



Informe de Sustentabilidad 2018



Contenido

<p>01.</p> <p>MENSAJE DEL GERENTE GENERAL</p> <p style="text-align: right;">3</p>	<p>04.</p> <p>GOBERNANZA, ÉTICA Y TRANSPARENCIA</p> <p style="text-align: right;">22</p>	<p>07.</p> <p>ANEXOS</p> <p style="text-align: right;">122</p>
<p>02.</p> <p>ACERCA DEL INFORME</p> <p style="text-align: right;">5</p>	<p>05.</p> <p>RENTABILIDAD Y CRECIMIENTO</p> <p style="text-align: right;">32</p>	<p>08.</p> <p>ÍNDICE GRI</p> <p style="text-align: right;">135</p>
<p>03.</p> <p>PERFIL DE LA COMPAÑÍA</p> <p style="text-align: right;">8</p>	<p>06.</p> <p>SUSTENTABILIDAD</p> <p style="text-align: right;">38</p> <p style="font-size: small;">Personas que nos mueven 40</p> <p style="font-size: small;">Planeta por el que velamos 93</p> <p style="font-size: small;">Marcas que nos inspiran 105</p>	



01.

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

102-14 102-15

Estimados lectores:

Nos complace presentar nuestro Informe de Sustentabilidad CCU 2018, con el que reportamos el desempeño económico, social y ambiental de CCU a todos los grupos de interés de la Compañía y refleja nuestra Comunicación de Progreso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Pacto Global de Naciones Unidas, iniciativa a la que adherimos hace 15 años.

Nuestro Ser CCU nos inspira a trascender los legítimos intereses de quienes aquí trabajamos y estructura nuestra actividad en torno a tres pilares estratégicos: Rentabilidad, Crecimiento y Sustentabilidad. A fines de 2018, CCU formalizó su Plan Estratégico 2019-2021 con seis objetivos estratégicos: crecer en forma rentable en todas nuestras unidades de negocios; continuar fortaleciendo nuestras marcas; seguir innovando; seguir ejecutando nuestro

plan de eficiencia ExCCelencia CCU; continuar trabajando hacia el desarrollo integral de nuestros trabajadores; y seguir cuidando nuestro planeta a través del desarrollo e implementación de nuestra Visión Medioambiental 2030.

De igual modo, a comienzos de 2018 presentamos oficialmente nuestro Modelo de Gestión Sustentabilidad CCU, que contempla ámbitos de acción específicos para cada pilar de la estrategia: Personas que nos mueven; Planeta por el que velamos; y Marcas que nos inspiran. Además, mediante la publicación de nuestra Política de Medio Ambiente CCU declaramos formalmente nuestras intenciones y principios en materia de desempeño medioambiental, dentro de un marco para la definición de objetivos, metas y acciones en este campo. A su vez, a través de nuestra Política Corporativa de Derechos Humanos nos comprometemos en todas nuestras unidades de negocio a apoyar y respetar la protección de los derechos fundamentales de las personas, también de manera extensiva al caso de nuestros proveedores.

Durante 2018, seguimos creciendo y consolidando nuestro liderazgo regional como actor multicategoría. En total, nuestros volúmenes alcanzaron 28,5 millones de hectolitros de bebestibles CCU, un 9,6% por sobre el período anterior. El Segmento de operación Chile aportó este año un sólido crecimiento, donde los volúmenes aumentaron un 5,6%, alcanzando los 18,9 millones de hectolitros. El Segmento de operación Negocios Internacionales, compuesto por nuestras operaciones en Argentina, Bolivia, Paraguay y Uruguay, se destacó este año por el 23,0% de crecimiento de sus volúmenes, alcanzando los 8,3 millones de hectolitros; y Colombia, donde operamos en conjunto con nuestro socio Postobón, este año superamos el medio millón de hectolitros de venta de cervezas marca premium, principalmente importadas. En febrero de 2019, lanzamos nuestra cerveza local, Andina, que se representa muy bien en su slogan "Colombia en una cerveza". Por otra parte, el Segmento de operación Vinos enfrentó un escenario complejo este año con una caída de 3,0% en los volúmenes.



Los logros anteriores más las mayores eficiencias derivadas del plan "ExCCelencia CCU" permitieron que nuestro EBITDA creciera un 71,8% y la Utilidad atribuible a los propietarios de la controladora aumentara 136,8%, alcanzando CLP 306.891 millones. Si se excluyen la transacción con ABI, los efectos de la aplicación de la contabilidad hiperinflacionaria y el revalúo impositivo de activos en Argentina, nuestro EBITDA se incrementó en 7,8% y la Utilidad atribuible a los propietarios de la controladora registró un aumento del 14,8%, alcanzando los CLP 148.797 millones

Un hito importante en 2018 fue la transacción que concretó CCU Argentina con Anheuser-Busch InBev, donde se puso término anticipado de nuestra licencia Budweiser a cambio de un portafolio de marcas y pagos complementarios por hasta USD 400 millones antes de impuestos en un período de tres años, incluyendo un pago inicial de en efectivo de USD 316 millones. Todo lo anterior, sumado a las mayores eficiencias del plan "ExCCelencia CCU", se tradujo en un incremento de nuestro EBITDA en un 71,8%, y la utilidad atribuible a los propietarios de la controladora alcanzó CLP 306.891 millones, un 136,8% más que el año anterior.

Respecto a nuestra Visión Medioambiental 2020, se presentan importantes logros desde 2010, año en que establecimos nuestras metas. Disminuimos en un 24,4% la emisión de gases con efecto invernadero (Meta de 20%), redujimos en un 42,2% el consumo de agua por hectolitro (Meta de 33%) y en cuanto a la valorización de residuos industriales, alcanzamos un 98,5% a nivel consolidado (Meta de 100%). Asimismo, conscientes de que el cuidado del medio ambiente involucra actores tanto del sector público como del privado, en 2018 CCU firmó, junto a otras 29 compañías, el Acuerdo de Producción Limpia (APL) de Cero Residuos a Eliminación, logrando esta meta en las plantas de Temuco y Coinco, en Chile, y la planta de Luján, en Argentina.

Otro hito importante fue la incorporación del primer camión de alto tonelaje 100% eléctrico en el país, que nos permite reducir emisiones y ruido, y que se suma a la flota de camiones eléctricos de bajo tonelaje que lanzamos el año 2017. Con ello, estamos consolidando nuestro liderazgo en electromovilidad en Chile y avanzamos hacia la meta de transformar el 50% de nuestra flota de camiones a versiones eléctricas de cara al 2030.

En relación a nuestro Programa Crecer con CCU (CreCCU), que apoya la labor y el desarrollo de comerciantes del canal tradicional entregando oportunidades de crecimiento mediante capacitación y capital de trabajo, en 2018 alcanzamos más de 8 mil clientes activos en el país, 75% de los cuales ha permanecido más de un año en el programa y hace un uso eficiente de la plataforma. Esta iniciativa genera valor compartido a largo plazo.

También cabe destacar el avance de nuestros programas de Relacionamento Comunitario, de Promoción del Consumo Responsable de Alcohol, de Desarrollo del Arte, las campañas de seguridad vial y nuestra tarea de reciclaje en Teletón "27 Toneladas de Amor", que en su última versión logró recolectar 67 toneladas de botellas de plástico en todo Chile, superando ampliamente la meta.

Por último, quisiera referirme al ingreso de CCU al Dow Jones Sustainability Index Chile (DJSI), como parte de un selecto grupo de 29 empresas de las que componen el IGPA, que se destacan por su desempeño en los ámbitos económico, social y ambiental. Este índice mide anualmente el desempeño de 2 mil 500 grandes empresas de 47 países, listadas en las bolsas más relevantes, y constituye el indicador mundial más reconocido en materia de sostenibilidad. Señala a las empresas que están mejor enfocadas en los intereses de sus stakeholders y preparadas para mantenerse competitivas en el largo plazo: un punto de referencia clave para inversionistas y otras compañías.



Estos logros reflejan un 2018 de grandes avances en el plano de la sustentabilidad económica, social y medioambiental, lo que refleja nuestro férreo compromiso con las personas y el planeta plasmado en nuestro Ser CCU. Resultados que son posibles gracias al esfuerzo de todos quienes formamos parte de CCU, que con nuestro trabajo y energía aprendemos a diario que la sustentabilidad es parte de nuestra gestión diaria.

Reciban un cordial saludo,

Patricio Jottar N.

Gerente General

Compañía Cervecerías Unidas S.A.



02.

ACERCA DEL INFORME

102-32 102-45 102-48 102-49 102-50

102-51 102-52 102-54 102-56

El Informe de Sustentabilidad CCU 2018 da a conocer el desempeño económico, social y ambiental de Compañía Cervecerías Unidas S.A. (en adelante, CCU o la Compañía), comprendiendo su operación local (Chile), con las unidades de negocio CCU S.A., CCU Chile, Viña San Pedro Tarapacá (VSPT Wine Group), Compañía Pisquera de Chile (CPCh), Compañía Cervecera Kunstmann y Manantial S.A. Esta estructura operativa se establece para fines de la consolidación de los datos de este documento.

Al igual que en su versión anterior, el informe fue elaborado de conformidad con los nuevos Estándares de Global Reporting Initiative (GRI), opción Esencial. Además, incluye indicadores propios de la Compañía, indicadores de la Guía de Indicadores Chilenos para la Sostenibilidad, de ACCIÓN

Empresas, e indicadores del Suplemento Sectorial "Food Processing" (FP) aplicables a CCU.

En su calidad de Comunicación de Progreso al Pacto Global, el informe presenta una referencia de las principales iniciativas e indicadores de gestión de CCU relacionados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Asimismo, en el Índice de Contenidos GRI se identifican los Principios de Pacto Global a los que adherimos y a temas relevantes del desempeño de la Compañía.

En materia ambiental, los datos asociados a Huella de Carbono, Alcances 1 y 2; Uso/Consumo de Agua y Valorización de Residuos Industriales

incluyen el desempeño en Chile y Argentina, y han sido verificados por un tercero independiente.

En el caso de los indicadores laborales, las cifras son objeto de auditorías internas, propias del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional implementado en la Compañía, bajo la directriz de la metodología Total Productive Management (TPM).

El Informe de Sustentabilidad CCU se publica en forma anual y la presente es su décimo cuarta versión. Su coordinación y gestión estuvo a cargo de la Gerencia de Asuntos Corporativos y Sustentabilidad, cumpliendo con las respectivas validaciones para cada etapa del proceso de elaboración.

Identificación, priorización y validación de temas materiales

102-21 102-43 102-46

Durante 2018, CCU continuó avanzando en la identificación de los aspectos relevantes de la industria, a partir del exhaustivo análisis de materialidad realizado en el ejercicio anterior.

Dichos resultados derivaron de un proceso de consulta directa a los grupos de interés prioritarios para la Compañía (internos y externos), así como del análisis de fuentes secundarias, incluyendo un análisis de líderes de la industria. Los grupos de interés consultados en esa oportunidad fueron: Trabajadores, Consumidores, Clientes, Inversionistas, Proveedores, representantes de las Comunidades, Autoridades, Líderes de Opinión en materia de sustentabilidad y responsabilidad corporativa (Pacto Global, ACCIÓN Empresas, entre otros); gremios del sector y prensa. Cabe recordar que la encuesta contempló una escala de priorización de 1 a 4, donde 1 corresponde a que el tema "No es relevante, tiene poca importancia y no es

pertinente"; y 4 significaba que el tema es "Crucial o crítico: de no abordarlo, pone en riesgo la continuidad operativa de la organización".

En lo esencial, la identificación de los temas materiales de CCU realizada en 2017 se encuentra plenamente vigente. No obstante, resultaba importante para el proceso de actualización de la matriz de materialidad analizar nuevos insumos clave, entre ellos, los indicadores de gestión desarrollados para cada eje del Modelo de Sustentabilidad CCU.

A ello se sumaron una ronda de entrevistas con la Alta Dirección y la aplicación de una encuesta a proveedores de CCU. Esta consulta permite generar un entendimiento más profundo de las expectativas de este grupo de interés fundamental para la Compañía, contribuyendo a la identificación de oportunidades de mejora conjunta.

Asimismo, el proceso de actualización de materialidad tuvo presente los resultados de la postulación a Dow Jones Sustainability Index, donde fue posible detectar aspectos a desarrollar en línea con los focos estratégicos del negocio y los compromisos asumidos por CCU en relación con buenas prácticas en materia de su gestión económica, social y ambiental.

También se examinaron documentos internos (nuevas políticas y procedimientos) e informes de prensa, antecedentes que fueron cotejados con el contexto sectorial en que CCU opera, incluyendo nuevas regulaciones, tendencias sociales y del mercado.

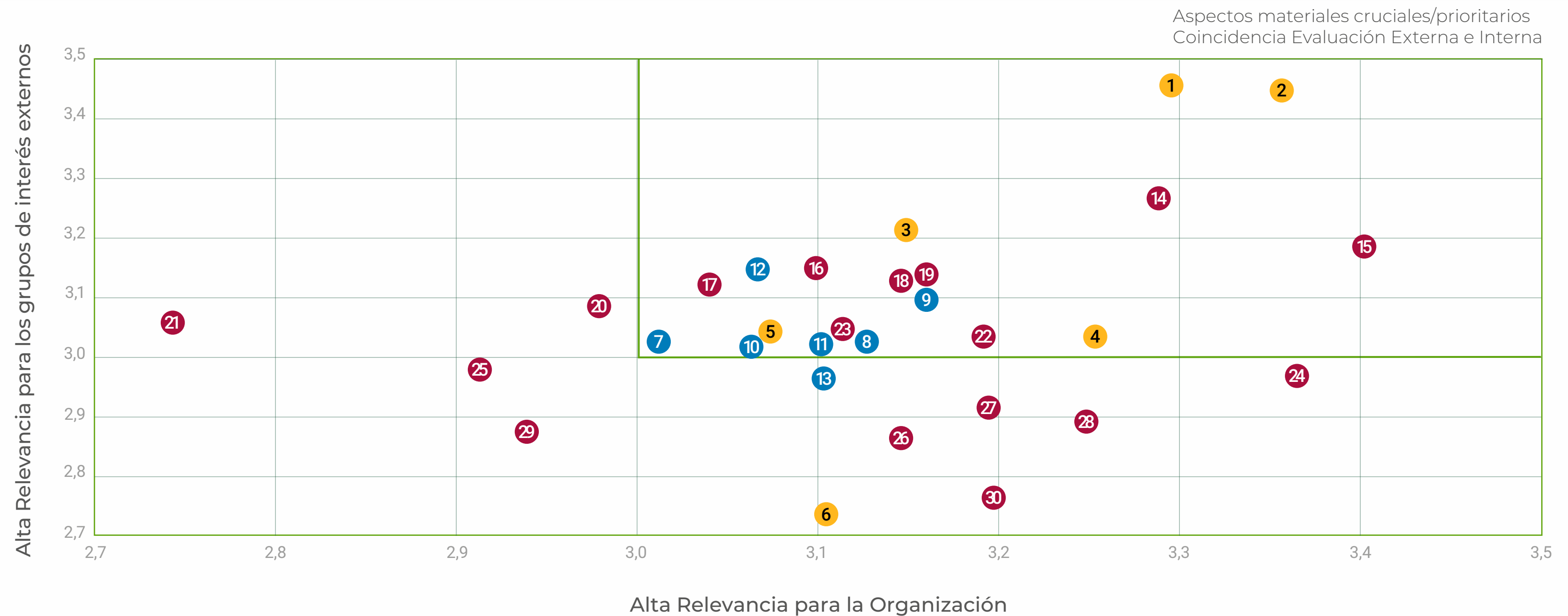
Este análisis en su conjunto permitió recalificar internamente el nivel de relevancia de algunos temas materiales identificados previamente, ingresando al cuadrante de aspectos cruciales. Además, determinados temas se fusionaron por tratarse de aspectos afines y otros se precisaron. Esta actualización fue validada por la Gerencia de Asuntos Corporativos y Sustentabilidad, área que coordina el cumplimiento de los objetivos de sustentabilidad de la Compañía, a los cuales se hace seguimiento en el Comité de Sustentabilidad y subcomités implementados en 2017.

