron 10 Puntos Verdes al interior de la comunidad y se reciclaron cerca de 6,8 toneladas de residuos —entre botellas PET, latas, cartón, papel y tetrapack.

En el ejercicio de 2019, además de las actividades de reciclaje y formación, los estudiantes pudieron efectuar visitas a la planta embotelladora de Embonor, al Humedal de Concón y al Jardín Botánico, además de participar en la Feria Ambiental de Valparaíso y Viña del Mar.

Programa de Reciclaje en la Zona del Lago Llanquihue

Desde 2018 que la Compañía apoya el programa RecRea Lago Llanquihue, cuyo objetivo es cambiar la cultura ambiental entre los habitantes de la zona y de la Región de Los Lagos, mediante educación e instalación de puntos limpios de reciclaje en sus localidades. Ha sido tan exitoso este esfuerzo público privado, que los puntos limpios están funcionando a plena capacidad y hay solicitudes de nuevos espacios de reciclaje en toda la región.

En esta iniciativa participan instituciones como Fundación Legado Chile, Kyklos, TriCiclos y Taller Verde Sur, además de un grupo de empresas, que apoyan y financian este proyecto, entre las cuales está Coca-Cola Embonor.

Ciclocreoivía

Embonor apoya permanentemente a Ciclocreoivía, una de las más importantes y extendidas iniciativas deportivas a lo largo del país. Esta actividad deportiva y recreativa, cuenta con una masiva y activa participación de personas a lo largo de todo Chile. Cada domingo del año, entre las 9.00 y 14.00 horas, decenas de kilómetros de calles y avenidas en las principales ciudades de Chile, son convertidas en verdaderos circuitos de paseos libres de motores y abiertos al juego, la recreación y el encuentro de quienes disfrutan del deporte y la vida sana.

Fútbol Más

Durante 2019, Embonor apoyó por segundo año consecutivo a la Fundación

Fútbol Más Chile, que conecta a diferentes barrios a lo largo del país, a través del fútbol. Este tipo de iniciativas son relevantes para la Compañía porque permiten vincular la educación en torno a valores y a la práctica del deporte. La metodología usada por la fundación promueve una actitud positiva de cada participante con el objetivo de estimular una infancia más sana y satisfactoria.

Actualmente Fútbol Más llega a 4.000 niñas y niños, impulsando simultáneamente más de 600 líderes jóvenes y adultos.

Aporte en Catástrofes

La Compañía, cada vez que el país enfrenta emergencias o catástrofes, como incendios, terremotos, tsunamis o inundaciones, apoya la hidratación de la población afectada y del personal de ayuda. Durante los devastadores incendios en Valparaíso, en 2019, Embonor suministró agua a los funcionarios en terreno de la Seremi de Vivienda y Urbanismo y apoyó la labor que desarrolló Fundación Techo, además de contribuir con hidratación para la Superintendencia del Cuerpo de Bomberos Viña. Lo mismo ha ocurrido durante la crisis social que afectó al país, a partir de octubre

Bicicla, reciclaje en dos ruedas

Embonor estableció una alianza con la aplicación Bicicla, que conecta a quienes tienen material de reciclaje y a ciclistas (biciclador) dispuestos a transportarlos a puntos limpios dentro de la Región de Los Lagos. Por ahora, esta iniciativa favorece a sectores de



Puerto Montt, Puerto Varas y Frutillar. Este programa funciona de la siguiente manera:

1. La persona que quiere reciclar se conecta a través de la aplicación con un biciclador que esté disponible.
2. Al retirar el material de reciclaje, el biciclador le entrega a la persona un voucher, que podrá canjear en un almacén de barrio, equivalente a una Coca-Cola sin azúcar de 2.0 litros retornable, pagando solo \$500.
3. A su vez, la persona del almacén puede canjear este voucher, como medio de pago, a un camión de la Compañía, equivalente a un envase y \$500.

Donación de Vidrio a Coaniquem

Al igual que años anteriores, durante 2019 Embonor participó activamente en una campaña de ayuda a la Corporación de Ayuda al Niño Quemado (COANIQUEM). La Planta de Concón donó 40.267 kilos de vidrio a esta institución, lo que representa el 9% de total de vidrio reciclado en dicha planta. Cada kilo de vidrio aportado, le permite a COANIQUEM financiar

tratamientos y cumplir con la misión de rehabilitar integralmente a niños y jóvenes con lesiones de quemaduras. Esta campaña financió la construcción de "Casabierta", lugar de acogida para niños de Chile y países vecinos, durante su período de rehabilitación. En la residencia se entrega gratuitamente estadía y alimentación para cada niño y para un familiar acompañante. Además, reciben educación escolar compensatoria a través del Colegio Hospitalario Casabierta COANIQUEM, que ofrece continuidad escolar durante el periodo de tratamiento, lo cual es reconocido por el Ministerio de Educación.

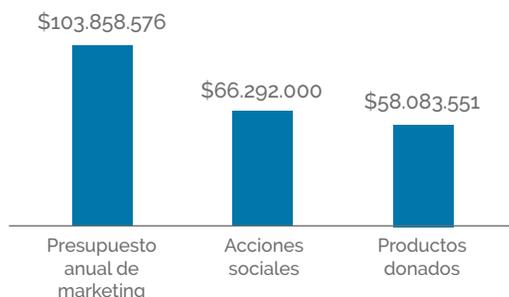
Aportes Comunitarios

Coca-Cola Embonor apoya iniciativas con fines de beneficencia y sociales que se relacionen con temas, culturales, medioambientales, deportivos, artísticos, de divulgación científica y tecnológica.

El programa de aporte comunitario de la Compañía se materializa a través de tres ejes:

- El primero, refuerza el trabajo del área de marketing local de cada Planta, posicionando la marca en actividades comunitarias a través del aporte para la realización de corridas, entrega de bolsas ecológicas, eventos deportivos con la Fundación Fútbol Más, Proyecto Bicicla y Proyecto Kyklos, entre otros. Durante 2019, la empresa efectuó aportes por un total de casi \$104 millones.
- El segundo, corresponde a las donaciones realizadas a fundaciones y organizaciones no gubernamentales a las que la Compañía aportó durante 2019, un total de \$66,3 millones.
- Por último, la empresa realizó donaciones de productos a diversas organizaciones como Bomberos, CONAF y otras fundaciones y municipalidades de Concepción, Talca, Temuco, Puerto Montt y Viña del Mar. El total de productos donado en 2019, se estima equivalente a \$58 millones.

Inversión social



\$228.234.127

**FUERON LOS APORTES
Y DONACIONES
DURANTE 2019**

06

Medio Ambiente

- 76** Operaciones sostenibles
- 78** Impulso a la economía circular
 - Minimización de residuos
 - Botella única retornable
 - Reciclaje
 - Mundo sin residuos
 - Alianzas
- 82** Gestión del recurso hídrico
 - Intensidad del uso de agua
 - Descargas de agua
- 86** Gestión de energía
- 87** Gestión de emisiones



OPERACIONES SOSTENIBLES

La Compañía busca la mayor eficiencia en el uso de recursos naturales, financieros y de capital humano, en todas sus operaciones a través del mejoramiento continuo. El objetivo de esta meta es reducir el impacto en el medio ambiente y adaptarse a los cambios tecnológicos y digitales.