A partir del proceso descrito, la siguiente gráfica presenta la matriz de materialidad actualizada y la lista de los temas de mayor relevancia para la organización, es decir, aquellos en los que debe centrarse la gestión a corto

plazo. Cabe señalar que existen otros aspectos que tienen impactos en el contexto de la industria, los cuales serán sistemáticamente mapeados y priorizados en las revisiones y validaciones sucesivas de materialidad.

103-1

Matriz de Materialidad



Ámbito de Sustentabilidad

- Desempeño Económico / Gobernanza
- Desempeño Ambiental
- Desempeño Social

Lista de Temas Materiales CCU

102-44 102-47

Ámbitos de la Sustentabilidad	Número	Temas Materiales	Alta Relevancia para GI Externos	Alta Relevancia para la Organización
Desempeño Económico / Gobernanza	1	Ética y transparencia	•	•
	2	Cumplimiento legal / regulatorio	•	•
	3	Libre competencia (Antimonopolio)	•	•
	4	Salud financiera a largo plazo (rentabilidad, crecimiento e inversión)	•	•
	5	Gestión de riesgos	•	•
	6	Mix de productos / Amplitud en la oferta		•
Desempeño Ambiental	7	Medición y gestión de gases de efecto invernadero	•	•
	8	Uso / captación de agua	•	•
	9	Gestión de residuos y packaging	•	•
	10	Consumo de energía	•	•
	11	Eficiencia energética	•	•
	12	Energías renovables	•	•
Desempeño Social	13	Emissiones del transporte		•
	14	Satisfacción de consumidores	•	•
	15	Calidad e inocuidad de materias primas y productos	•	•
	16	Gestión integral de proveedores	•	•
	17	Relacionamiento Comunitario e inversión social	•	•
	18	Marketing responsable	•	•
	19	Consumo responsable de alcohol	•	•
	20	Derechos humanos en la cadena de valor	•	
	21	Salud y nutrición	•	
	22	Satisfacción de clientes	•	•
	23	Seguridad y salud ocupacional	•	•
	24	Clima laboral		•
	25	Innovación	•	•
	26	Equidad de género		•
	27	Inclusión laboral		•
	28	Atracción y fortalecimiento del talento		•
	29	Relación con sindicatos	•	•
	30	Desarrollo profesional		•

De esta lista de temas materiales derivaron los indicadores a reportar de los Estándares Global Reporting Initiative (GRI), el suplemento sectorial, la Guía de Indicadores de Sostenibilidad de ACCIÓN Empresas, los indicadores propios de CCU, la referencia a los ODS y los Principios de Pacto Global.

Los temas materiales que experimentaron un reposicionamiento en la matriz fueron:

- Proveedores: evaluación, satisfacción, fomento de buenas prácticas, desarrollo de proveedores PyME y agrícolas, subieron al cuadrante de temas de gestión cruciales/prioritarios, fusionándose en Gestión Integral de Proveedores.
- Eco-diseño y eco-etiquetado de productos se ubicaron en el cuadrante crucial/prioritario, fusionándose en Gestión de Residuos y Packaging.
- Equidad Salarial e Inclusión e Igualdad de Oportunidades se denominan ahora Equidad de Género e Inclusión Laboral, respectivamente.
- Desarrollo Profesional pasó al cuadrante de alta priorización interna, lo mismo que Atracción de Talento. Este último se denomina ahora Atracción y Fortalecimiento del Talento.
- Relacionamiento Comunitario e Inversión Social se fusionaron en uno, reposicionándose en el cuadrante crucial/prioritario.
- ERNC se reubica en el cuadrante prioritario, ahora denominado Energías Renovables. La misma transición hacia el cuadrante prioritario experimentó el tema de medición y gestión de gases de efecto invernadero.

En términos globales, los tres aspectos identificados en 2017 como los más relevantes para el desempeño sustentable de CCU se mantienen vigentes:

- **Ámbito Económico - Gobernanza:** Desempeño Económico y Salud Financiera a largo plazo.
- **Ámbito social:** Relacionamiento Comunitario e Inversión Social.
- **Ámbito ambiental:** Gestión de Residuos y Packaging.

La Compañía desarrolla sistemáticamente estos tres temas mediante instrumentos de gestión y objetivos específicos: Plan Estratégico de Negocios, Modelo de Sustentabilidad y Plan Visión Medioambiental 2020. El grado de avance en sus respectivas metas se reportan anualmente a través del Informe de Sustentabilidad CCU y también en la Memoria Financiera.

102-53


Los lectores pueden dirigir sus consultas o comentarios acerca del Informe de Sustentabilidad CCU 2018 a:
sustentabilidad@ccu.cl



03. PERFIL DE LA COMPAÑÍA

102-1 102-16 103-2

CCU es una Compañía con una tradición y a lo largo de nuestra historia, hemos sabido crear y entregar experiencias de valor a las personas con las cuales nos relacionamos, adaptándonos a los cambios del entorno, creciendo rentablemente y siendo parte importante de la sociedad a la que pertenecemos.

Nuestro Modelo de Identidad, Ser CCU, nos inspira a trascender los legítimos intereses de quienes aquí trabajamos, y se ilustra en Qué Nos Inspira, Cómo Somos, Cómo lo Hacemos y Para Quién lo Hacemos, representado en nuestras 9P.

SER | CCU



Nuestro Propósito

En CCU nos mueve un Propósito, el que se manifiesta cada vez que nos relacionamos con el entorno, y nuestra labor es procurar que esa experiencia sea siempre un aporte para un mejor vivir.

Quienes trabajamos en CCU estamos muy orgullosos de lo que hacemos, pues nos desarrollamos en una Compañía de larga trayectoria en función de un objetivo común.

NOS APASIONA CREAR EXPERIENCIAS PARA COMPARTIR JUNTOS UN MEJOR VIVIR

Nuestra Promesa

Es la declaración de lo que hacemos y lo que somos, desde lo tangible, representado en nuestras marcas, operaciones y acciones, hasta lo intangible, representado por nuestros principios, actitudes y motivaciones.

CON UNA AMPLIA GAMA DE MARCAS DE BEBESTIBLES Y EXPERIENCIAS, MEJORAMOS Y ACOMPAÑAMOS DISTINTOS MOMENTOS DE LA VIDA, GUIADOS POR NUESTROS PRINCIPIOS, EN BENEFICIO DE LAS PERSONAS CON LAS CUALES NOS RELACIONAMOS Y EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

CÓMO SOMOS

Ser CCU es vivir de acuerdo a nuestros principios y proyectar nuestra personalidad en todo momento.

102-16

Nuestros Principios

El desarrollo de nuestro negocio está guiado por principios basados en convicciones sólidas y profundas. Éstas son el reflejo de la forma en que trabajamos y deben ser el prisma con el que hacemos nuestro trabajo y tomamos nuestras decisiones.

EXCELENCIA

Somos apasionados por la calidad y el trabajo bien hecho.



ENTREGA

Procuramos el bien de lo demás y de nuestro entorno, en armonía con nuestros legítimos intereses.



INTEGRIDAD

Cumplimos las normas que nos regulan, siempre inspirados en actuar correctamente.



EMPODERAMIENTO

Nos mueve una actitud emprendedora, innovadora y proactiva.



Nuestra Personalidad

La actitud y disposición con la que hacemos nuestro trabajo es el sello distintivo de las personas CCU, por el cual queremos ser reconocidos, y nos gusta que se manifieste de manera evidente en la forma en que nos relacionamos con los demás.

ORGULLO

Sentimos legítimo Orgullo de lo que somos y de nuestra historia.



EMPATÍA

Nos relacionamos y colaboramos con nuestras personas desde el afecto y la confianza.



SUPERACIÓN

Nos gusta plantearnos objetivos ambiciosos, superarlos y adaptarnos al mercado.



PASIÓN

Somos entusiastas y nos gusta transmitirlo.



CÓMO LO HACEMOS

Ser CCU es hacer las cosas basados en pilares estratégicos sólidos, desde una plataforma de negocios robusta y una ejecución de excelencia, a través de procesos a lo largo de toda la organización.

Nuestros Pilares Estratégicos

El desarrollo de nuestra actividad se estructura en torno a tres lineamientos que dan forma a nuestra estrategia y que debemos mantenerlos balanceados permanentemente. Estos lineamientos son Rentabilidad, Crecimiento y Sustentabilidad.

RENTABILIDAD

Maximizar el valor económico de los negocios que operamos. Esto se logra al optimizar el retorno final sobre la inversión, lo que es consecuencia de mejores márgenes y el uso eficiente de los recursos.



CRECIMIENTO

Incrementar el tamaño y el alcance de nuestra operación. Esto se logra mediante una mayor participación de mercado, atendiendo nuevas necesidades, nuevos canales, nuevas ocasiones de consumo y entrando a nuevas regiones, negocios y categorías.



SUSTENTABILIDAD

Asegurar el valor de la compañía a largo plazo. Esto se logra teniendo en consideración el bienestar actual y futuro de todas las personas con las que interactuamos, el desarrollo de nuestras marcas y el cuidado del medio ambiente.



Nuestros Procesos

Toda compañía opera, en mayor o menor medida, con procesos operacionales, y CCU no es la excepción, ya que lo hacemos en todas las dimensiones propias de nuestro negocio. Un elemento distintivo de Ser CCU es que también operamos las funciones directivas de la compañía en forma de Procesos Directivos.

La organización de CCU, desde sus procesos, mantiene el equilibrio necesario entre una organización formal y una organización informal. Mientras la primera nos permite tener claridad de que lo que hacemos garantiza una gestión ordenada, estructurada y replicable, la segunda incorpora la necesaria espontaneidad que surge de los liderazgos y las relaciones interpersonales dentro de la compañía.

Una organización fuerte promueve la excelencia y pasión por el orden de una organización formal muy desarrollada y la espontaneidad personal, propia de una organización informal muy sana. Ninguna prima por sobre la otra, ambas se complementan de manera armónica y virtuosa.



CÓMO LO HACEMOS

Procesos Directivos

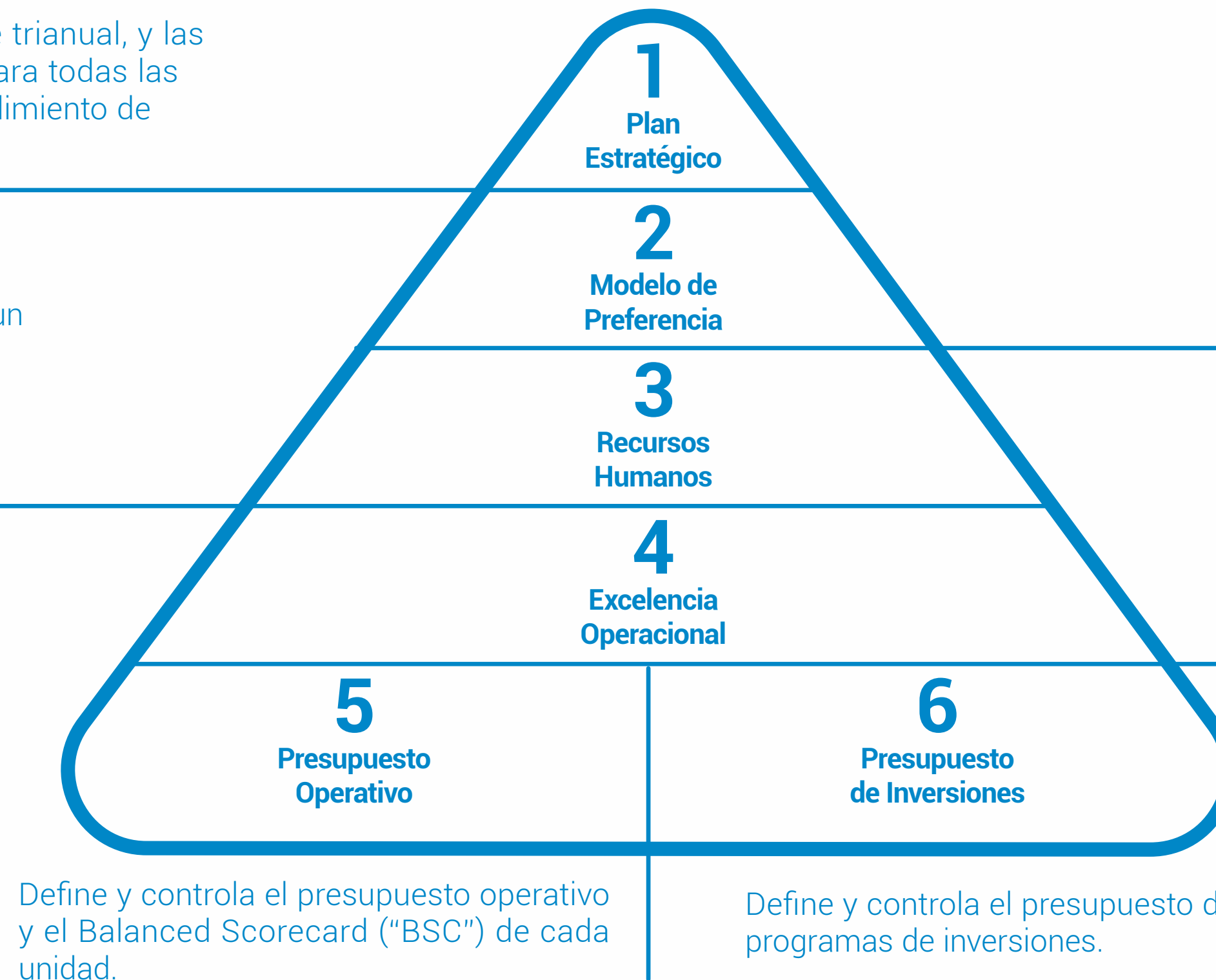
Corresponden a un conjunto de seis procesos, en función de los cuales se centralizan y organizan las actividades directivas críticas para el desarrollo de la Compañía. Los Procesos Directivos son seis: Plan Estratégico, Modelo de Preferencia, Recursos Humanos, Excelencia Operacional, Presupuesto Operativo y Presupuesto de Inversiones.

Define los Objetivos Estratégicos, con un horizonte trianual, y las Prioridades Estratégicas, con un horizonte anual, para todas las unidades, con orientación de largo plazo en el cumplimiento de nuestros Pilares Estratégicos.

Apoya al Plan Estratégico de cada unidad, buscando un desarrollo integral que maximice la salud organizacional. Define los sistemas de incentivos, cuida el talento, cultura y clima y, a su vez, administra el presupuesto de dotaciones y remuneraciones.

Apoya al Plan Estratégico de cada unidad a través de la construcción de portafolios de marcas de alta preferencia. Define planes y objetivos en términos de publicidad, punto de venta, producto, precio, preferencia, posicionamiento, participación de mercado e innovación.

Apoya al Plan Estratégico de cada unidad, definiendo planes y metas para la gestión industrial (productos, procesos y plantas).



CÓMO LO HACEMOS

Nuestra Plataforma de negocios

En términos de portafolio y plataforma, nuestro negocio se sustenta en operar, con foco y sinergia, una multicategoría de marcas de bebestibles de valor, con una promoción responsable, tanto a nivel regional como de exportación.

Portafolio de Marcas CCU

102-2 102-7

Categorías / Productos

Marcas

Cervezas	<ul style="list-style-type: none"> • Nacionales: Cristal, Cristal Cero 0°, Cristal Cero 0° Radler, Cristal Light, Escudo, Escudo Silver, Royal Guard, Morenita, Dorada, Stones, Andes, Imperial. • Internacionales: Heineken, Heineken 0°, Coors, Coors Light, Sol y Tecate (ésta última se dejó de importar en 2019). • Importadas: Blue Moon. • Artesanales: Austral, Kunstmann, D'olbek, Guayacán, Szot.
Gaseosas, Jugos y Néctares	<ul style="list-style-type: none"> • Franquicia Pepsi: Pepsi, Seven Up, Ocean Spray, Mirinda. • Licencia Schweppes: Canada Dry Ginger Ale, Canada Dry Agua Tónica, Canada Dry Limón Soda, Crush. • Marcas CCU: Bilz y Pap, Kem, Kem Xtreme, Pop Candy, Nobis. • Alianza Watt's: Watt's, Watt's Néctar Selección, Frugo. • Bebidas instantáneas frías: Vivo, Sprim, Caricia, Fructus.
Aguas minerales, purificadas y saborizadas	<ul style="list-style-type: none"> • Minerales: Cachantun, Porvenir, Perrier. • Purificadas: Nestlé Pure Life. • Saborizadas: Mas y Mas Woman.
Bebidas funcionales	<ul style="list-style-type: none"> • Franquicia Pepsi: Gatorade, Lipton Ice Tea. • Bebidas Energéticas: Adrenaline Red y Redbull.
HOD Manantial	<p>Aguas CCU – Nestlé S.A. participa con Manantial S.A. del negocio Home and Office Delivery (HOD) en la distribución de Agua Purificada, en los clásicos formatos de botellones de 20 y 12 litros, planes de arriendo de dispensadores y vasos con agua termosellados, de 250 y 120 cc. para los segmentos Hogar y Empresas. Manantial también cuenta con un segmento llamado Multicanal, que abastece puntos de venta y distribuidores autorizados para zonas principalmente rurales, balnearios o con baja frecuencia de despacho.</p>

Categorías / Productos

Marcas

Vinos y Espumantes	<p>Vinos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Masivo: Gato, Santa Helena, San Pedro Exportación, Etiqueta Dorada, Cosecha • Fino: Misiones de Rengo, León de Tarapacá, Épica, Gran Tarapacá, Santa Helena, Urmeneta, Viñamar, 35 Sur, Las Encinas, Casa Rivas. • Ultra Premium: Castillo de Molina, Gran Reserva Tarapacá, 1865, Leyda, La Celia. • Imagen: Altair, Cabo de Hornos, Sideral. • Cooler: Manquehuito. <p>Espumantes: Viñamar, Misiones de Rengo, Leyda, Santa Helena.</p>
Licores	<p>Producción y comercialización marcas Compañía Pisquera de Chile (CPCh):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pisco: Mistral, Horcón Quemado, Control C, Tres Erres, Campanario, La Serena y Espíritu de Los Andes. • Cócteles: Campanario Cóctel, Ruta Cocktail, Cusqueño Sour y Sol de Cuba. • Ice: Mistral Ice, Sierra Morena Mojito Ice y Iceberg. • Ron: Sierra Morena y Cabo Viejo. • Licores: Fehrenberg. • Sidra: Cygan y Destilados Barsol. <p>Distribución marcas Pernod Ricard:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Whisky: 100 Pipers, Ballantine's, Blenders Pride, Chivas Regal, Jameson, Royal Salute, The Glenlivet y Something Special. • Ron: Havana Club y Malibú. • Vodka: Absolut y Wyborowa. • Otros: Beefeater, Kahlua, Martell, Mumm, Olmeca, Pernod, Ricard, Ramazzotti, Perrier Jouet y Monkey 47.

Nos hacemos cargo del producto que elaboramos y distribuimos al mercado, desde las perspectivas del consumo responsable y el cuidado del medio ambiente. De esta forma, buscamos generar bienestar social en toda la cadena de valor de cada uno de nuestros productos.

Ponemos permanente foco y recursos en construir marcas de valor en la mente y corazón de nuestros consumidores. Esto lo hacemos tanto desde las marcas propias de CCU, como desde aquellas que operamos junto a nuestros socios estratégicos.

CÓMO LO HACEMOS

Escala Regional

102-4 102-6

En CCU operamos a nivel regional, desarrollando nuestro negocio con eficiencia en los aspectos de ventas, producción y distribución, con el objetivo de apalancar nuestros Pilares Estratégicos.

En **Chile**, somos líderes en el rubro cervecero, el segundo mayor productor de bebidas gaseosas y el mayor productor de aguas, néctares y pisco.



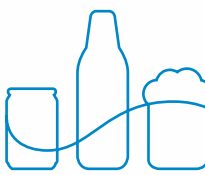
Somos el segundo mayor exportador de vinos chilenos.



A nivel regional, somos el segundo cervecero en **Argentina**.



Participamos en la industria de la cerveza, aguas y bebidas en **Uruguay, Paraguay** y **Bolivia**.



También participamos en la industria de la cerveza en **Colombia** y del negocio del pisco en **Perú**.



PARA QUIÉN LO HACEMOS

Ser CCU es ser conscientes del impacto que producimos con quienes nos relacionamos a través de las experiencias que viven con nosotros, poniendo el bien de las personas y el de nuestro planeta como eje central de nuestras decisiones.

T02-40

Nuestras Personas



Vivimos en un mundo plenamente integrado, en donde la acción de cada uno impacta directa e individualmente a todas las personas con las que nos relacionamos. En CCU nos inspira esa interacción, por lo que buscamos constantemente el mejor vivir de cada una de esas personas y lo hacemos a través de compromisos y acciones concretas que realizamos cada día.

CONSUMIDORES

Acompañamos sus momentos responsablemente.

CLIENTES

Entregamos satisfacción, calidad de servicio y máxima ejecución.

TRABAJADORES

Promovemos acciones para la seguridad, desarrollo y crecimiento.

PROVEEDORES

Impulsamos relaciones colaborativas.

COMUNIDADES

Contribuimos a su desarrollo construyendo confianza y valor mutuo.

ACCIONISTAS

Generamos valor sustentable.

SOCIEDAD

Impactamos positivamente en ella y el medio ambiente.

Nuestro Planeta

Reconocemos la importancia de hacer negocios con una visión medioambiental de largo plazo. Por eso promovemos una cultura orientada a minimizar el impacto ambiental e ir más allá del cumplimiento normativo que nos regula.

En CCU nos inspira liderar iniciativas en materia medioambiental en toda nuestra cadena de valor. Este es un compromiso de todos quienes trabajamos en CCU e implica ser capaces de compatibilizar los criterios económicos y medioambientales en todos nuestros proyectos y procesos, ampliando nuestros estándares, orientados hacia el compartir juntos un mejor vivir.

Nuestro compromiso con el planeta toma la forma de una Visión Medioambiental de mediano plazo, la que se renueva cada década, adoptando la dirección de una economía circular en el uso de los recursos, las áreas de compromiso de dicha visión son:

EMISIONES

Reducir nuestras emisiones de CO₂e.



RESIDUOS

Promover la reducción y valorización de los residuos.



USO DE AGUA

Reducir el uso de agua y aumentar su reutilización.



102-1 102-3 102-5 102-6 102-10

Estructura Operativa, Filiales y Negocios Conjuntos

Compañía Cervecerías Unidas S.A (CCU) es una sociedad anónima abierta, cuyas acciones se transan en los mercados bursátiles de Chile y en la Bolsa de Valores de Nueva York. El accionista controlador de CCU S.A., Inversiones y Rentas S.A. ("IRSA"), es una sociedad anónima cuyos accionistas son las sociedades Quiñenco S.A. y Heineken Chile Limitada, las cuales poseen cada una de ellas el 50% del capital accionario de IRSA. IRSA, directa e indirectamente, a través de su filial Inversiones IRSA Limitada, posee 60% del capital accionario de CCU S.A. Cabe mencionar que Quiñenco S.A. es un holding de la familia Luksic.

Por su parte, Heineken Chile Limitada es una Sociedad de Responsabilidad Limitada chilena, cuyo controlador actual es Heineken Americas B.V., sociedad de responsabilidad limitada holandesa, filial de Heineken International B.V.

La Compañía ha definido tres Segmentos de operación, los cuales se determinaron en base a los ingresos de las actividades de negocio provenientes de las zonas geográficas donde comercializa sus productos:

- 1.- Chile (cervezas, bebidas sin alcohol, licores y Unidades Estratégicas de Servicio en el mercado de Chile), principalmente a través de sus filiales Cervecera CCU Chile Limitada, Embotelladoras Chilenas Unidas S.A., Aguas CCU-Nestlé Chile S.A. y Compañía Písquera de Chile S.A.
- 2.- Negocios Internacionales (cervezas, sidras, bebidas sin alcohol y licores en los mercados de Argentina, Bolivia, Paraguay y Uruguay), principalmente a través de sus filiales Compañía Cervecerías Unidas Argentina S.A.,

Bebidas Bolivianas BBO S.A., Milotur S.A., Marzurel S.A., Coralina S.A. y Andrimar S.A., Distribuidora del Paraguay S.A. y Bebidas del Paraguay S.A.

- 3.-Vinos (vinos, principalmente en los mercados de exportación a más de 80 países y en Chile), principalmente a través de su filial Viña San Pedro Tarapacá S.A.

Filiales y Coligadas: en Chile, las principales filiales y coligadas son Cervecera CCU Chile Ltda., Comercial CCU S.A., CRECCU S.A., Embotelladoras Chilenas Unidas S.A., Fábrica de Envases Plásticos S.A., Transportes CCU Ltda., Viña San Pedro Tarapacá S.A. (VSPT Wine Group), Compañía Písquera de Chile S.A. (CPCh), Compañía Cervecera Kunstmann S.A. (CCK), Aguas CCU - Nestlé Chile S.A. (Aguas CCU), Manantial S.A., entre otros.

En 2018, a través de la subsidiaria CCU Inversiones S.A., CCU aumentó su participación en Viña San Pedro Tarapacá S.A., de 67,22% a 83,01%, a través de una oferta pública de adquisición de acciones, que concluyó a fines de enero de 2018. Asimismo, en diciembre de 2018, CCU, a través de su filial Viña San Pedro Tarapacá S.A., firmó un acuerdo con Pernod Ricard Argentina para adquirir parte del negocio vitivinícola de Pernod Ricard en dicho país. El acuerdo de compra, cuyo cierre se encuentra sujeto al cumplimiento de condiciones suspensivas usuales en este tipo de operaciones, comprende las marcas Graffigna, Colón y Santa Silvia. Dentro de la transacción se incluye la Bodega Graffigna, ubicada en la provincia de San Juan, junto con los viñedos de Pocito y Cañada Honda, ubicados asimismo en San Juan, y el viñedo La Consulta, ubicado en el Valle de Uco, Mendoza.

En Argentina, CCU participa por medio de la filial Compañía Cervecerías Unidas Argentina (CCU Argentina) y Compañía Industrial Cervecera S.A.; en Uruguay, por medio de las filiales Milotur S.A., Marzurel S.A., Coralina S.A. y Andrimar S.A.; en Paraguay participa por medio de la filial Bebidas del Paraguay S.A. y Distribuidora del Paraguay S.A.; y en Bolivia, por medio de la filial Bebidas Bolivianas, BBO S.A.

Negocios Conjuntos: En Colombia se tiene un acuerdo a través de una sociedad por acciones, denominada Central Cervecera de Colombia S.A.S. ("CCC") y Zona Franca Central Cervecera S.A.S ("ZF CC"), con la sociedad colombiana Postobón S.A.

En noviembre de 2014, CCU acordó con la sociedad colombiana Postobón S.A. llevar a cabo un acuerdo conjunto a través de una sociedad por acciones constituida en Colombia, denominada Central Cervecera de Colombia S.A.S. ("CCC"), para la elaboración, comercialización y distribución en dicho país de cervezas y maltas. Cuenta con un contrato exclusivo para la importación, distribución y producción de cerveza Heineken, Coors Light, Tecate y Sol en dicho país. Durante 2016, CCC adquirió la marca y los activos de Artesana Beer Company S.A., relacionados a la marca de cerveza artesanal 3 Cordilleras. En abril de 2017 se incorporaron las marcas Miller Lite y Miller Genuine Draft con un contrato de licencia para elaborar y/o comercializar dichas marcas.