Coca-Cola Embonor S.A. tiene la convicción que su negocio será sustentable en el largo plazo si logra construir valor compartido para

todos quienes la componen. Esto queda de manifiesto en su Política Integrada de Gestión, a través del cumplimiento de la legislación; la mejora continua y la minimización de impactos ambientales; la calidad e inocuidad de los productos que ofrece; la satisfacción de sus clientes; y la salud y seguridad de todos sus trabajadores. El uso eficiente de los recursos naturales y la promoción de la relación con grupos de interés, es un compromiso prioritario de quienes conforman la empresa.^{59l}

Sistema de Gestión Ambiental está verificado por:	Cobertura: respecto al 100% de sus operaciones/ingresos/trabajadores/etc.	Descripción:
a. Estándares internacionales (ej. ISO 14001, EMAS, etc.)	100%	ISO 14001, ISO 9001, OHSAS 18001, ISO 22000
b. Una tercera parte especializada verificadora/auditora/certificadora	100%	SGS
c. Una verificación/auditoria/certificación interna por parte de especialistas de la unidad corporativa/casa matriz	100%	Auditoría interna realizada por auditores externos contratados
d. Global Audit Organization The Coca-Cola Company (GAO)	100%	Cumplimiento requerimientos KORE, SIG y legislación nacional

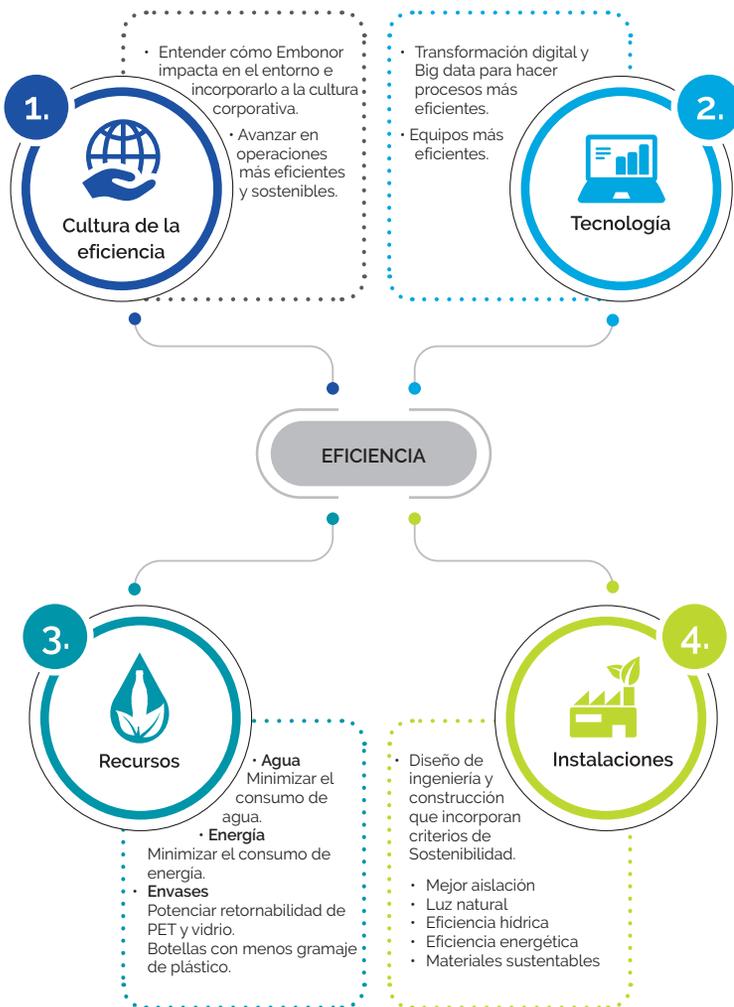


59l 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. [Operaciones Sostenibles].

La eficiencia es el concepto central que guía la sostenibilidad de las operaciones de la Compañía y se enfoca en las siguientes áreas: Infraestructura y Construcción; Tecnología y Equipamiento; Cultura de Eficiencia en todos los aspectos de la organización; y Eficiencia en los Recursos. Esta política, a su vez, se basa en cuatro pilares:

- ▶ Personas
- ▶ Máquinas
- ▶ Materiales
- ▶ Método

La eficiencia como centro de la Sostenibilidad Ambiental se explica mediante la siguiente gráfica:



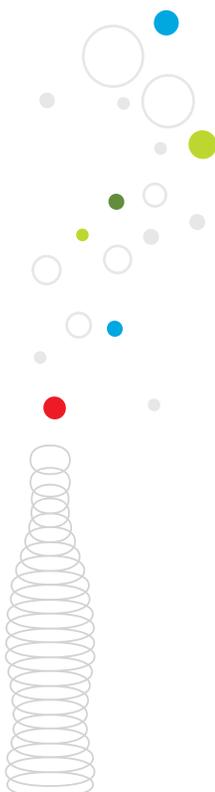
Fuente: Compañía Coca-Cola Embonor S.A.

Este diseño le ha permitido a la Compañía tener un excelente desempeño ambiental al aumentar su producción y disminuir el uso proporcional de agua y energía. A pesar que ha aumentado en cierta medida el ratio de generación de residuos, es importante destacar el crecimiento significativo en el porcentaje de reciclaje.

	2016	2017	2018	2019
Ratio Agua	2,16	2,21	2,12	2,07
Ratio Energía ^{60l}	0,18	0,19	0,19	0,19
Ratio residuos Generados	10,29	13,55	12,73	13,58
Reciclaje	86%	87%	88%	92%

Fuente: Compañía Coca-Cola Embonor S.A.

60l | 302-3 Intensidad de la energía.



IMPULSO A LA ECONOMÍA CIRCULAR

Embonor ha fijado como prioridad convertirse en un referente a nivel regional, de la economía circular como parte esencial de su política integrada.

La economía circular dejó atrás el concepto de producir y desechar, enfocándose en la reutilización, reciclaje y recuperación de los productos. Hoy la sostenibilidad es considerada el eje transformador empresarial de Coca-Cola, enfocándose en aquellas áreas de su actividad que más pueden aportar a la economía circular: envases retornables, uso eficiente del agua y la energía.

En los últimos años la empresa se ha enfocado en lograr la mayor eficiencia energética, hídrica y de reciclaje (plásticos, vidrio, latas y papel), junto con el tratamiento de aguas residuales y otras medidas para recuperar y aprovechar el uso de este recurso, en los territorios donde opera.⁶¹

Minimización de Residuos

En coherencia con la economía circular, el objetivo de Embonor es la comercialización de sus productos mediante el uso de envases cada vez más sostenibles en materia ambiental y económica, y la mayor reducción posible en la generación de residuos.

Junto a Coca-Cola de Chile, y en línea con la protección del medio ambiente, la Compañía continúa impulsando el aumento de los envases retornables, para lo cual lanzó la botella única retornable durante 2019, estrategia que se suma a la Política Contable de Envases Retornables.

Retornabilidad⁶²

La retornabilidad busca minimizar los residuos, con el fin de mejorar el compromiso de la empresa como referente de la economía circular y alinearse a la campaña global de The Coca-Cola Company por "Un Mundo sin Residuos". Dicha iniciativa tiene como objetivo que el 100% del portafolio de productos sea reciclable en 2025, lo cual contribuirá con la Ley REP y con otros acuerdos efectuados



61] 301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado.

62] 301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado.
301-2 Insumos reciclados.



durante 2019 en Chile, tales como la conformación del primer sistema de Gestión de Envases y Embalajes bajo el alero de AB Chile, el Pacto por los Plásticos y el desarrollo del APL de Ecoetiquetado.

La empresa tiene como meta recolectar el 100% de los envases y embalajes utilizados hacia el 2030, así como también incorporar al menos el 50% de resina reciclada en sus envases.

METAS

100%
DE PRODUCTOS
RECICLABLES
EN **2025**

RECOLECTAR
EL **100%**
DE ENVASES Y
EMBALAJES
AL **2030**

INCORPORAR
50%
DE RESINA
RECICLADA EN
LOS ENVASES
AL **2030**

Botella Única Retornable

La botella única retornable es en sí una iniciativa medioambiental, que implicó innovaciones e inversiones operacionales que permitan la utilización del mismo envase retornable, para embotellar Coca-Cola (Original, Light y Sin Azúcar), Fanta y Sprite (Regular y Zero), disponiendo de etiquetas de papel diferentes para cada caso.