Posteriormente, en agosto 2017, CCU adquirió el 50% de las acciones de una sociedad constituida en Colombia, denominada Zona Franca Central Cervecera S.A.S. ("ZF CC"), en la cual CCU y Postobón participan como únicos accionistas en partes iguales. El objeto principal de ZF CC es actuar exclusivamente como usuario industrial de una o varias zonas francas, prestando servicios de maquila a CCC, sociedad esta última que producirá, comercializará y distribuirá cervezas y bebidas en base a malta.

En agosto de 2018, y en virtud del ejercicio de la opción de compra estipulado en el Acuerdo de Accionistas de fecha 7 de mayo de 2014 y sus modificaciones posteriores, CCU S.A. adquiere del Grupo Monasterio, titular del 66% de las acciones de Bebidas Bolivianas BBO S.A. ("BBO"), un total de 30.286 acciones ordinarias y nominativas de dicha sociedad, que representa un 17% del total del capital social de BBO, pasando CCU S.A. de ser propietaria de un 34% a ser titular del 51% de las acciones de BBO, conservando el Grupo Monasterio el 49% restante. Posteriormente, con fecha 17 de diciembre de 2018, CCU S.A. aporta en dominio el total de las acciones de que era propietaria en BBO a su filial CCU Inversiones II Ltda., actual accionista y controlador de BBO.

En Argentina, en virtud de la aprobación del acuerdo contenido en carta oferta enviada por ABI y aceptada con fecha 6 de septiembre de 2017 por CCU Argentina y los contratos respectivos por parte de la autoridad de aplicación de la Ley de Defensa de la Competencia argentina (CNDC y la SECOM), el 2 de mayo de 2018 se produce el cierre de la transacción que,

entre otras materias, comprende: el término anticipado al contrato de licencia en Argentina de la marca "Budweiser", celebrado entre CCU Argentina y Anheuser-Busch, Incorporated (hoy Anheuser-Busch LLC, subsidiaria de ABI); y la transferencia a favor de CCU Argentina de la propiedad de las marcas Isenbeck, Diosa, Norte, Iguana y Báltica, así como las licencias de las marcas internacionales Warsteiner y Grolsch en el territorio argentino.

También cabe señalar que, durante 2017, la sociedad Foods Compañía de Alimentos CCU S.A., coligada de Compañía Cervecerías Unidas S.A., suscribió con Ideal S.A., filial de Grupo Bimbo, un contrato de compraventa para la enajenación de la totalidad de las acciones de la sociedad Alimentos Nutra Bien S.A. En virtud de lo anterior, y habiendo sido aprobada la transacción con fecha 27 de noviembre de 2018, el día 17 de diciembre de 2018 se procedió a la venta del 100% de las acciones de Alimentos Nutrabien S.A. a Ideal S.A.

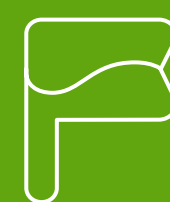


CCU EN CIFRAS

102-7

Cifras a diciembre de 2018


Ventas netas

 MM\$ **1.783.282**

Patrimonio

 MM\$ **1.389.116**

**Pasivos
totales**

 MM\$ **1.016.749**

**Activos
totales**

 MM\$ **2.405.865**

EBITDA

 MM\$ **562.011**

**Dotación
propia**
6.462 trabajadores

**Programa
educar en familia**
56 charlas realizadas

**Programa educar
en familia**
11.096 personas impactadas

**Inversión comunitaria
y aportes sociales**

 MM\$ **1.399**

**Programa
CreCCU**
8.000 clientes

**Puntos de venta de
vino doméstico**
32.518

**Hectolitros
vendidos**
28,5 millones

**Puntos de
venta Chile
(excluye a Manantial)**
129.010

Cientes Manantial
77.214 (Hogar y Empresas)

**Plantas
productivas**
18 plantas

**Centros
de distribución**
26 Centros de Distribución (CD) y **2** Centros de Transferencia (CTR)



Premios y Reconocimientos CCU 2018

CCU S.A.

Lugar N°5 del Índice de Sustentabilidad Corporativa, elaborado por ActionAbility Institute y Revista Capital. CCU obtuvo este sitio entre 124 empresas analizadas, posicionándose entre las top 25 con mejor desempeño.

Ingreso de CCU a Dow Jones Sustainability Index Chile, desde septiembre de 2018, CCU está listada en este selecto índice de la Bolsa de Santiago que destaca a las 29 compañías con mejor desempeño económico, social y ambiental, entre todas las que componen el IGPA.

El DJSI es el índice más relevante en materia de sostenibilidad a nivel mundial y, a través de una evaluación exhaustiva, señala cuáles empresas están mejor enfocadas en los intereses de sus stakeholders y preparadas para mantenerse competitivas en el largo plazo, siendo un punto de referencia clave para inversionistas y otras compañías.

MEMBER OF
**Dow Jones
Sustainability Indices**
In Collaboration with RobecoSAM

Premio Sustenta 2018 a CCU S.A., el reconocimiento es otorgado por la Universidad Tecnológica Metropolitana a las organizaciones que destacan por su gestión en sustentabilidad y cuenta con el patrocinio del Ministerio del Medio Ambiente, el Ministerio del Trabajo y Desarrollo Social, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático y la Mutual de Seguridad CChC.

CEO de CCU fue reconocido entre los 100 principales Líderes empresarial de Chile, el gerente general de CCU, Patricio Jottar, fue distinguido en el lugar N° 7 del Ranking Merco - Líderes 2018. En el ranking de empresas que elabora Merco (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa) CCU ocupa el lugar N° 25.

Best Workplaces 2018, CCU obtuvo el lugar N° 21, entre las compañías top 50 en Chile, elegidas según la experiencia de los trabajadores y ex trabajadores que son usuarios registrados en el portal Computrabajo. Los Best WorkPlaces se basan en el estudio de las más de 500.000 valoraciones presentes en el sitio.

Premio Atracción de Talentos 2018, otorgado por la Universidad Adolfo Ibáñez, debido a la gran participación de la Compañía en el portal de postulaciones de la universidad, sumado al interés de los estudiantes por pertenecer a CCU. Los atributos de nuestra Compañía que atraen a los alumnos son: Sustentabilidad, nuestras Marcas y Crecimiento.

Reconocimiento Programa HuellaChile 2018 del Ministerio de Medio Ambiente, este premio reconoce a CCU por la cuantificación de sus emisiones de gases efecto invernadero en 2017, datos que fueron verificados por un tercero.

Distinción en el Programa Giro Limpio, en reconocimiento al compromiso de CCU por mejorar su desempeño energético y medioambiental en el área logística (electromovilidad). Las actividades de este programa son desarrolladas por la Universidad Andrés Bello con apoyo de Corfo.

Premio Sustentabilidad HP Awards, gracias a la implementación de proyectos de eficiencia en el uso de recursos tecnológicos (impresoras pull printing).

Reconocimiento por el Reciclaje de teléfonos celulares Clientes Corporativos, otorgado por Entel. CCU destacó entre las empresas que más aportan al reciclaje de estos dispositivos, en la iniciativa a cargo de la mencionada compañía de telecomunicaciones.

CCU entre las empresas más innovadoras del país, en la quinta versión del ranking InnovAcción - Best Place to Innovate, realizado en conjunto con la Universidad Adolfo Ibáñez y GfK Adimark, CCU fue distinguida dentro de las 50 empresas más innovadoras de Chile, en 2018.

Best Place to Innovate reconoce a todas aquellas empresas que destacan y demuestran calidad y excelencia, contribuyendo a potenciar la capacidad innovadora de las organizaciones.

CCU Chile

Jugos Watt's y Cachantun destacan en la lista de las 35 Marcas de Excelencia en el estudio Chile3D de GfK Adimark, el reconocimiento identifica a las marcas más valoradas -en un universo de 432- y es fruto del análisis que se realiza sobre la base de 4.800 encuestas aplicadas en las 39 comunas más pobladas de Chile. Las marcas de excelencia corresponden a aquellas que reflejan un propósito a través del cual contribuyen a la sociedad, entregando una propuesta de valor única.

Certificación Oro, otorgada por la Mutual de Seguridad al Comité Paritario del área Logística de nuestra planta de Renca.

VSPT Wine Group

VSPT Wine Group elegida Compañía Ética del Año, distinción otorgada en los Green Awards 2018, gracias a la construcción del mayor viñedo de Chile en conjunto con la comunidad mapuche de Buchahueico en Malleco. Este

proyecto emblemático de Viña San Pedro ha logrado mejorar la relación con las comunidades, generando nuevas oportunidades laborales por medio de un trabajo colaborativo.

VSPT Wine Group es "Líder en Energías Renovables", con este premio se reconocieron los siguientes proyectos de energías renovables en el contexto de los Green Awards 2018: la primera Planta de Biogás del mundo en producir energía limpia a partir de los residuos orgánicos de vendimia, en Viña San Pedro; una mini-central hidroeléctrica de paso en Viña Tarapacá y la instalación de paneles solares en todos los predios agrícolas de VSPT para abastecer sistemas de riego tecnificado. Cabe destacar que VSPT Wine Group ha sido finalista en tres categorías en esta importante distinción mundial, que otorga la revista inglesa especializada The Drinks Business.

Emblemático proyecto "Buchahueico" de VSPT Wine Group fue reconocido por Pacto Global, a raíz del proyecto que avala el importante trabajo con la comunidad mapuche local, VSPT Wine Group también logró el primer lugar en la categoría "Derechos Humanos" en la versión 2018 del estudio Sistema de Integración de los Principios de Pacto Global (SIPP).

VSPT Wine Group reconocida como una de las compañías líderes en Chile en impulsar la cultura creativa e innovadora, la reciente versión del Ranking de Cultura Creativa e Innovación (C3), desarrollado anualmente por MMC Consultores-Brinca y la Universidad del Desarrollo, premió por primera vez al grupo vitivinícola con el 5° lugar en la categoría de grandes empresas.

Compañía Pisquera de Chile

Medalla de Oro y Revelación de Spirits Selection 2018, para Mistral Nobel y Tres Erres 40°, respectivamente, en el concurso de Spirits Selection by Concours Mondial.



Membresías y Adhesiones

102-12 102-13

Asociación, agrupación o iniciativa	Descripción	Participación CCU
Alimentos y Bebidas de Chile (AB Chile).	Asociación que representa a la industria de alimentos y bebestibles no alcohólicos del país.	ECCUSA.
ACCIÓN Empresas.	Organización sin fines de lucro que agrupa a empresas socias y entidades colaboradoras comprometidas con la Responsabilidad Social Empresarial y el Desarrollo Sostenible.	CCU S.A. y VSPT Wine Group.
Asociación Chilena de Empresas de Bebidas Espirituosas Pro Consumo Responsable (APROCOR).	Institución conformada por los principales representantes, importadores y productores de bebidas alcohólicas que operan en Chile.	Compañía Pisquera de Chile (CPCh).
Asociación de Industriales de Antofagasta (AIA).	Gremio empresarial enfocado en ser líderes en desarrollo sustentable.	ECCUSA.
Asociación de Industriales Área Norte A.G. (AsiaNor).	Asociación gremial, sin fines de lucro, compuesta por industriales del Área Norte de la Región Metropolitana.	ECCUSA y Cervecería CCU Chile.
Asociación Gremial de Fabricantes y Distribuidores de Licores y Bebidas Espirituosas de Chile (AFLECHI).	Asociación gremial que vela por el bien de la industria y sus consumidores.	Compañía Pisquera de Chile (CPCh).
Asociación Gremial de Industriales de Malleco y Cautín (ASIMCA).	Asociación gremial que busca promover el desarrollo económico y productivo de la Industria Regional y del país, por medio del impulso y proposición de políticas públicas y privadas.	ECCUSA.
Asociación Gremial de Industriales del Plástico (ASIPLA).	Asociación gremial que busca ser un punto de encuentro y de intercambio de información para el desarrollo del sector.	Fábrica Envases Plásticos S.A. (PLASCO).
Asociación Gremial de Industrias Proveedoras (AGIP).	Asociación gremial de los rubros de alimentos, artículos de limpieza, hogar, bebidas, cervezas y licores, higiene y belleza personal.	CCU S.A.
Asociación Nacional de Avisadores (ANDA).	Asociación gremial compuesta por las empresas del país que realizan inversión publicitaria.	ECCUSA y Cervecería CCU Chile.
Asociación de Productores de Cerveza de Chile (ACECHI).	Gremio que reúne y representa a las principales empresas de la industria cervecera nacional.	CCU S.A. y Cervecería CCU Chile.
Cámara de Comercio e Industrias de Valdivia (CCIV).	Representa los intereses gremiales de gran parte del universo comercial e industrial de Valdivia.	Cervecería Kunstmann S.A.
Cámara Chileno - Alemana de Comercio e Industria (CAMCHAL).	Es una asociación gremial sin fines de lucro. Constituye una poderosa plataforma comercial, de transferencia tecnológica y de know-how.	Cervecería Kunstmann S.A.
Cámara de Comercio Santiago.	Asociación gremial sin fines de lucro que reúne a empresas grandes, pequeñas y medianas, representativas de los más relevantes sectores económicos del país.	VSPT Wine Group.
Centro de Innovación UC Anacleto Angelini.	Impulsa iniciativas multidisciplinares de innovación a través de proyectos y programas de emprendimiento de alto impacto.	CCU S.A.
Cerveceros Latinoamericanos.	Asociación sin fines de lucro que reúne a productores de cerveza de América Latina.	CCU S.A.