En promedio, una botella retornable PET permite su reutilización unas 12 veces. En cada ciclo, el envase es sometido a un estricto sistema de revisión y limpieza, antes de ser llenado nuevamente. Para la Compañía la calidad e inocuidad son los pilares fundamentales para satisfacer con excelencia las cambiantes necesidades del mercado.

El objetivo de la empresa es generar menos plástico en circulación. En concreto, implica una mejora sustentable de los procesos productivos y una contribución a la meta de un Mundo Sin Residuos.

UTILIZA MENOS PLÁSTICO,
AYUDA A REDUCIR LA CANTIDAD
DE ENVASES EN CIRCULACIÓN
Y ES **100% RECICLABLE**



CARACTERÍSTICAS DE LA BOTELLA RETORNABLE

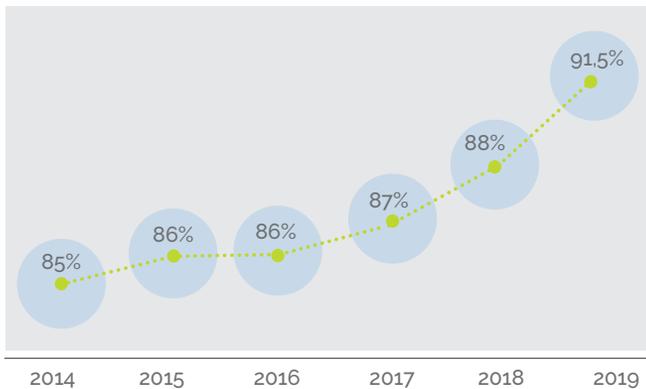
- ▶ La **botella única retornable** permite rebajar el parque de envase en un **orden del 15%**.
- ▶ Incorpora la **sostenibilidad** en el origen de la **cadena productiva**.
- ▶ Al ser retornable permite ser **reutilizada numerosas veces**, haciéndola completamente circular.
- ▶ Es una botella de **diseño único de PET**.
- ▶ Cuando termina su vida útil es **100% reciclable**.
- ▶ Permite minimizar la inyección de plástico virgen en el mercado. Se estima que durante 2019, mediante la retornabilidad de los envases, **se evitó la utilización de 4.900 toneladas de plástico desechable**.

Reciclaje

En 2019, Coca-Cola solicitó llegar a un 88% en sus ratios de reciclaje y Embonor cerró el año 2019 con un 91,5%, a nivel nacional. El objetivo fue superado gracias a que comenzó la transformación de todas las plantas para convertirlas en cero residuos a relleno sanitario, es decir reciclar todos los residuos que sean factibles de ser reciclados. En el caso de las instalaciones de Concón, este plan incluye el 100% de compostaje de los residuos orgánicos del casino.

La política integrada de gestión y mejora continua que impulsa la empresa, tiene como metas la búsqueda permanente de innovadoras materias primas que permitan nuevas alternativas de productos, ahorros en los procesos operacionales y reducción del impacto ambiental. En línea con esto, durante 2019 se incorporaron los transpaletas y rodets picker (vehículos de carga) alimentados por baterías de litio, lo cual es un aporte concreto al cuidado del medio ambiente ya que disminuye el uso de baterías de ácido-plomo. Igualmente, la Compañía adquirió paletizadoras automáticas, que reducen el uso de polietileno en el proceso de armado de cargas.

Ratio reciclaje (%)



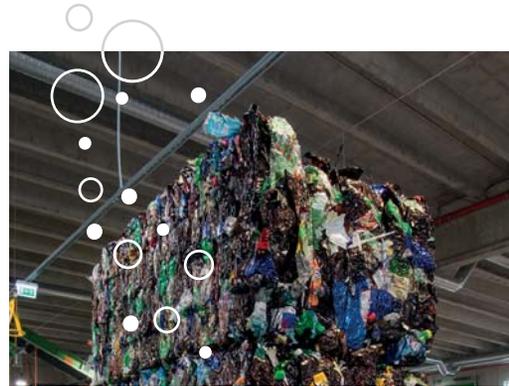
(Ver Anexo 7, Medio Ambiente.)

Mundo Sin Residuos

Embonor es parte del ambicioso e innovador plan estratégico de The Coca-Cola Company denominado "Un Mundo sin Residuos", que se compromete a recolectar y reciclar una cantidad equivalente al 100% de los envases que comercializa, hacia el año 2030.

Para lograrlo se trabaja sobre la base de dos ejes: invertir en el planeta y en los empaques.

- Invertir en el planeta, significa ocupar todo el potencial de comunicación global de Coca-Cola para que las personas tomen conciencia y ayuden a aumentar considerablemente las tasas de reciclaje.



- b) Invertir en los empaques, implica lograr que el 100% de los envases sean reciclables. Esto incluye desde el diseño y fabricación de botellas y latas, hasta su recolección, reciclaje y reutilización. La inversión permanente que hace la Compañía en innovación permite el desarrollo de botellas con cada vez menos PET. Para 2030 se espera que, en promedio, el 50% de los envases sean fabricados en base a resina reciclada. Para el diseño de sus botellas, la empresa busca disminuir la cantidad de plástico utilizado.

Coca-Cola ha tenido logros notables, como la tecnología Ecoflex, utilizada en el envase del agua mineral Vital, completamente reciclable y que utiliza 40% menos de plástico, lo cual hace que sea más fácil de reducir y reutilizar. Ecoflex está además, reconocido por el Ministerio del Medio Ambiente con el sello ambiental 'Bajo en Residuos'.

ECOFLEX
40% menos
DE PLÁSTICO



Junto al Ecoflex, también se ha reconocido la tecnología aséptica APET en los néctares Andina del Valle. Su beneficio es doble, ya que preserva mejor el sabor y usa 40% menos de plástico.

Solo estas dos innovaciones han reducido en cerca de 2.000 toneladas anuales en el uso de plástico.

El esfuerzo hecho en materia de retornabilidad ha logrado que Chile sea líder en el uso de este formato, con cerca del 70% de la venta de bebidas gaseosas circulando en estas botellas, lo que permite que sean reutilizadas unas numerosas veces, luego de lo cual se pueden usar como otros insumos.

Residuos Peligrosos⁶³

Embonor aplica opciones de reciclaje para los residuos peligrosos, como las

baterías y aceites lubricantes a través de la incorporación de gestores autorizados.

Alianzas

Iniciativas como "Un Mundo Sin Residuos" requieren generar alianzas con las comunidades locales, ONG y las autoridades. El sistema Coca-Cola en Chile fue pionero al lograr adhesión al Pacto por los Plásticos en Chile, el que espera reducir la producción de plástico hacia 2025.

Además, Coca-Cola trabajó junto a SOFOFA y el Ministerio de Medio Ambiente en el desarrollo del Acuerdo de Producción Limpia de Ecoetiquetado, que compromete la creación de etiquetas para los envases reciclables, que permitan informar a los consumidores cómo manejarlos de manera correcta.

PACTO CHILENO POR LOS PLÁSTICOS

En 2019, 50 organizaciones, entre ellas Coca-Cola, firmaron este pacto que incluye 18 desafíos, 35 soluciones y 81 iniciativas que aspiran a generar una estrategia nacional de manejo del plástico, integrándolo dentro del concepto de economía circular, para evitar el daño que este material genera al medio ambiente.

Los cuatro compromisos que incluye son: eliminar los plásticos de un solo uso; aumentar el potencial de reciclaje de los plásticos; incrementar lo que efectivamente se recicla, composta o reutiliza; y, finalmente, aumentar el porcentaje de material reciclado en los embalajes.

Al firmar el pacto —convocado por el Ministerio de Medio Ambiente y la Fundación Chile—, el país se convirtió en el tercero en el mundo en suscribir este tipo de acuerdos, después de Reino Unido y Francia.