Asociación, agrupación o iniciativa	Descripción	Participación CCU
Círculo de Empresas Panamericana Norte A.G. (CIRPAN).	Asociación gremial compuesta por empresas de la Zona Norte de la Región Metropolitana, las cuales trabajan en conjunto con los municipios, empresas y comunidad para el desarrollo de la zona.	ECCUSA y Cervecería CCU Chile.
Corporación para el Desarrollo de la Región de los Ríos (CODEPROVAL).	Es una corporación privada, pluralista, sin fines de lucro y que busca potenciar el desarrollo de la Región de Los Ríos, promoviendo la participación ciudadana en el quehacer local y regional junto a gremios, universidades y sector empresarial.	Cervecería Kunstmann S.A.
Corporación para el Desarrollo Productivo de la Araucanía (CorpAraucanía).	Entidad de derecho privado, sin fines de lucro, integrada por los principales gremios empresariales, universidades, sindicatos de trabajadores, empresas privadas, e instituciones públicas relacionadas con la actividad productiva y el fomento de los negocios e inversiones en la Región de La Araucanía.	Cervecería CCU Chile.
Empresas Conscientes.	Movimiento empresarial que busca generar un ecosistema virtuoso, creando consciencia sobre el valor de las empresas y la importancia de definir un propósito, una cultura y liderazgo consciente.	CCU S.A.
Generación Empresarial.	Entidad sin fines de lucro, abocada a promover y potenciar la ética en el mundo del trabajo.	CCU S.A.
Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (ICARE).	Corporación privada sin fines de lucro e independiente de intereses gremiales y políticos, con el propósito de promover la excelencia empresarial en el país.	VSPT Wine Group.
Multigremial de la Araucanía.	Entidad privada sin fines de lucro, que tiene por misión promover un ambiente propicio para el desarrollo de los negocios y la inversión privada en la IX Región.	CCU es representada a través de la Sociedad de Fomento Agrícola de Temuco A.G. (SOFO).
Pacto Global.	Iniciativa de las Naciones Unidas, que provee un marco general para fomentar el crecimiento sustentable y la responsabilidad cívica de organizaciones públicas y privadas.	CCU S.A.
Pride Connection.	Pride Connection Chile es una red de empresas que busca promover espacios de trabajo inclusivos para la diversidad y generar lazos para la atracción de talento a las distintas organizaciones que la componen.	VSPT Wine Group.
Sociedad de Fomento Agrícola de Temuco A.G. (SOFO).	Entidad que agrupa a productores agropecuarios de la Novena Región de Chile.	ECCUSA.
Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA).	Federación gremial, sin fines de lucro, que reúne a empresas y gremios vinculados al sector industrial chileno.	CCU S.A.
Universidad de California, Davis (UC Davis Chile).	Casa de estudios pública de Estados Unidos que dirige en Chile el Centro de Innovación en Ciencias de la Vida, con foco en los requerimientos del sector agroalimentario del país.	VSPT Wine Group.
Wines of Chile (WoC).	Entidad gremial sin fines de lucro y de carácter privado que representa a los productores vitivinícolas de Chile.	VSPT Wine Group.

04. GOBERNANZA, ÉTICA Y TRANSPARENCIA

102-18 102-19 102-20 102-22 102-23 102-24 102-26 102-27 102-28

102-33 405-1

Gobierno Corporativo

El Directorio constituye el máximo órgano de gobierno de nuestra Compañía. Tiene como misión lograr la consecución del objeto social de CCU, maximizando el rendimiento de sus inversiones, en concordancia con el Plan Estratégico de Negocios, nuestro Propósito y considerando siempre los intereses de todos sus stakeholders. De esta manera, en nuestro Directorio, instancia a la cual reporta el Gerente General, se adoptan las principales decisiones estratégicas y de administración de la Compañía.

De acuerdo con los estatutos de CCU, el Directorio de la Sociedad se compone de nueve miembros, elegidos por la Junta de Accionistas,

quienes permanecen tres años en sus funciones, pudiendo ser reelectos indefinidamente. Actualmente, el Directorio está integrado por los siguientes directores:

Directorio CCU

La antigüedad promedio del Directorio en CCU es de 8 años y 7 meses. Con respecto a los mandatos de los directores independientes, podemos mencionar que el director Vittorio Corbo no tiene otros mandatos dentro de las filiales y coligadas de la Compañía.

En cuanto a la conformación por rango etario, un 89% de los integrantes de nuestro Directorio es mayor de 50 años, mientras que el 11% está en el tramo de 30 a 50 años.

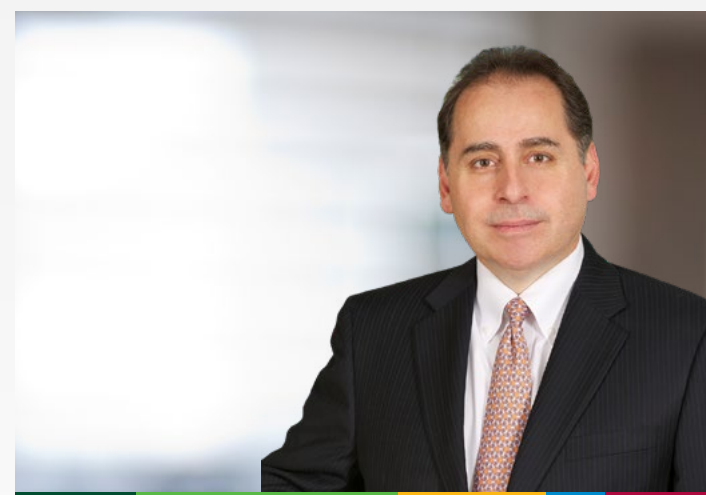
Cabe señalar que el Presidente del Directorio no ocupa un cargo ejecutivo en la Compañía. Asimismo, todos los directores cuentan con experiencia en el sector industrial y en materia de gestión de riesgos. En 2018, hubo un 80,6% de promedio de asistencia a las sesiones.



Directorio



Andrónico Luksic Craig



Carlos Molina Solís



Pablo Granifo Lavín



Rodrigo Hinzpeter Kirberg



Rory Cullinan



Hemmo Parson



Francisco Pérez Mackenna



Vittorio Corbo Lioi



José Miguel Barros van Hövell
tot Westerfliet

Directores	Cargo	Profesión	Cargo asumido desde	Antigüedad en el cargo*
Andrónico Luksic Craig	Director/Presidente del Directorio	Director de Empresas	Presidente: abril 2013 Director: noviembre 1986	Presidente del Directorio: 5 años Director: 32 años
Carlos Molina Solís*	Director/Vicepresidente	Licenciado en Administración de Empresas	Vicepresidente: mayo 2018 Director: abril 2012	Vicepresidente: 7 meses Director: 6 años
Pablo Granifo Lavín	Director	Ingeniero Comercial	Director: abril 2013	5 años
Rodrigo Hinzpeter Kirberg	Director	Abogado	Director: julio 2015	3 años
Rory Cullinan*	Director	Director de Empresas	Director: mayo 2018	7 meses
Hemmo Parson*	Director	Abogado	Director: mayo 2018	7 meses
Francisco Pérez Mackenna	Director	Ingeniero Comercial	Director: julio 1998	20 años
Vittorio Corbo Lioi	Director	Ingeniero Comercial	Director: abril 2012	6 años
José Miguel Barros Van Hovell Tot Westerfliet	Director	Ingeniero Comercial	Director: abril 2016	2 años
Marc Busain*	Director	Administrador de Empresas	Director: abril 2016	
Didier Debrosse*	Director	Administrador de Empresas	Director: julio 2015	

* Hemmo Parson y Rory Cullinan asumieron el cargo de Director de CCU en la sesión de fecha 9 de mayo de 2018, en la cual se da cuenta de la renuncia de los directores Marc Busain y Didier Debrosse, con efecto a contar del 1 de mayo de 2018, y se les designa en su reemplazo, respectivamente. En la misma sesión se designa al señor Carlos Molina Solís en el cargo de Vicepresidente del Directorio. Se calculó la antigüedad a diciembre de 2018 y respecto de los directores que actualmente están en ejercicio.

Rango etario Directores	Edad
Andrónico Luksic Craig	64 años
Carlos Molina Solís	62 años
Pablo Granifo Lavín	60 años
Rodrigo Hinzpeter Kirberg	53 años
Rory Cullinan	59 años
Hemmo Parson	50 años
Francisco Pérez Mackenna	60 años
Vittorio Corbo Lioi	75 años
José Miguel Barros Van Hovell Tot Westerfler	54 años

Proceso de selección y atribuciones del Directorio

Proceso de selección: De conformidad con la Ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas (la "Ley de S.A."), los directores son elegidos por la Junta de Accionistas, debiendo dichos directores cumplir con los requisitos legales establecidos para tales efectos.

Además, conforme a lo dispuesto en el artículo 50 bis de la Ley de S.A., las sociedades anónimas abiertas deben designar al menos un director independiente, de acuerdo con el criterio establecido en dicha normativa, cuando tengan un patrimonio bursátil igual o superior al equivalente a 1.500.000 Unidades de Fomento y a lo menos un 12,5% de sus acciones emitidas con derecho a voto se encuentren en poder de accionistas que individualmente controlen o posean menos del 10% de tales acciones.

En cuanto al criterio de elegibilidad del director independiente, los candidatos deberán ser propuestos por accionistas que representen el 1% o más de las acciones de la Sociedad, con a lo menos diez días de anticipación a la fecha prevista para la Junta de Accionistas llamada a realizar la elección de directores.

Conforme a lo expuesto, en la Junta Ordinaria de Accionistas de CCU celebrada con fecha 13 de abril de 2016, fue electo director independiente el señor Vittorio Corbo.

Asimismo, la Compañía en su calidad de emisor de ADRs (American Depository Receipts) transados actualmente en el New York Stock Exchange (NYSE), se encuentra sujeta, en lo que fuere aplicable, al Securities Exchange Act de 1934, Sarbanes-Oxley Act de 2002 (Ley Sarbanes Oxley) y a la normativa dictada al efecto por la Securities and Exchange Commission (SEC) y el NYSE, debiendo contar con un Comité de Auditoría integrado por al menos dos directores independientes, según el criterio establecido en dichas disposiciones. De esta manera, los directores Vittorio Corbo y Carlos Molina cumplen con tal criterio de independencia.

Atribuciones del Directorio: El Directorio de la Sociedad la representa judicial y extrajudicialmente y, para el cumplimiento del objeto social, está investido de todas las facultades de administración y disposición que la ley o el estatuto no establezcan como privativas de la Junta de Accionistas, sin que sea necesario otorgarle poder especial alguno, inclusive para aquellos actos o contratos respecto de los cuales las leyes exijan esta circunstancia. Lo anterior no obsta a la representación que compete al Gerente General de conformidad con la Ley de S.A.

Entre las atribuciones del Directorio se encuentra definir la estructura administrativa de la Sociedad y designar al Gerente General, quien -en conjunto con la alta gerencia- es responsable de dar cumplimiento al Plan Estratégico y dirigir la Sociedad bajo los lineamientos aprobados por dicho órgano.

Comité de Directores

En cumplimiento con lo establecido en el artículo 50 bis de la Ley de S.A., existe un Comité de Directores integrado por tres miembros, uno de ellos independiente.

De acuerdo con la referida Ley de S.A., las principales funciones de dicho Comité son las siguientes:

- 1.- Examinar los informes de la empresa de auditoría externa, el balance y demás estados financieros presentados por los administradores o liquidadores de la Sociedad a los accionistas, y pronunciarse respecto de éstos en forma previa a su presentación a los accionistas para su aprobación;
- 2.- Proponer al Directorio nombres para los auditores externos y clasificadores privados de riesgo, en su caso, que serán sugeridos a la Junta de Accionistas respectiva;
- 3.- Examinar los antecedentes relativos a las operaciones con partes relacionadas a que se refiere el Título XVI de la Ley de S.A. y evacuar un informe respecto a esas operaciones;
- 4.- Examinar los sistemas de remuneraciones y planes de compensación de los gerentes, ejecutivos principales y trabajadores de la Sociedad; y
- 5.- Preparar un informe anual de su gestión, en que se incluyan sus principales recomendaciones a los accionistas.
- 6.- Informar al Directorio respecto de la conveniencia de contratar o no a la empresa de auditoría externa para la prestación de los servicios que no formen parte de la auditoría externa, cuando ellos no se encuentren prohibidos, de conformidad con lo establecido en el artículo 242 de la ley N° 18.045, en atención a si la naturaleza de tales servicios pueda generar un riesgo de pérdida de independencia.
- 7.- Las demás materias que señale el estatuto social.

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 bis de la Ley de S.A., actualmente, el Comité de Directores se encuentra integrado por el director independiente, señor Vittorio Corbo, y los señores Francisco Pérez y Carlos Molina.

Comité de Auditoría

Asimismo, en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley Sarbanes-Oxley y normativa de la SEC y el NYSE, existe un Comité de Auditoría integrado por los directores Vittorio Corbo y Carlos Molina, ambos independientes de acuerdo con el criterio establecido en la referida normativa, participando además en calidad de observadores los directores José Francisco Pérez y José Miguel Barros. Las funciones del Comité de Auditoría están relacionadas con la supervisión de los procesos de informes financieros y contables de la Sociedad y de las auditorías de los Estados Financieros.

El Comité de Directores y el Comité de Auditoría, en su agenda y programa anual de actividades, contemplan reuniones con los auditores externos en relación con los resultados del programa anual de auditoría.

De las materias tratadas en las reuniones de los referidos Comités, así como de los acuerdos y propuestas, se da cuenta en la sesión del Directorio más próxima, instancia donde se adoptan las resoluciones pertinentes.

Evaluación y Capacitación del Directorio

La Sociedad cuenta con el Código de Conducta del Directorio, cuyo objetivo principal es establecer los principios básicos destinados a guiar el actuar de los directores en el ejercicio de sus funciones, como asimismo algunos procedimientos, políticas y buenas prácticas de gobierno corporativo de la Sociedad. Dicho Código contiene un capítulo especial referente a conflictos de interés.

Lo estipulado en dicho capítulo no obsta el cumplimiento cabal que deben dar los directores a las obligaciones establecidas en la Ley de S.A. y su Reglamento, así como en la Ley N°18.045 sobre Mercado de Valores y demás normativa emitida por las autoridades competentes a este respecto. La autoevaluación del Directorio respecto de las mejores prácticas de

gobierno corporativo es determinada por el mismo órgano de acuerdo con las necesidades que surjan. De igual modo en relación con el punto anterior, las materias respecto de las cuales se efectúen capacitaciones a los integrantes del Directorio se determinarán por el mismo, de acuerdo con dichas necesidades.

El Directorio puede contratar asesores especialistas en temas económicos, ambientales y sociales, lo que se analiza caso a caso de acuerdo con la materia, negocio, contingencia u otro.

Adicionalmente, el Comité de Directores y el Comité de Auditoría cuentan con presupuestos para la contratación de asesores, el que es determinado anualmente por la Junta Ordinaria de Accionistas.

Alta Administración

El Directorio designa a los ejecutivos principales, informados a la Comisión para el Mercado Financiero de conformidad con la Ley N° 18.045 sobre Mercado de Valores. Entre los referidos ejecutivos, algunos tienen responsabilidades específicas en materias económicas, ambientales y/o sociales (Gerente Corporativo de Administración y Finanzas; Contralor General, entre otras funciones clave) y Gerente de Asuntos Corporativos y Sustentabilidad, respectivamente.