Entre las soluciones que incluye el Pacto, está el uso de códigos QR para entregar información a los consumidores sobre el reciclaje; financiar alternativas más sustentables a los plásticos problemáticos; fomentar el ecodiseño de envases y embalajes plásticos; y el apoyo a las redes locales de recicladores de base.



GESTIÓN DEL RECURSO HÍDRICO



El agua es un recurso esencial en el desarrollo del negocio de Coca-Cola y, por ende, se trabaja cada año para que su uso sea cada vez más eficiente y sustentable.

Aualmente, The Coca-Cola Company establece ratios o índices para establecer la cantidad de agua usada por cada litro de bebida producido. Todos los años las plantas deben generar proyectos que mejoren la eficiencia hídrica y los indicadores de consumo son revisados semanalmente por la Gerencia de Producción.⁶⁴

El agua usada por las cuatro plantas de embotellado de Coca-Cola Embonor S.A. en Arica, Concón, Talca y Temuco proviene de napas subterráneas, la que es extraída desde pozos autorizados por la Dirección General de Aguas (DGA). El caudal permitido es tratado para satisfacer los estándares de embotellado de

Coca-Cola. Las descargas de agua que surgen del proceso productivo son conducidas de forma separada de aguas lluvias y servidas, según lo establece el Kore (Sistema de Requerimientos Operacionales de The Coca-Cola Company). Los residuos industriales líquidos son tratados en las plantas de Riles de la empresa, la que utilizan tecnología avanzada para descargar efluentes cumpliendo con estándares de The Coca-Cola Company, que son aún más exigentes que la propia legislación local vigente.⁶⁵

El agua es un ingrediente esencial en el proceso productivo de la Compañía, por lo cual es protegida a través de las siguientes prácticas:

- Protección de las fuentes locales de agua.
- Reducción de la cantidad de agua utilizada en la fabricación por medio de la eficiencia hídrica.
- Reutilización del agua en los procesos de fabricación y devolución de las aguas residuales limpias al medio ambiente a un nivel que respalde la vida acuática.

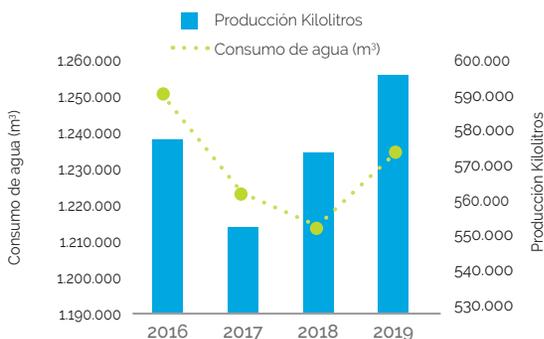
64] 103-1 Explicación del tema material y su Límite (Gestión del Recurso Hídrico).

65] 303-1 Interacción con el agua como recurso compartido.

- Reposición y protección de las fuentes de agua en áreas de riesgo hídrico trabajando con socios locales y organizaciones, como el proyecto Jardín Botánico y Alto Tarapacá.

Si bien los objetivos de la Compañía en este tema son cada vez más desafiantes, vale la pena señalar que como Sistema Coca-Cola, ya se alcanzó la meta de devolver a la naturaleza y a las comunidades, el equivalente al 100% de la cantidad de agua utilizada en las bebidas, alimentos y procesos productivos.

Consumo agua (m³) y producción (CU)



Fuente: Compañía Coca-Cola Embonor S.A.

Intensidad del Uso de Agua

En los últimos cuatro años Coca-Cola Embonor S.A. ha logrado reducciones sustanciales en los índices de uso de agua por cada litro de bebida producido, tal como lo demuestra el siguiente gráfico.

Ratio agua (consumo / volumen producido)



Fuente: Compañía Coca-Cola Embonor S.A.



Programa de Administración del Agua

Coca-Cola, como sistema integrado, reconoce el carácter indispensable del agua en el avance de ecosistemas sanos, de comunidades, negocios y comercio. Es por eso que participa y promueve discusiones internas y externas sobre lo que significa en la práctica, respetar el derecho humano al agua y la salud.

Por ello ha creado un programa de protección de la fuente que solicita constantemente a toda su cadena de operaciones, evaluar las vulnerabilidades en los cuerpos de agua, determinando los impactos potenciales de su uso y de la descarga de aguas residuales tratadas.

Compromiso con el Derecho al Agua

Entre los compromisos más importantes que implica el respeto del derecho al agua, están:

- Asegurar que las operaciones de producción respeten y apoyen los derechos de agua de las personas, la naturaleza, los negocios y el gobierno.
- Completar evaluaciones básicas de la sostenibilidad de las fuentes de agua de las comunidades, si es que éstas fuesen distintas a las del proceso de cada planta.
- Evaluar si el uso del recurso hídrico de cada instalación limita la disponibilidad de agua en cantidades suficientes y afecta negativamente la calidad de vida de las personas, que integran la comunidad local.
- Tomar acciones para mitigar cualquier efecto adverso.

Devolver el Agua, una Meta Cumplida

Coca-Cola es la primera empresa del grupo Fortune 500, que devuelve toda el agua que usa globalmente, cinco años antes de la fecha establecida a través del Water Replenishment 2020. En línea con el crecimiento de sus operaciones, la Compañía continúa avanzando con este plan.

Proyectos en Chile

Para aportar desde Chile, Coca-Cola Embonor S.A., en conjunto con Coca-Cola de Chile, se propuso realizar acciones locales que le permitieran sumarse al movimiento global de la Compañía. Para eso creó dos proyectos emblemáticos:

1. **El Programa de Mejoramiento de Vegas Altoandinas de Tarapacá, Región de Tarapacá.** Ubicado a más de 3.900 metros sobre el nivel del mar, en los Altiplanos de Altos de Pica, esta iniciativa busca restablecer 200 hectáreas de bofedales en cuatro cuencas: los ríos Cariquima, Sacaya y Huatondo, además del Salar de Huasco. En conjunto con la Fundación Avina, la Corporación Norte Grande y nueve comunidades Aymaras, ya han restituido 225 hectáreas de bofedales y recuperado 1.991.000 metros cúbicos de agua.
2. **El proyecto Jardín Botánico Nacional de Viña del Mar, Región de Valparaíso.** Este proyecto es desarrollado en conjunto con la organización Bosques del Norte y la Fundación Jardín Botánico Nacional de Viña del Mar, y considera la reforestación de 250 hectáreas degradadas por la acción humana e incendios forestales y la plantación de 500 palmas chilenas. Igualmente, el proyecto incluye la creación del Parque de las Aguas, un espacio con fines educativos, que contará con miradores y senderos, abierto a toda la comunidad.

El año pasado, estas iniciativas permitieron que las operaciones de Coca-Cola logran devolver el 101% del agua consumida total en sus procesos productivos. Este desempeño implicó cumplir con las metas globales comprometidas, dos años antes de lo previsto. La empresa seguirá enfrentando desafíos respecto de esta materia, en la que considera que aún falta mucho por avanzar.

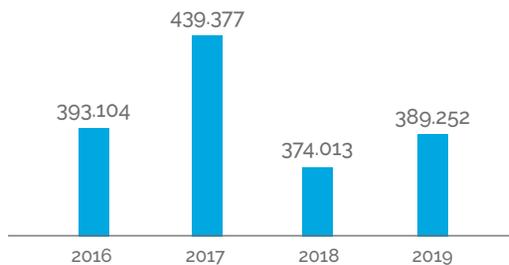


Descargas de Agua^{66|}

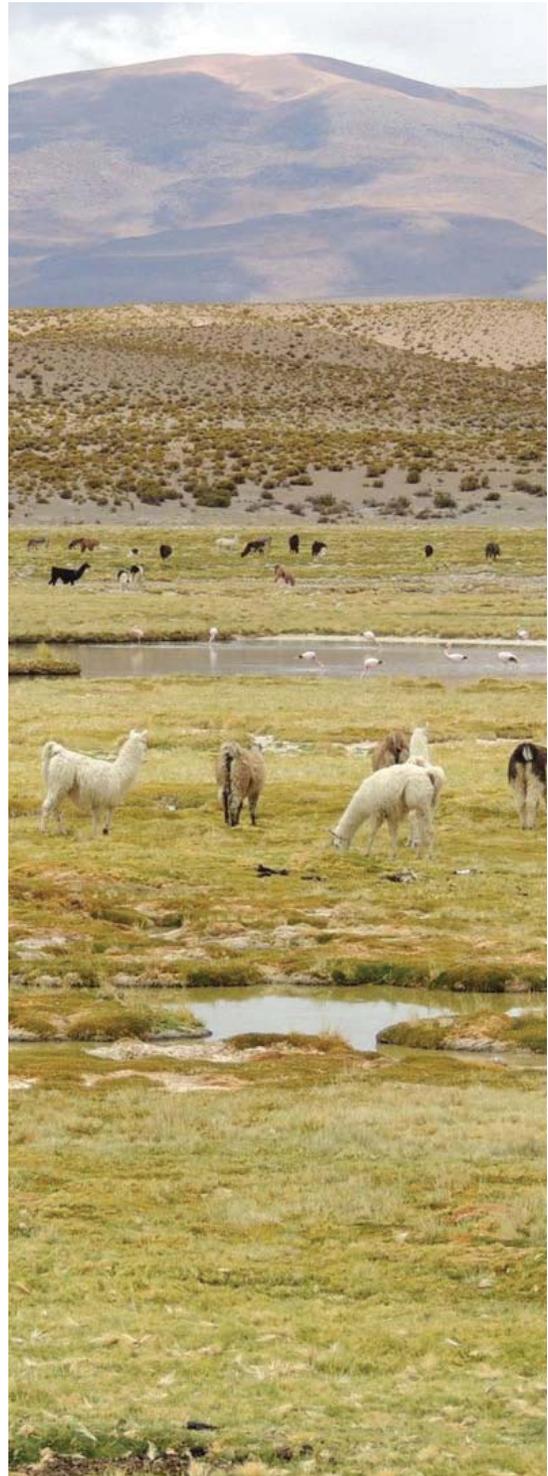
Además del compromiso por la recuperación de las aguas fijadas en el Water Replishment, Embonor cumple rigurosamente con la legislación vigente respecto a la calidad del agua proveniente de la descarga del proceso productivo de cada una de sus plantas, (DS N°609 o DS N°90). A esto se suma el requerimiento KORE en este tema, que excede las exigencias contenidas en la normativa chilena y cuyos parámetros son reportados mensualmente a Coca-Cola Chile.^{67|}

Para cumplir con el compromiso de no afectar los cuerpos de agua con vertimientos y escurrimientos, Coca-Cola ha desarrollado un estricto Plan de Protección de la Fuente. Esto considera que, en primer lugar, expertos determinen la hidrogeología de las zonas desde donde la empresa extrae el agua. En segundo lugar, desarrollar e implementar planes quinquenales de protección de dichas fuentes. Finalmente, este compromiso requiere que la empresa cumpla con las autorizaciones exigidas por la autoridad.^{68|}

Volumen total de vertidos de agua superficial programados (m³)



Fuente: Compañía Coca-Cola Embonor S.A.

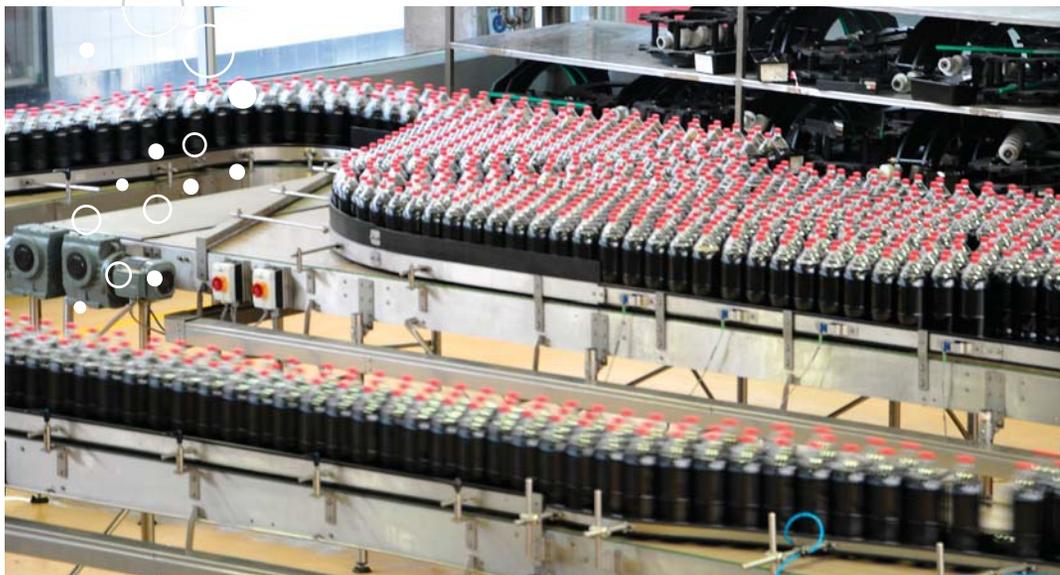


66| 306-1 Descarga de agua por calidad y destino.

67| 303-2 Gestión de impactos relacionados con vertidos de agua.

68| 306-5 Cuerpos de agua afectados por descargas de agua y / o escorrentía.

GESTIÓN
DE ENERGÍA 69 | 70 | 71 |



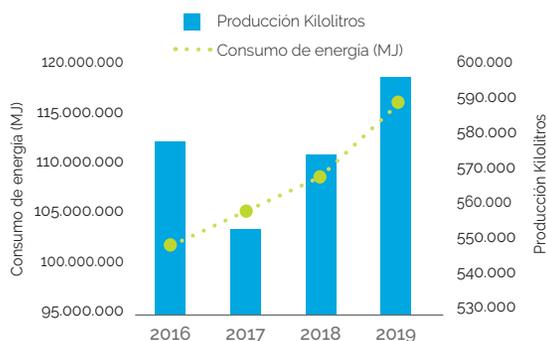
La disminución de los niveles de uso de energía es parte importante de la estrategia global de la Compañía de mejorar año a año sus índices de protección del medio ambiente. Durante 2019, se logró

cumplir con las metas establecidas a través de la implementación de campañas de eficiencia energética. A ello se suma la renovación de las líneas de producción, que permiten la utilización de tecnologías que ahorran consumo de electricidad.

La optimización y modernización de la infraestructura de las cuatro plantas de embotellado, especialmente las nuevas líneas de producción en Arica y Temuco, le han permitido a la empresa reducir el uso de agua y electricidad, tal como lo muestran los indicadores de los últimos cuatro años.

Esta estrategia está inserta en una política global que busca, además de la disminución de estos consumos, la mitigación de la emisión de gases de efecto invernadero y la eliminación de material que afecta la capa de ozono.

Consumo energía (MJ) y producción (CU)



Fuente: Compañía Coca-Cola Embonor S.A.

69| 103-1 Explicación del tema material y su Límite (Gestión de Energía).
70| 302-1 Consumo energético dentro de la organización.
71| 302-4 Reducción del consumo de energía.