Plataforma Diligent para el Directorio

Periódicamente, evaluamos qué aspectos pueden contribuir en materia del funcionamiento del máximo órgano de gobierno. En este contexto de mejora continua, en noviembre de 2018 se implementó una aplicación tecnológica (Diligent Boards), a la cual todos los directores tienen acceso de manera segura, remota y permanente a todas las actas y documentos tenidos a la vista para cada sesión del directorio, de acuerdo a un mecanismo de ordenamiento que facilita su indexación y búsqueda de información, permitiéndoles trabajar de manera coordinada en su revisión, así como acceder a ellos bajo la modalidad de consulta cuando lo estimen necesario.

Principales Ejecutivos de CCU

Nombre	Fecha designación	Cargo	Antigüedad en el cargo*
Patricio Jottar Nasrallah	01-07-1998	Gerente General Compañía Cervecerías Unidas S.A.	20 años
Jesús García Sánchez-Reyes	11-05-2015	Contralor General	3 años
Felipe Dubernet Azócar	31-01-2014	Gerente Corporativo de Administración y Finanzas	4 años
Felipe Benavides Almarza	16-03-2015	Gerente de Asuntos legales	3 años
María Gabriela Ugalde Romagnoli	02-04-2018	Gerente Corporativo de Recursos Humanos	8 meses
Ludovic Auvray	29-06-2015	Gerente de Negocios Internacionales	3 años
Antonio Cruz Stuvén	05-06-2017	Gerente de Planificación Estratégica y Nuevos Negocios	1 año
Ronald Lucassen	01-05-2014	Gerente Corporativo de Procesos Industriales	4 años
Martín Rodríguez Guiraldes	01-03-2015	Gerente de Gestión del Cambio e Innovación	3 años
Marisol Bravo Léniz	01-06-1994	Gerente de Asuntos Corporativos y Sustentabilidad	24 años
Francisco Diharasarri Domínguez	01-10-2003	Gerente General CCU Chile	15 años
Pedro Herane Aguado	01-04-2013	Gerente General Viña San Pedro Tarapacá S.A.	5 años
Domingo Jiménez Manterola	16-08-2018	Gerente General Compañía Písquera de Chile S.A.	4 meses
Fernando Sanchís Sacchi	15-05-1995	Gerente General Compañía Cervecerías Unidas Argentinas S.A.	23 años

*A diciembre de 2018.

Los ejecutivos principales reportan directamente al Gerente General, quien -a su vez- informa al Directorio sobre temas económicos, ambientales y sociales. Además, la Gerencia de Contraloría, que supervisa la gestión de riesgos, cumplimiento normativo y medio ambiente, reporta funcionalmente al Directorio y al Comité de Directores (conforme a la Ley de S.A.) y al Comité de Auditoría (conforme a Sarbanes -Oxley Act y normativa aplicable de la SEC y NYSE).

Cabe mencionar que ninguno de nuestros ejecutivos principales tiene participación directa en la propiedad de CCU.

Los comités específicos de la Alta Administración de nuestra Compañía son los siguientes:

Comité de Dirección

Es la instancia superior del ámbito de la gerencia de la Sociedad, siendo conformado por los reportes directos del Gerente General, quien lo preside. Sesiona mensualmente para elaborar y luego implementar el Plan Estratégico de la Compañía, una vez que éste es aprobado por el Directorio.

Funciones del Comité de Dirección:

- 1) Seguimiento mensual de resultados y proyecciones a nivel corporativo.
- 2) Discutir e integrar la Planificación Estratégica, presupuesto operativo y los Balanced Scorecard (BSC) de seguimiento.
- 3) Integrar el foro de discusión de políticas generales e iniciativas de las funciones de soporte.
- 4) Revisar asuntos críticos del negocio.

Comité de Sustentabilidad

Presidido por la Gerencia de Asuntos Corporativos y Sustentabilidad, este Comité cumple un importante rol en el desempeño social y ambiental de la Compañía, siendo el órgano de gobernanza que articula todas las iniciativas relacionadas con el Pilar Estratégico de Sustentabilidad, en el marco del Modelo de Sustentabilidad CCU, implementado en 2018.

Asimismo, este Comité tiene la responsabilidad de proponer y/o actualizar aquellas políticas que operan como directrices para los distintos proyectos, programas e indicadores de gestión relacionados con los ámbitos del Modelo de Sustentabilidad. Estas políticas son aprobadas por el Comité de Dirección.

Conforme a lo planificado, el comité -que integran quince gerentes y subgerentes de la Compañía- sesionó en tres ocasiones durante 2018. A ello se suman las reuniones periódicas de los subcomités específicos establecidos en el período que se informa, para dar seguimientos a cada proyecto.

Los ámbitos de gestión e iniciativas desarrolladas al amparo del Modelo de Sustentabilidad CCU, y en línea con las definiciones de este comité, se detallan en el Capítulo 6 de este informe.



Ética y Cumplimiento

102-16 102-17 102-25 103-1 103-2

103-3 412-2

De acuerdo con nuestros principios y Propósito como Compañía, desarrollamos nuestra actividad con transparencia y estricto apego a la regulación del sector y en línea con nuestras políticas, normas y códigos de conducta internos. Creemos que la gestión ética de los negocios es condición básica para generar confianza en los mercados, reguladores y todos los grupos de interés con los cuales nos relacionamos.

Los principales lineamientos de Ética y Cumplimiento que guían nuestro quehacer en los negocios son los siguientes:

Código de Conducta del Directorio: Dicta principios, políticas y buenas prácticas de gobierno corporativo, orientando la gestión y el actuar de los directores de CCU. Asimismo, el Código de Conducta del Directorio contiene un capítulo que trata en forma completa e íntegra lo que se entiende por conflictos de interés.

Código de Conducta en los Negocios (CCN): Dispone lineamientos para la toma de decisiones de todos los trabajadores y filiales de CCU. Trata temas tales como los principios de la Compañía, conflictos de interés, exactitud y confidencialidad de la información, tratamiento de información privilegiada, relación con los grupos de interés, conducta y deberes de los principales ejecutivos, controles internos, fraude y divulgación de la información a terceros, denuncia de irregularidades, prácticas anticompetitivas y medio ambiente.

El Código de Conducta en los Negocios se entrega a todos trabajadores que ingresan a CCU y se encuentra disponible en nuestro sistema de Intranet. Para garantizar la implementación del Código de Conducta en los Negocios, las responsabilidades, contabilidad y líneas de informes se definen sistemáticamente en todas las divisiones y unidades de negocio de nuestra Compañía.

Asimismo, los sistemas de evaluación del desempeño integran dimensiones de cumplimiento en los códigos de conducta. Están previstas acciones disciplinarias en caso de incumplimiento, conforme a su gravedad, desde advertencia hasta desvinculación.

También disponemos de un Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado, que guía la divulgación de información de interés, el resguardo de la información confidencial y establece las normas sobre transacciones de valores realizadas por directores, ejecutivos y personas relacionadas, tal como lo estipula la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

Comité de Conducta en los Negocios: El Comité de Conducta en los Negocios tiene por función mantener actualizado el CCN, velar por su cumplimiento, resolver las consultas que se le formulen, en particular las relacionadas con el cumplimiento de la ley y normas reglamentarias vigentes, y recibir, conocer y analizar las denuncias recibidas. También recomendará o impondrá la aplicación de medidas disciplinarias o despidos a la administración de la unidad a la cual pertenezca el trabajador involucrado en una denuncia.

El comité está integrado por el Gerente Corporativo de Recursos Humanos, quien lo presidirá, el Gerente General, el Contralor General, el Gerente Corporativo de Administración y Finanzas y el Gerente de Asuntos Legales, quienes podrán ser reemplazados por las personas que los subroguen en el cargo. Sus reuniones y acuerdos se constituirán por la mayoría absoluta de sus miembros. En caso de empate decidirá el voto de quien presida la reunión.

El comité nombrará a las personas designadas, quienes recibirán las denuncias y las presentarán a esta instancia. Esta función está a cargo del Contralor General de CCU y, ante ausencia, impedimento o inhabilidad del titular, asumirá la responsabilidad el Gerente Corporativo de Recursos Humanos.

Será obligación de este comité informar al Comité de Auditoría de CCU semestralmente de las denuncias recibidas, e inmediatamente en el caso que se trate de asuntos relevantes o materiales.

En 2018, el porcentaje de trabajadores que recibieron formación específica en el Código de Conducta en los Negocios corresponde al 0,8% de la dotación de CCU S.A., y al 0,1% de las subsidiarias (CCU Chile, VSPT Wine Group, Compañía Pisquera de Chile, Compañía Cervecera Kunstmann y Manantial).

Cabe señalar que el 100% de los trabajadores de CCU S.A. y sus respectivas subsidiarias conoce y tiene a disposición en la web e intranet el Código de Conducta en los Negocios.

Nuevo Canal de Denuncias

Bajo un enfoque de mejora continua en cuanto a controles, procesos y políticas, en 2018 actualizamos nuestro Canal de Denuncias, para que cualquier persona que considere alguna conducta como ilícita o irregular en el desarrollo de nuestras actividades, lo pueda comunicar a nuestra Compañía a través de una plataforma que gestiona un tercero independiente. De esta manera, a este canal tienen acceso los trabajadores, clientes, proveedores, contratistas y público en general.

Para la administración del Canal de Denuncias CCU, elegimos a Fundación Generación Empresarial, que cuenta con amplia experiencia implementando líneas de denuncias y consultas. Actualmente, posee más de 46 canales de denuncias operativos. Mantener el servicio externalizado está en línea con las mejores prácticas internacionales, reforzando en el denunciante la confianza en el sistema, con el fin de asegurar la confidencialidad de la información y el anonimato al momento de registrar la denuncia, si así lo prefiere.

Nuestro Canal de Denuncias mantiene un vínculo bidireccional con el denunciante, con el objetivo de atender cualquier reclamo o denuncia que se realice, sobre actuaciones o comportamientos que puedan ser contrarios a la normativa legal o los principios establecidos en nuestro Código de Conducta en los Negocios. En ese sentido, y de acuerdo con los más altos estándares éticos que siempre hemos adoptado, la persona que denuncia de buena fe tiene la absoluta certeza que la denuncia es anónima y está exenta de cualquier tipo de represalias.

Cabe recordar que Sarbanes-Oxley Act (SOX) en su sección 301, exige a las sociedades no estadounidenses que cotizan en los mercados de valores de Estados Unidos, establecer en su Comité de Auditoría un canal de denuncia confidencial y anónimo. Además, en Chile La ley 20.393 establece que todas las personas jurídicas deben demostrar un debido control sobre sus administradores, trabajadores y colaboradores externos.

Al Canal de Denuncias se puede acceder a través de dos vías:

- **Sitio web:** El denunciante puede ingresar a cualquier plataforma web oficial de las operaciones CCU -Chile, Argentina, Uruguay, Paraguay y Bolivia- pudiendo registrar sus denuncias o reclamos en forma anónima, confidencial y segura.
- Si el denunciante no requiere confidencialidad, puede realizar la denuncia en forma directa.

En nuestra Compañía presentamos semestralmente un resumen de todas las denuncias recibidas, su análisis y planes de acción a implementar en el Comité de Auditoría y mensualmente en el Comité de Conducta en los Negocios.

De acuerdo con el joint venture con Postobón, la gestión de control a la conducta ética y jurídica la realiza nuestro socio en Colombia.

Las siguientes tablas presentan las cifras asociadas a la gestión de nuestro Canal de Denuncias.

Canal de Denuncias

	2017	2018
N° de Denuncias	28	40

Clasificación de las Denuncias	2017	2018
No Aplican	5	0
En proceso de investigación	1	5
Resueltas	22	35
Total	28	40

Materia de las denuncias resueltas	2018	
	Cantidad	%
Conflicto de interés y negociación incompatible	4	11,43
Sustracción y uso indebido de activos	6	17,14
Cuestionamiento a procesos de compras y licitación	2	5,71
Vulneración de controles e incumplimiento de procedimientos	11	31,43
Temas referidos al ámbito laboral	12	34,29
Total	35	100



Prevención de Delitos

205-1 205-2 205-3

De la mano de la Ley 20.393 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, cuyo objetivo es prevenir el lavado de activos, el cohecho, la receptación y el financiamiento del terrorismo, CCU cuenta con un Modelo de Prevención de Delitos (MPD), el cual contiene todos los elementos para prevenir dichas acciones. Además, disponemos de un Encargado de Prevención de Delitos designado por el Directorio de CCU, quien semestralmente presenta al máximo órgano de gobierno la gestión del Modelo de Prevención de Delitos adoptado por nuestra Compañía.

Los medios y recursos del Encargado de Prevención de Delitos han sido establecidos por el Directorio. En cuanto a sus facultades, éstas se encuentran definidas en la "Política de Prevención de Delitos".

El MPD está provisto de todos los elementos para evitar la materialización de cualquier tipo de delito, siendo certificado anualmente por empresas autorizadas. Así, en 2018 cumplimos con el seguimiento y auditorías al MPD, a través de actividades de difusión para prevenir, detectar y responder ante la ocurrencia de delitos en nuestra Compañía. En este contexto, tanto el Directorio como el Comité de Gerentes recibieron información sobre temas de anticorrupción durante el período que se informa.

Es importante señalar que en la implementación del MPD identificamos todos los procesos que, por su naturaleza, estaban expuestos al riesgo de corrupción, evaluando las medidas de mitigación que existían (controles). Así, implementamos nuevos controles para asegurar razonablemente que estos riesgos no se puedan materializar.

Adicionalmente, por tratarse de una Sociedad registrada en la Bolsa de Nueva York, debemos cumplir con los requerimientos de los antes mencionados SEC y el marco COSO 2013, el cual obliga a mantener un adecuado ambiente de control, que se evalúa a través del funcionamiento de los Entity Level Control.

Durante 2018, continuamos con el seguimiento y auditorías al MPD, a través de las citadas actividades de difusión para prevenir, detectar y responder ante la ocurrencia de delitos.

Operaciones Evaluadas en materia de Corrupción

	2017	2018
N° de operaciones auditadas	37	39
Operaciones evaluadas	25	24
% de Operaciones evaluadas	68	62

En el cuadro anterior, el número de operaciones evaluadas corresponde al número de operaciones (ubicaciones) que fueron auditadas y visitadas por Auditoría Interna de CCU. Cabe mencionar que durante 2018 no hubo casos de corrupción ni de soborno dentro de nuestra Compañía.

Libre Competencia

206-1 103-1 103-2 103-3

Conforme a lo establecido en nuestro Código de Conducta en los Negocios, tenemos un férreo compromiso en lo que respecta a la libre competencia. Así, la lealtad es el elemento distintivo en todos y cada uno de los actos comerciales que desarrolla cada integrante de nuestra organización, para lo cual hemos determinado que:

- Competirá vigorosa y equitativamente.
- Tratará a todos los clientes y proveedores en forma objetiva, honesta y justa.
- No tratará temas relativos a precios con competidores o clientes en contravención a las leyes que lo prohíban.
- Evitará cualquier tipo de programa o práctica que pueda considerarse como injusta o engañosa, y presentará siempre los productos y servicios de la Compañía de forma honesta e inequívoca.
- No criticará a un producto o a un competidor sin una base objetiva.
- Tendrá especial énfasis en dar cumplimiento a los términos y condiciones generales de las políticas comerciales de CCU y a toda la normativa de libre competencia.