GESTIÓN DE EMISIONES 72|



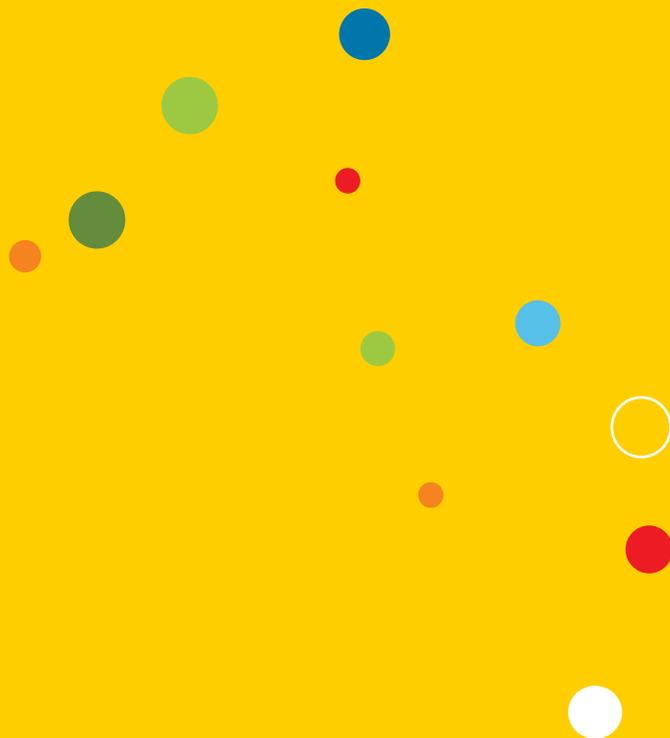
Embonor en su compromiso con la disminución progresiva de sus emisiones de gases de efecto invernadero, cumple en primer lugar con la legislación nacional aplicable ya sea en los planes de descontaminación vigentes en función de la región donde opera, realiza la declaración de emisiones en función de lo que establece el DS N°38 e implementa tecnologías eficientes que apuntan a la disminución de las emisiones.

En lo que respecta a la medición de su huella, actualmente reporta el consumo de combustible diésel a The Coca-Cola Company y para seguir avanzando en la materia, Embonor se compromete a medir su huella de Carbono 2020. A pesar que actualmente la Compañía no ha realizado una medición formal de su huella de carbono, existen importantes esfuerzos en esta materia. En ese sentido, todos los equipos de frío y gases refrigerantes utilizados en las operaciones son reciclados y destinados a Regener, empresa especializada en la recuperación, regeneración y reciclaje de gases refrigerantes, reconocida por las Naciones Unidas como una de las empresas en Chile que más ayuda al cuidado del Medio Ambiente con su proceso basado en Economía Circular.



07

Anexos
e Índice GRI





ANEXOS PERSONAS

Anexo 1. 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores

Colaboradores propios por contrato y ubicación	2019		Colaboradores propios por género y ubicación	2019	
	Indefinido	Plazo fijo		Mujer	Hombre
Arica	128	110	Arica	19	219
Iquique	69	20	Iquique	10	79
Concón	393	127	Concón	30	490
Santiago	63	1	Santiago	24	40
Talca	323	246	Talca	28	541
Concepción	238	82	Concepción	18	302
Temuco	318	182	Temuco	29	471
Puerto Montt	85	55	Puerto Montt	13	127
Total	2.440		Total	2.440	

Anexo 2. 405-1 Diversidad en la Organización

GRI 405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados		
Diversidad	Directorio (en % del total de directores)	Empleados (en % del total)
Desglose Edad:		
Menores de 30 años	7%	13%
Entre 30 y 50 años	21%	64%
Mayores de 50 años	72%	24%
Desglose por Sexo:		
Mujeres	7%	8%
Hombres	93%	92%
Desglose por nacionalidad:		
Argentina		0,1%
Chilena	100%	99,1%
Colombiana		0,1%
Peruana		0,2%
Venezolana		0,4%
Húngara		0,1%
Otro Desglose de diversidad (ej: minorías, discapacitados, etc):		
Discapacitados	0%	0,5%

Anexo 3. 202-1 405-2 Salarios

Cargo	Media de Brecha Salarial (%)	Mediana de Brecha Salarial (%)
Directores Titulares	-	-
Directores Suplentes	-	-
Alta Gerencia	67%	72%
Gerencia Profesionales	60%	65%
Técnicos Administrativos	91%	95%
Auxiliares	84%	71%

202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.	Salario Mínimo País (\$)		Salario Categoría Inicial		Ratio Embonor vs País		
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	
Chile	Mujer	288.000	301.000	680.537	808.683	236%	269%
	Hombre	288.000	301.000	545.707	556.529	189%	185%

Anexo 4. 401-1 Nuevos empleados contratados y rotación de empleados

Tabla GRI 401-1	Número total de nuevas contrataciones de empleados		Número total de rotación del personal		Tasa de rotación del personal	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Desglose Edad:						
Menores de 30 años	22	29	15	19	9%	12%
Entre 30 y 50 años	39	27	55	76	5%	5%
Mayores de 50 años	3		21	46	3%	6%
Desglose por Sexo:	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Mujeres	11	13	11	12	9%	9%
Hombres	53	43	80	129	4%	6%
Desglose por Región:	2018	2019	2018	2019	2018	2019
I Región- Tarapacá	2	3	4	14	4%	12%
V Región- Valparaíso	22	17	30	26	7%	5%
VII Región- Maule	7	6	12	11	3%	3%
VIII Región- Bío-Bío	3		11	25	3%	5%
IX Región- La Araucanía	11	10	11	23	4%	5%
X Región- Los Lagos	5	4	7	3	7%	4%
XIII Región- Metropolitana de Santiago	11	14	5	11	14%	20%
XV Región- Arica y Parinacota	3	2	11	28	5%	12%

Anexo 5. 404-1 Formación y Capacitación

	2019
Capacitación de empleados - % sobre los ingresos	0,041%
Capacitación de empleados - Monto (MM\$)	\$146.813.951

Promedio de Horas de Capacitación (GRI 404-1)		
	Mujeres	Hombres
Número de Colaboradores totales		
Gerentes, Subgerentes y Ejecutivos	8	45
Profesionales y Técnicos	124	815
Operarios, Ventas y Administrativos	61	11.129
Total	193	11.989
Número de horas de formación		
Gerentes, Subgerentes y Ejecutivos	-	428
Profesionales y Técnicos	686	4.034
Operarios, Ventas y Administrativos	1.156	3.746
Total	1.842	8.208
Promedio de horas de formación		
Gerentes, Subgerentes y Ejecutivos	-	0,11
Profesionales y Técnicos	5,53	4,95
Operarios, Ventas y Administrativos	18,95	0,34
Total	24,5	5,4

Anexo 6. Salud y Seguridad

403-9 Lesiones relacionadas con el trabajo

	2017	2018	2019	Meta 2019
Tasa de accidentabilidad (/100)	0,16	0,11	0,12	0,10
Tasa de fatalidad (/100.000)	0	0	0	0
Promedio de días perdidos por accidente	7,46	6,49	5,78	9,47

Anexo 7. Medio Ambiente

Materiales

Materiales Utilizados (GRI 301-1)			
Materiales utilizados:	Cantidad	Unidad de medida	Comprado a proveedor: externo/ internamente (mediante actividades de extracción y producción internas)
Producto			
Azúcar	40.586	TM	Iansa Alimentos
Concentrado	289.172	C/U	Coca-Cola de Chile S.A.
Soda	682.910	KG	Oxiquim - Brenntag Chile - Vigaflo - Com. Anga
CO ₂	4.827.402	KG	Carbogas - Linde - Indura
Envases y Almacenamiento			
Tapas Plásticas	318.037.044	C/U	Envases CMF - Sinea S.A.
Tapas Corona	107.521.082	C/U	Alucaps - P.P. Perú
Pallets Madera	62.584	C/U	Soc. Transp. L&L
Separadores Cholguán	229.050	C/U	Com.Prod.Mad.Der. Leonardo Lillo EIRL
Separadores Cartón	1.178.800	C/U	Corrupac
Separadores Cartonplast	252.500	C/U	Dafelir S.A.
Envases Vidrio Ref	11.398.070	C/U	Cristalerías de Chile - Cristalerías Toro
Preformas	191.551.481	C/U	Envases CmF - Sn Miguel Ind. Pet
Envases Ref Pet	11.651.244	C/U	Envases CMF
Bidón Ref Pet	26.820	C/U	Greif Embalajes
Cajas plásticas	449.435	C/U	Envases CMF - Bernabe Compagnon