En relación con el monitoreo periódico en este ámbito, podemos afirmar que en 2018 no han existido acciones jurídicas contra nuestra Compañía con respecto a infracciones de la legislación aplicable en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia.

Gestión de Riesgos

102-15 102-30 103-1 103-2 103-3 201-2

En un entorno de negocios dinámico y con nuevos desafíos para una gestión responsable, sistematizar los esfuerzos para reducir la incertidumbre resulta fundamental. Ello conlleva identificar, evaluar y mitigar los riesgos propios de nuestra actividad, pero también aquellos riesgos emergentes, para garantizar el desarrollo de nuestra operación a largo plazo.

Desde esta perspectiva, los factores de riesgo propios de los mercados donde operamos, economías emergentes, son relevantes. Estos factores tienen impactos en la ejecución del programa de inversiones, la naturaleza y el grado de competencia futura en los principales segmentos de negocios de la Compañía, así como también influyen los acontecimientos políticos, sociales, las condiciones económico-financieras y la confianza de nuestros consumidores.

Asimismo, en este análisis inciden los cambios regulatorios, la disponibilidad y el costo de nuestras materias primas, junto con eventos tales como los desastres naturales, algunos de los cuales están siendo asociados al fenómeno del Cambio Climático.

En términos de la debida gobernanza de riesgos, le corresponde a la Gerencia de Contraloría supervisar la verificación de la efectividad y cumplimiento de las políticas, procedimientos, controles y códigos relacionados con la materia. El Gerente de Contraloría de CCU presenta el plan de auditoría anual al Comité de Directores en cumplimiento de la Ley N°18.046, y al Comité de Auditoría, en cumplimiento de la Ley Sarbanes Oxley. Cabe mencionar que la Gerencia de Contraloría cuenta con independencia en sus funciones, en relación con la estructura administrativa y de las líneas de negocios de nuestra Compañía.

Asimismo, trimestralmente, presenta las recomendaciones y mejoras que estima pertinentes para minimizar el riesgo de ocurrencia de irregularidades o fraudes. De las materias tratadas y sus propuestas da cuenta en las reuniones de los comités relacionados con dichos temas y en la sesión del Directorio más próxima, instancia que adopta las decisiones necesarias.

El proceso global que ampara esta gestión se denomina GRE: Gestión de Riesgos Estratégicos. En este proceso participa el Directorio y está basado en COSO, estándar para el análisis de Riesgo - Control, que contiene elementos orientados a cubrir Riesgos Estratégicos, Operacionales, de Reporte Financiero y Cumplimiento. Su misión consiste en asegurar razonablemente el cumplimiento de los objetivos de la Sociedad de acuerdo con su propensión al riesgo.

El sistema GRE está incorporado en el Proceso Directivo de Planificación Estratégica de nuestra Compañía, el que establece los objetivos estratégicos e indicadores en un horizonte trianual y las prioridades estratégicas en un ciclo anual. De esta manera, el Proceso de Gestión de Riesgos Estratégicos de CCU está integrado al Proceso Directivo para asegurar razonablemente el cumplimiento de los objetivos estratégicos, de acuerdo con la propensión al riesgo de CCU.

En cuanto a su alcance, el proceso de Gestión de Riesgos involucra a la alta gerencia de CCU y sus filiales y en él se aplica sistemáticamente una metodología estandarizada conforme a las mejores prácticas y a la Política de Gestión de Riesgos. Así, el proceso formal de Gestión de Riesgos Estratégicos de CCU está diseñado para que en diferentes instancias se puedan identificar e informar riesgos, contemplando reuniones formales de análisis y retroalimentación.

De GRE se obtienen los Mapas de Riesgos Estratégicos y sus Planes de Mitigación, según un procedimiento establecido que define las etapas de análisis y las responsabilidades. Cabe precisar que GRE se relaciona con Auditoría Interna a través del mapa de procesos y las políticas gestión de riesgos deben ser aprobadas por el Directorio.

Como parte de este proceso, realizamos análisis de sensibilidad en materia de riesgos financieros, como el tipo de cambio y la tasa de interés. En 2018 no realizamos análisis de sensibilidad con respecto al riesgo asociado a la disponibilidad de agua o la calidad de ésta, pues estos estudios no se realizan anualmente, sino que son de largo plazo, de 3 a 5 años. No obstante, nuestras plantas controlan los niveles de los pozos y monitorean la calidad del agua periódicamente, dado que es un insumo fundamental para nuestras operaciones (más información en la Memoria Financiera CCU 2018).

Como hemos señalado, damos seguimiento a los indicadores clave de desempeño a través de los Balanced Scorecards (BSC) implementados en nuestra Compañía, con el fin de establecer metas y gestionar nuestro negocio. Los BSC consideran los tres Pilares Estratégicos de CCU: Rentabilidad, Crecimiento y Sustentabilidad. Este último pilar contempla indicadores relacionados específicamente con gestión de riesgos en numerosos ámbitos de sustentabilidad.

A continuación, presentamos los riesgos identificados por nuestra Compañía.

Principales **Riesgos**

Nombre de los Riesgos	Descripción
Condiciones Económicas en Chile y Argentina	Dependemos en gran medida de las condiciones económicas en Chile y Argentina, las que pueden impactar nuestros resultados operacionales y posición financiera.
Tipo de Cambio	Las fluctuaciones de tipo de cambio pueden afectar nuestra rentabilidad.
Regulatorio	Posibles cambios en las leyes tributarias, y en materias de publicidad y etiquetado en los países donde operamos, podrían afectar nuestro negocio.
Costo de las Materias Primas	Las fluctuaciones del costo de nuestras materias primas podrían impactar nuestra rentabilidad.
Competencia	La consolidación de la industria cervecera a nivel mundial podría impactar nuestra participación de mercado en los países donde operamos.
Mercado Laboral	Los cambios en el mercado laboral de los países en que operamos podrían afectar nuestra rentabilidad y crecimiento futuro.
Licencias	Dependemos de la renovación de determinados acuerdos de licencia para mantener nuestras actuales operaciones.
Proveedores	Dependencia de un proveedor único para algunas materias primas importantes. En caso de falla de estos proveedores, se podrían generar aumentos de costos y afectar en forma negativa nuestros resultados.
Disponibilidad de Agua	El suministro de agua es esencial para el desarrollo de nuestros negocios, por la elaboración de nuestros productos y riego de nuestros campos. Una falla en nuestro suministro de agua o una contaminación de nuestras fuentes podría afectar en forma negativa nuestras ventas y rentabilidad.
Eventos Catastróficos	Desastres naturales en los territorios en que operamos podrían tener un efecto negativo sobre nuestras operaciones y posición financiera. Desastres naturales, tales como terremotos, aluviones e incendios forestales de gran magnitud, podrían impedir o afectar nuestra capacidad de fabricar, distribuir o vender nuestros productos.
Regulatorio Ambiental	Nuevas normativas medioambientales aplicables podrían afectar nuestro negocio.
Falla en la Cadena Logística	La cadena de suministro, producción y logística es clave para la entrega oportuna de nuestros productos a los centros de consumo. Huelgas, paralizaciones de servicios públicos, fallas con nuestros proveedores, terrorismo, reclamaciones de las comunidades u otros podrían afectar en forma negativa los resultados de la Compañía.
Seguridad de la Información	Si no somos capaces de proteger nuestras plataformas de información contra la corrupción de datos, ataques cibernéticos o violaciones a nuestra red de seguridad, nuestras operaciones podrían verse interrumpidas.
Imagen y Calidad de los Productos. Reputación	Nuestros resultados podrían verse afectados si no somos capaces de mantener la imagen y calidad de nuestros productos y una buena relación con nuestros clientes y consumidores. Un eventual problema de calidad podría empañar la reputación de nuestra Compañía.
Comercial	El crecimiento del canal de supermercados podría afectar nuestra rentabilidad. Al aumentar la importancia de algunas cadenas de supermercados, podríamos no ser capaces de obtener precios favorables y aumentar nuestra exposición al riesgo de crédito, lo que podría afectar nuestras ventas y rentabilidad en forma negativa.

Efectos del Cambio Climático

201-2

En relación con los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático, podemos mencionar que, en cuanto a los riesgos, el aumento de la pluviometría en vendimia, es decir, la lluvia durante la cosecha y elaboración de vinos, afecta negativamente el proceso de cosecha; y el riesgo asociado a eventos climáticos extremos, como aluviones por exceso de lluvia o incendios forestales por alzas históricas de la temperatura, pueden impactarnos con cierres de instalaciones por daños.

En cuanto a las oportunidades, un aumento de pluviometría en zonas con sequías favorece la mayor disponibilidad de agua y, a su vez, un aumento en la disponibilidad de materias primas (viñas). El aumento de la temperatura promedio genera un aumento en las ventas de nuestros productos, con impacto directo en las utilidades de la Compañía.



05. RENTABILIDAD Y CRECIMIENTO



Desempeño Económico

103-1 103-2 103-3

El desarrollo de nuestra actividad se estructura en torno a tres pilares que dan forma a nuestra estrategia y conllevan el desafío de mantenerlos equilibrados: Rentabilidad, Crecimiento y Sustentabilidad.

Nuestro Plan Estratégico vigente hasta 2018 contempló cinco objetivos: Crecimiento, Eficiencia, Modelo de Negocio, Talento y Sustentabilidad. A fines de 2018, lanzamos el Plan Estratégico 2019-2021, sobre la base de

los tres pilares mencionados y las definiciones corporativas que componen nuestro Ser CCU.

De esta manera, el plan que nos hemos propuesto tiene seis objetivos estratégicos:

1. Crecer en forma rentable en todas nuestras unidades de negocio.
2. Continuar fortaleciendo nuestras marcas.
3. Seguir innovando.
4. Seguir ejecutando nuestro plan de eficiencia ExCCelencia CCU.
5. Continuar trabajando hacia el desarrollo integral de nuestros trabajadores.
6. Seguir cuidando a nuestro planeta, a través del diseño e implementación de nuestra Visión Medioambiental 2030.

Este enfoque de gestión permitirá fortalecer nuestra presencia y consolidarnos en las categorías que lideramos, bajo una mirada local y regional capaz de capturar oportunidades e ir traspasando las mejores prácticas en los seis países donde operamos.

A continuación, presentamos los principales resultados del ejercicio 2018 y las cifras relacionadas con la generación y distribución de valor de nuestra Compañía hacia los grupos de interés.

Ingresos por Ventas CCU*



* Incluye las ventas consolidadas de CCU (segmento operación Chile, Vinos y Negocios Internacionales).

Resultados Consolidados

102-7 102-10 201-1

En 2018, los Ingresos por ventas de nuestra Compañía aumentaron 5,0%, alcanzando los MM\$ 1.783.282, como consecuencia de volúmenes consolidados 9,6% más altos, llegando a 28,5 millones de hectolitros, parcialmente compensado por un precio promedio 4,2% más bajo.

Todos nuestros Segmentos de operación aumentaron sus Ingresos por ventas, destacando los Segmentos de operación Chile y Negocios Internacionales que, a pesar de condiciones macroeconómicas débiles, aumentaron 6,0% y 5,1%, respectivamente.

El Margen bruto presentó un crecimiento de 2,6%, alcanzando los MM\$ 923.271, como resultado del aumento de 5,0% de los Ingresos por ventas, parcialmente contrarrestado por Costos de ventas 7,7% mayor. El Margen bruto como porcentaje de los Ingresos por ventas disminuyó de 53,0% a 51,8%.

Los gastos de administración, comercialización y distribución (o MSD&A, por sus siglas en inglés) como porcentaje de los Ingresos por ventas, disminuyeron de 39,4% a 38,2%, debido principalmente a los resultados de nuestro plan de eficiencias "ExCCelencia CCU" y dilución de gastos fijos por mayor escala.

El Resultado Operacional Ajustado (o EBIT, por sus siglas en inglés) aumentó 99,5%, alcanzando MM\$ 468.722, y el Resultado Operacional Ajustado antes de Depreciación y Amortización (o EBITDA, por sus siglas en inglés) aumentó 71,8%, alcanzando MM\$ 562.011, lo que representa una mejora en el margen EBITDA en 1.226 puntos base, pasando de 19,3% a 31,5%.

Por otra parte, el resultado no operacional mejoró en 72,6%, de una pérdida de MM\$ 38.420 a una pérdida de MM\$ 10.510, debido principalmente a: menores gastos financieros netos, explicado por una mayor posición de efectivo y equivalentes. Los activos denominados en USD generaron diferencias de cambio en moneda extranjera, que resultaron en una ganancia de MM\$ 3.300, en comparación con una pérdida de MM\$ 2.563 el año 2017; y otras ganancias / (pérdidas) presentó una ganancia de MM\$ 4.030, en comparación con una pérdida de MM\$ 7.717 el año anterior, explicado por las ganancias en los contratos forward celebrados para mitigar el impacto de las fluctuaciones de los tipos de cambio sobre nuestros activos denominados en moneda extranjera.

Los Impuestos a las ganancias alcanzaron a MM\$ 136.127, en comparación con los MM\$ 48.366 del año anterior, explicado por un aumento de 133,2% en la utilidad imponible consolidada y el aumento de la tasa de impuesto de primera categoría en Chile de 25,5% a 27,0%. Esto fue parcialmente compensado por la disminución en la tasa del impuesto a las ganancias corporativas en Argentina de 35,0% a 30,0%

y por el impacto positivo sobre los impuestos provenientes de nuestros activos denominados en moneda extranjera, como consecuencia de la depreciación del USD frente al CLP.

La Utilidad atribuible a los propietarios de la controladora alcanzó MM\$ 306.891, un 136,8% más que el año anterior. La Utilidad neta aumentó en 14,8%, excluyendo los efectos de la Transacción ejecutada en el segundo trimestre, entre CCU Argentina y Anheuser-Busch InBev S.A./N.V. (ABI), que consistió, principalmente, en la transferencia de marcas y dinero en efectivo a cambio de la terminación anticipada del contrato de licencia Budweiser en Argentina; de la Contabilidad Hiperinflacionaria en Argentina y de los revalúos impositivos de activos.