Residuos

GRI 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación

Tipo de disposición*	Residuos No Peligrosos (ton)			
	2017	2018	2019	Meta 2019
Reciclaje	5.171	6.478	6.495	6.903
Compostaje (Concón)	0	0	593	464
Incineración (quema de masa) (Concón)	0	0	4	13
Relleno Sanitario	1.294	1.066	983	602
Total	6.465	7.543	8.076	7.983

[102-5] Índice GRI

Enfoques de Gestión [103-1] [103-2] [103-3]		
Dimensión	Tema Material	Capítulo
Gobernanza	Cultura Embonor	Gobierno Corporativo
Gobernanza	Cumplimiento Regulatorio	Gobierno Corporativo
Económica	Abastecimiento Responsable y gestión de la cadena de suministro:	Sostenibilidad económica
Económica	Relación con Clientes	Sostenibilidad económica
Económica	Calidad, seguridad e inocuidad del producto	Producto
Económica	Marketing y etiquetado responsable	Producto
Económica	Evolución de las tendencias del consumidor	Producto
Social	Bienestar de los colaboradores	Personas
Social	Diversidad e inclusión	Personas
Social	Prácticas laborales	Personas
Social	Salud y seguridad ocupacional	Personas
Social	Desarrollo local	Sociedad
Social	Buen vecino	Sociedad
Ambiental	Operaciones sostenibles	Medio Ambiente
Ambiental	Impulso a la economía circular	Medio Ambiente
Ambiental	Gestión del recurso hídrico	Medio Ambiente
Ambiental	Gestión de energía	Medio Ambiente
Ambiental	Gestión de residuos e impacto material de nuestros envases	Medio Ambiente
Ambiental	Gestión de emisiones	Medio Ambiente

Indicador	Descripción	Capítulo Sección	Página	Omisiones Respuesta
Contenidos				
Perfil de la Organización				
102-1	Nombre de la organización	El Reporte. Información General	6	
102-2	Marcas, productos y servicios más importantes para la organización	"El Reporte. Información General Productos"	6, 51	
102-3	Lugar de la sede principal de la organización	El Reporte. Información General	7	
102-4	Ubicación de las operaciones	"El Reporte. Información General Sostenibilidad Económica. Creación de valor en nuestra cadena."	26	
102-5	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	El Reporte. Información General	7	

Indicador	Descripción	Capítulo Sección	Página	Omisiones Respuesta
Contenidos				
Perfil de la Organización				
102-6	Mercados servidos	El Reporte. Información General	6	
102-7	Dimensiones de la organización (empleados, operaciones, ventas, capitalización, productos y servicios)	"Sostenibilidad económica. Abastecimiento responsable y gestión de la cadena de suministro Personas. Diversidad e Inclusión Productos. Productos Coca Cola Embonor"	24, 51	
102-8	Desglose de empleados (tipo de contrato, región y sexo)	Personas. Diversidad e inclusión	36, 90	
102-9	Cadena de suministro de la organización	Sostenibilidad Económica. Abastecimiento responsable y gestión de la cadena de suministro	24	
102-10	Cambios significativos durante el período en el tamaño, estructura, propiedad accionaria o en la cadena de suministros de la organización	Memoria Anual 2019	-	
102-11	Forma en que la organización aborda el principio de precaución	Memoria Anual 2019	-	
102-12	Cartas, principios u otras iniciativas externas que la organización ha adoptado	Gobierno Corporativo. Visión de Sostenibilidad	19	
102-13	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	Gobierno Corporativo. Visión de Sostenibilidad	19	
Estrategia				
102-14	Declaración del responsable principal	Mensaje del Presidente	-	
102-15	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades	Memoria Anual 2019	-	
Ética e Integridad				
102-16	Valores, principios, estándares y normas de la organización	Gobierno Corporativo. Cultura Embonor	16	
102-17	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita	Gobierno Corporativo. Cultura Embonor	17	
Gobernanza				
102-18	Estructura de gobierno de la organización	Memoria Anual 2019	-	
102-19	Autoridad de delegación	Memoria Anual 2019	-	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo en temas económicos, ambientales y sociales.	Memoria Anual 2019	-	
102-21	Consultando a los interesados en temas económicos, ambientales y sociales.	Memoria Anual 2019	-	
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	Memoria Anual 2019	-	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno.	Memoria Anual 2019	-	

Indicador	Descripción	Capítulo Sección	Página	Omisiones Respuesta
Contenidos				
Gobernanza				
102-24	Nombrar y seleccionar el máximo órgano de gobierno.	Memoria Anual 2019	-	
102-35	Políticas de remuneración.	Memoria Anual 2019	-	
102-36	Proceso para determinar la remuneración.	Memoria Anual 2019	-	
Participación de los grupos de Interés				
102-40	Grupos de interés vinculados a la organización	El Reporte. Perfil del Reporte	11	
102-41	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	El Reporte. Perfil del Reporte	48	
102-42	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	El Reporte. Perfil del Reporte	11	
102-43	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés	El Reporte. Perfil del Reporte	8	
Prácticas para la elaboración de Informes				
102-44	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés	El Reporte. Perfil del Reporte	11	
102-45	Entidades que figuran en los EEEF consolidados de la organización	Memoria Anual 2019	-	
102-46	Proceso para determinar el contenido de la memoria y cobertura de cada aspecto	El Reporte. Perfil del Reporte	8	
102-47	Aspectos materiales identificados durante el proceso de definición del contenido de la memoria	El Reporte. Perfil del Reporte	8	
102-48	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas		-	Es primer reporte de sostenibilidad
102-49	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores		-	Es primer reporte de sostenibilidad
102-50	Periodo de la memoria	El Reporte. Perfil del Reporte	8	
102-51	Fecha de la última memoria	El Reporte. Perfil del Reporte	-	Es primer reporte de sostenibilidad
102-52	Ciclo de presentación de memorias	El Reporte. Perfil del Reporte	8	Anual
102-53	Contacto para solventar dudas en relación con el contenido de la memoria	El Reporte. Información General	7	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	El Reporte. Perfil del Reporte	8	
102-56	Políticas y prácticas de la organización con respecto de la verificación externa		-	No se realiza verificación del Reporte

Contenidos	Descripción	Capítulo Sección	Página	Omissiones Respuesta
CATEGORÍA: Economía				
Desempeño Económico				
201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	Sostenibilidad Económica. Desempeño económico sostenible	22	
Presencia en el Mercado				
202-1	Razones del salario de nivel de entrada estándar por género en comparación con el salario mínimo local	Personas. Diversidad e inclusión	39, 91	
202-2	Proporción de altos directivos contratados de la comunidad local	Memoria Anual 2019	-	
Prácticas de Adquisición				
204-1	Proporción del gasto en proveedores locales	Sostenibilidad Económica. Abastecimiento responsable y gestión de la cadena de suministro	29	
Lucha contra la corrupción				
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Gobierno Corporativo. Cultura Embonor	17	
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Gobierno Corporativo. Cultura Embonor	17	
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		-	No se presentaron casos de corrupción durante el período de reporte.
CATEGORÍA: Medio Ambiente				
Materiales				
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Medio Ambiente. Impulso a la economía circular	93	
301-2	Insumos reciclados	Medio Ambiente. Impulso a la economía circular	78	
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	Medio Ambiente. Impulso a la economía circular	78	
Energía				
302-1	Consumo de energía	Medio Ambiente. Gestión de energía	86	
302-3	Intensidad energética	Medio Ambiente. Gestión de energía	77	
302-4	Reducción del consumo de energía.	Medio Ambiente. Gestión de energía	86	
Agua (2018)				
303-1	Interacciones con el agua como recurso compartido.	Medio Ambiente. Gestión del recurso hídrico	82	
303-2	Gestión de impactos relacionados con vertidos de agua.	Medio Ambiente. Gestión del recurso hídrico	85	

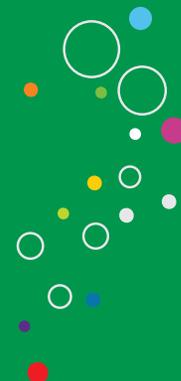
Contenidos	Descripción	Capítulo Sección	Página	Omisiones Respuesta
CATEGORÍA: Medio Ambiente				
Agua (2018)				
303-3	Extracción de agua por fuente	Medio Ambiente. Gestión del recurso hídrico	-	
303-5	Consumo de agua	Medio Ambiente. Gestión del recurso hídrico	-	
Efluentes y Residuos				
306-1	Descarga de agua por calidad y destino.	Medio Ambiente. Gestión del recurso hídrico	85	
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación.	Medio Ambiente. Impulso a la economía circular	94	
306-4	Transporte de residuos peligrosos.	Medio Ambiente. Impulso a la economía circular	81	
306-5	Cuerpos de agua afectados por descargas de agua y / o escorrentía.	Medio Ambiente. Gestión del recurso hídrico	85	
Cumplimiento Ambiental				
307-1	Incumplimiento de leyes y regulaciones ambientales.		-	En 2019 no se registraron eventos causales de infracción, ni multas asociadas a incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medio ambiente.
Evaluación Ambiental de Proveedores				
308-1	Nuevos proveedores que fueron seleccionados utilizando criterios ambientales.	Sostenibilidad económica. Abastecimiento responsable y gestión de la cadena de suministro	29	
CATEGORÍA: Desempeño social				
Empleo				
401-1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	Personas. Diversidad e inclusión	40, 91	
401-2	Beneficios sociales para los empleados a jornada completa	Personas. Bienestar de colaboradores	42	
401-3	Licencia parental	Personas. Bienestar de colaboradores	-	
Relaciones Trabajador - Empresa				
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Personas. Prácticas laborales	48	
Salud y seguridad en el trabajo (2018)				
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Personas. Salud y Seguridad	51	

Contenidos	Descripción	Capítulo Sección	Página	Omissiones Respuesta
CATEGORÍA: Desempeño social				
Salud y seguridad en el trabajo (2018)				
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Personas. Salud y Seguridad	52	
403-3	Servicios de salud en el trabajo	Personas. Salud y Seguridad	53	
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Personas. Salud y Seguridad	52	
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Personas. Salud y Seguridad	44	
403-6	Promoción de la salud en el trabajo	Personas. Salud y Seguridad	53	
403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de seguridad y salud laboral.	Personas. Salud y Seguridad	51	
403-9	Lesiones relacionadas con el trabajo.	Personas. Salud y Seguridad	50, 93	
403-10	Problemas de salud relacionados con el trabajo	Personas. Salud y Seguridad	-	
Capacitación y educación				
404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Personas. Desarrollo del capital humano	43, 92	
404-2	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayuda a gestionar el final de sus carreras profesionales	Personas. Desarrollo del capital humano	44	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	Personas. Desarrollo del capital humano	47	
Diversidad e igualdad de oportunidades				
405-1	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Personas. Diversidad e inclusión	90	
405-2	Relación entre salario base y remuneración de mujeres a hombres.	Personas. Diversidad e inclusión	39 - 91	
Discriminación				
406-1	Incidentes de discriminación y acciones correctivas tomadas.		-	No se registraron incidentes de discriminación durante el 2019

Contenidos	Descripción	Capítulo Sección	Página	Omissiones Respuesta
CATEGORÍA: Desempeño social				
Libertad de asociación y negociación colectiva				
407-1	Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva pueden estar en riesgo.	Personas. Prácticas laborales	48	
Trabajo Infantil				
408-1	Operaciones y proveedores en riesgo significativo de incidentes de trabajo infantil.		-	No existen operaciones ni proveedores con riesgo de trabajo infantil
Trabajo Forzoso u obligatorio				
409-1	Operaciones y proveedores en riesgo significativo de incidentes de trabajo forzoso u obligatorio.		-	No existen operaciones ni proveedores con riesgo de trabajo forzoso
Evaluación de Derechos Humanos				
412-1	Operaciones que han sido objeto de revisiones de derechos humanos o evaluaciones de impacto.	Personas. Derechos humanos	49	
Comunidades locales				
413-1	Porcentaje de centros donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	Sociedad. Desarrollo local	68	
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las comunidades locales.		-	Las operaciones no presentan impactos negativos significativos en las comunidades locales.
Evaluación Social de Proveedores				
414-1	Nuevos proveedores que fueron seleccionados utilizando criterios sociales.	Sostenibilidad económica. Abastecimiento responsable y gestión de la cadena de suministro	29	
Salud y seguridad de los clientes				
416-1	Evaluación de los impactos en salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.		-	
416-2	Incidentes de incumplimiento con respecto a los impactos en la salud y la seguridad de los productos y servicios		-	La Compañía no presenta incidentes significativos con respecto a los impactos en la salud y la seguridad de los productos y servicios

Contenidos	Descripción	Capítulo Sección	Página	Omisiones Respuesta
CATEGORÍA: Desempeño social				
Marketing y Etiquetado				
417-1	Requisitos para información y etiquetado de productos y servicios.	Productos. Marketing y etiquetado responsable	65	
417-2	Incidentes de incumplimiento de información y etiquetado de productos y servicios.		-	La Compañía no presenta Incidentes significativos con respecto a información y etiquetado de productos y servicios.
417-3	Incidentes de incumplimiento de las comunicaciones de marketing.		-	La Compañía no registra incidentes de incumplimiento en las comunicaciones de marketing
Privacidad del Cliente				
418-1	Quejas justificadas sobre violaciones de la privacidad de los clientes y pérdidas de datos de los clientes		-	La compañía no registra quejas justificadas sobre violaciones de la privacidad de los clientes y pérdidas de datos de los clientes
Prácticas de competencia desleal				
419-1	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa		-	La Compañía no recibió multas ni sanciones significativas producto de incumplimientos en materia social o económica durante 2019

Razón Social	COCA-COLA EMBONOR S.A.
RUT	93.281.000- K
Tipo Sociedad	Sociedad Anónima Abierta
Inscripción Registro de Valores (CMF)	622
Código Nemetécnico	EMBONOR-A / EMBONOR-B
Representante Legal	Cristián Hohlberg Recabarren
Domicilios Legal Arica (i)	Av. Santa María 2652, Arica, Chile
Teléfono	(56-58) 241-530
Fax	(56-58) 221-134
Domicilios Legal Santiago (ii)	Av. El Golf 40, Piso 4, Santiago, Chile
Teléfono	(56-2) 2299-1400
Fax	(56-2) 2206-7722
Oficina Corporativa (Oficina Principal)	Av. El Golf 40, Piso 4, Santiago, Chile
Teléfono	(56-2) 2299-1400
Fax	(56-2) 2206-7722
Sitio WEB	www.embonor.cl
Audidores Externos	
Chile	EY Audit SpA
Bolivia	EY Ltda. http://www.eychile.cl/
Asesores Legales Externos	
Chile	Barros y Errázuriz Abogados Limitada www.bye.cl
Bolivia	Bufete Aguirre www.bufeteaguirre-lawfirm.com
Relaciones Inversionistas	
Teléfono	(56-2) 2299-1400
Gerente de Finanzas Corporativo	Anton Szafronov
e-mail	inv-rel@embonor.cl
Información a Accionistas	Depósito Central de Valores www.dcv.cl
Domicilio	Huérfanos 770, Piso 22
Teléfono	(56-2) 2393 9003
Fax	(56-2) 2393 9101
e-mail	atencionaccionistas@dcv.cl



Reporte de
Sostenibilidad
Chile 2019



 *Coca-Cola Embonor SA*