Resultados Consolidados*

Consolidado (MM\$)	2016	2017	2018
Volumen (Miles de Hectolitros)	24.783	26.020	28.530
Ingresos por Ventas	1.558.898	1.698.361	1.783.282
EBIT ⁽¹⁾	200.652	234.894	468.722
Margen EBIT (%)	12,9	13,8	26,3
EBITDA ⁽²⁾	284.180	327.094	562.011
Margen EBITDA (%)	18,2	19,3	31,5
Utilidad Neta	118.457	129.607	306.891

(1) Resultado Operacional Ajustado (o EBIT, por su sigla en inglés), es definido por la Compañía como la Utilidad (pérdida) antes de Otras ganancias (pérdidas), Gastos financieros netos, Utilidad de negocios conjuntos y asociadas, contabilizados por el método de la participación, Diferencias de cambio, Resultados por unidades de reajuste e Impuestos a las ganancias. EBIT es equivalente al Adjusted Operating Result utilizado en el Formulario 20-F.

(2) ROADA (o EBITDA, por sus siglas en inglés), es definido por la Compañía como Resultado Operacional Ajustado antes de Depreciación y Amortización. EBITDA es equivalente al ORBDA (Adjusted Operating Result before Depreciation and Amortization), utilizado en el Formulario 20-F.

(*) Esta tabla incluye los resultados de los segmentos operación Chile, Vinos y Negocios Internacionales.

Otras Cifras Financieras (MM\$)

	2017	2018
Activos Totales	1.976.229	2.405.865
Pasivos Totales	749.400	1.016.749
Patrimonio	1.226.829	1.389.116

Valor Económico Generado y Distribuido

Valor Económico Generado	2017 MM\$	2018 MM\$
Ingresos por ventas netas	1.698.361	1.783.282
Otros ingresos	11.769	252.321
Total Valor Económico Generado (VEG)	1.710.130	2.035.603

Valor Económico Distribuido	2017 MM\$	2018 MM\$
Salarios y beneficios sociales para los empleados	220.859	232.142
Gastos operativos	1.240.214	1.309.475
Gobiernos	48.366	136.127
Inversiones y aportes a la comunidad	1.396	1.399
Pagos a proveedores de Capital	97.798	179.096
Total Valor Económico Distribuido (VED)	1.608.632	1.858.239
Total Valor Económico Retenido^(*)	101.498	177.364

(*) El valor económico retenido corresponde a la siguiente resta: Total VEG – Total VED

Nota:

Ingresos por ventas: corresponde a los ingresos generados por la venta de productos.
 Otros Ingresos: corresponde a ingresos por ventas de activos e ingresos financieros.
 Salarios y beneficios sociales para los empleados: corresponde a los gastos en remuneraciones, leyes sociales (AFP, ISAPRE, FONASA, Seguro de Cesantía) y beneficios otorgados por la organización.
 Gastos operativos: corresponde a costos directos, transporte y distribución, publicidad y promoción, depreciaciones y amortizaciones, materiales y mantenciones, energía, arriendos, entre otros.
 Gobiernos: corresponde al impuesto a las ganancias.
 Inversiones y aportes a la comunidad: corresponde a distintos tipos de donaciones (deportivas, culturales, educacionales, entre otros), aporte social (Teletón) y proyectos de inversión con las comunidades.
 Pago a proveedores de capital: corresponde a pago de intereses financieros y dividendos.

Operación en Chile

102-2 102-6

El segmento de operación en Chile mostró un aumento de volúmenes de 5,6%, alcanzando 18,9 millones de hectolitros, a pesar del entorno altamente competitivo. Esto nos permitió lograr Ingresos por ventas 6,0% mayores, alcanzando MM\$ 1.109.574. Los Costos de ventas aumentaron 3,6%, principalmente explicado por el crecimiento de volúmenes, sin embargo, como porcentaje de los Ingresos por ventas disminuyó de 46,2% a 45,2%.

Por su parte, los gastos de MSD&A aumentaron 6,3% con respecto al año anterior. Como porcentaje de los Ingresos por ventas, se mantuvieron prácticamente en línea, incrementándose de 36,6% a 36,7%, principalmente por los resultados del plan "ExCCelencia CCU". De esta manera, el EBIT aumentó 10,9%, alcanzando MM\$ 202.662, así como el margen EBIT también aumentó de 17,5% a 18,3%. Por otro lado, el EBITDA aumentó en 7,4%, alcanzando MM\$ 265.811 y el margen EBITDA aumentó de 23,6% a 24,0%.

En Vinos se mostró una caída en sus volúmenes de 3,0%, alcanzando 1,4 millones de hectolitros, con un precio promedio en CLP 4,1% más alto que el año anterior, impulsado principalmente por alzas de precio en el mercado doméstico. Con todo, logramos Ingresos por ventas 1,0% mayor, alcanzando MM\$ 206.519.

Luego de dos años consecutivos con altos costos de uva y vino, la buena vendimia del año 2018 fue bajando los costos gradualmente hacia mediados del segundo semestre. A pesar de lo anterior, enfrentamos un aumento de 8,8% en los Costos de ventas por hectolitro que, junto a menores precios promedio, han dado lugar a una contracción del Margen bruto, pasando de 38,3% a 35,5%. Nuestro EBIT disminuyó 7,6% a MM\$ 22.667, y nuestro EBITDA disminuyó 4,4% a MM\$ 30.602, reduciendo el margen EBITDA de 15,7% a 14,8%.

En términos de portafolio, el año 2018 vino acompañado de importantes innovaciones y lanzamientos en las categorías. En Cervezas destacaron los lanzamientos de Heineken 0.0, cerveza lager sin alcohol, siendo Chile el primer país de Latinoamérica en contar con una de sus mayores innovaciones a nivel mundial.

Royal Guard Smooth Lager, con 4,5° de alcohol, sumó una nueva variedad manteniendo en su receta los dos lúpulos de la clásica versión original. Además, Royal Guard incorporó un nuevo formato a su portafolio, la nueva botella Long Neck mini 200 cc. También lanzamos Escudo Sin Filtrar, una versión elaborada sin pasar por el proceso de filtrado, lo que produce una cerveza de carácter fuerte, cuerpo equilibrado y aromas a malta y lúpulo fresco.

En la Región Metropolitana, Cristal lanzó su nueva botella retornable de 500 cc, formato exclusivo para el canal tradicional de botillerías y almacenes, apostando por la retornabilidad individual como una forma de comprometer también al consumidor en el desarrollo de buenas prácticas de sustentabilidad.

La familia de cervezas con sabor, Stones, que lanza un nuevo sabor cada año, incorporó Guaraná Stones a su portafolio. Como ya es tradición, Kunstmann sumó a sus especialidades nuevas variedades: Sommer Pils, una cerveza de temporada y de baja fermentación con sólo 4,8° de alcohol, y la cerveza experimental Fresh Hop, desarrollada mediante el método de Wet Hopping, cerveza sin filtrar de color amarillo anaranjado y espuma generosa. También Kunstmann propuso un nuevo formato para Lager Sin Filtrar, en barril de 5 litros, que -gracias a su avanzada tecnología- conserva la frescura y calidad de nuestras especialidades.

En bebidas sin alcohol, Pepsi continuó consolidando su éxito en el mercado, con variadas promociones, entre las que se cuentan la campaña Vintage, que lleva al consumidor actual a los orígenes de la marca. Además, en

línea con la tendencia hacia los productos Sin Azúcar, lanzamos Pepsi Zero Limón, producto que ha tenido una muy buena recepción por parte de los consumidores.

Kem Xtreme innovó con sus ediciones AM con jugo de naranja y PM con jugo de arándano, y Canada Dry Ginger Ale continuó fortaleciendo la categoría Sin Azúcar a través de su versión Zero, demostrando que esta nueva fórmula mantiene su refrescante e inigualable sabor de siempre.

En la categoría de Pisco Puro complementamos nuestro portafolio con dos nuevos productos del segmento súper premium: Mistral Selección de Barricas, el pisco con mayor tiempo de guarda del mercado, con hasta 15 años de añejado en barricas de roble americano, roble francés y raulí chileno; y Tres Erres 1928, un doble destilado hecho 100% con uvas moscatel.

En cócteles lanzamos la marca Cusqueño, hecho con destilado de vino de uva Quebranta proveniente de la bodega de San Isidro en el Valle de Ica Perú, y la marca Sol de Cuba en dos versiones, Sol de Cuba Mojito Limón y Sol de Cuba Mojito Berries. Además, lanzamos dos nuevos sabores para Campanario Cóctel, Limón Thai y Maqui Granada, los cuales están elaborados con pisco y jugo de fruta natural. En la categoría Ice, lanzamos nuevos formatos para nuestras marcas Mistral Ice y Sierra Morena Ice, además de la nueva versión Berries, con sólo 7° de alcohol, suavemente gasificado y bajo en calorías.

Finalmente, ingresamos a la categoría sidra a través de nuestra marca Cygan, elaborada en base a manzanas verdes y rojas, naturalmente refrescante, baja en calorías y libre de gluten.

En el mercado doméstico, VSPT Wine Group tuvo un gran desempeño comercial, reiterando así su posición de liderazgo en volumen y valor. Además, continuamos creciendo de manera significativa en la categoría de espumantes, junto a nuestras marcas Viñamar, y Misiones de Rengo, lo que nos permitió la consolidación de un segundo lugar en el segmento.

En exportaciones, disminuimos los volúmenes con respecto al año anterior, debido a situaciones específicas de determinados mercados, lo que no se tradujo en una caída estructural de nuestro negocio.

Viña Tarapacá, que por más de 140 años se ha caracterizado por elaborar extraordinarios vinos, este año presentó uno de sus productos más exclusivos: Blend Series #1, un vino elaborado a partir del estudio de suelos más profundo de Chile, en Valle del Maipo. En tanto, recogiendo lo mejor del vino EPICA junto a la perfecta selección de notas de fruta, irrumpimos en el mercado con la Sangría Premium de EPICA, que llega a revolucionar esta incipiente, pero prometedora categoría en Chile. Castillo de Molina de Viña San Pedro lanzó un delicado y fresco Late Harvest, elaborado por uvas provenientes de los mejores valles de Chile.

Negocios Internacionales

102-2 102-6 102-10

En los Negocios Internacionales, compuesto por Argentina, Bolivia, Paraguay y Uruguay, se mostró un aumento de volúmenes de 23,0%, alcanzando 8,3 millones de hectolitros. Bolivia consolida desde agosto, dado que CCU ejerció la opción para aumentar su participación del 34% al 51% en Bebidas Bolivianas BBO S.A. ("BBO"). Excluyendo a Bolivia, el crecimiento de volúmenes fue 18,9%.

El precio promedio en pesos chilenos fue 14,5% menor que el año anterior, explicado por la devaluación de la moneda argentina (ARS) versus el CLP, dado que en moneda local el precio promedio aumentó en línea con la inflación. Producto de lo anterior, los Ingresos por ventas crecieron 5,1%, llegando a MM\$ 483.926. Los costos de ventas aumentaron 20,8%, debido al crecimiento en volumen y la devaluación del ARS versus el USD, afectando nuestros costos denominados en USD.

Como consecuencia, el Margen bruto como porcentaje de los Ingresos por ventas disminuyó de 58,6% a 52,5%. Sin embargo, el MSD&A, como porcentaje de los Ingresos por ventas, disminuyó de 49,0% a 43,5% por los resultados de nuestro plan de eficiencias "ExCCelencia CCU" y la dilución de gastos fijos por mayor volumen. Además de lo anterior, este año tuvimos el efecto de la contabilidad hiperinflacionaria y la transacción entre CCU Argentina y AB Inbev. En consecuencia, el EBIT aumentó 488,4% alcanzando MM\$ 266.345, así como el margen EBIT también aumentó de 9,8% a 55,0%.

Por otro lado, el EBITDA aumentó en 370,4%, alcanzando MM\$ 286.143 y el margen EBITDA aumentó de 13,2% a 59,1% en 2018. Excluyendo la transacción y la contabilidad hiperinflacionaria, el EBITDA creció 21,5%, alcanzando un margen EBITDA de 15,5%.

En cuanto al crecimiento del portafolio, en Argentina, Heineken lanzó H41 Wild Lager, una cerveza que debe su nombre a las coordenadas donde fue encontrada la levadura con la que se fabrica en los bosques andinos de la Patagonia. Además, Schneider presentó una nueva lata de 710cc e Imperial su nueva botella one-way de 500cc, que destaca sus credenciales de calidad y excelencia.

Luego de la Transacción, incorporamos las marcas Isenbeck, Diosa, Norte, Iguana y Báltica y también, bajo la modalidad de contratos de licencia exclusiva, las marcas Warsteiner y Grolsch. Por su parte, las sidras continuaron liderando en su categoría, ahora certificadas como "Libres de gluten", si bien nuestras marcas siempre lo fueron.

En Bolivia, Mendocina lanzó su nuevo sabor Uva de edición limitada, que se suma a los siete sabores que ya tiene la marca en el mercado. Por su parte, con su sabor único e ingredientes naturales, de Malta Real promocionamos la capacidad de entregar la energía perfecta para los entrenamientos deportivos. En cervezas, destacamos la nueva campaña de Cordillera, buscando rendir homenaje a esos amigos únicos que merecen una cerveza.





En Uruguay, incorporamos a nuestro portafolio la cerveza premium Imperial y llevamos la nueva lata de Schneider 710cc desde Argentina, presentando una alternativa conveniente para los consumidores, frente al formato de litro retornable típico de este país. Asimismo, en la categoría de bebidas sin alcohol, incursionamos en nuevos sabores: en gaseosas Nix, Ananá, y en néctares Watt's con Multifruta.

Agua Mineral Nativa sigue apostando por la innovación y lanza nuevo formato de 1 litro, sin gas y con tapa sport, siendo la primera botella con estas características en Uruguay e ideal para quienes practican algún deporte. Además, ingresamos a la categoría de energéticas, a través del lanzamiento de la marca Thor, con un packaging llamativo e innovador, mediante una propuesta de 500cc en botella con diseño en todo el recipiente. Asimismo, en CCU Uruguay concretamos la firma para utilizar el logo "Uruguay Natural", con lo cual se destacará en el mercado que Watt's es de producción nacional.

En Paraguay, incorporamos la cerveza Sol a nuestro portafolio. En el año 2018 Paraguay fue parte del Trophy Tour, campaña de Heineken que incluye la visita de la Copa UEFA Champions League al país. También, dentro de la marca Heineken, se lanzó la lata de 250 cc y el formato Blade, que consiste en un dispensador de Schop alimentado por cápsulas desechables de 8 litros.

En lo que se refiere a Sajonia, nuestra operación de cerveza artesanal, terminamos con los trabajos de renovación e incremento de capacidad de la planta.

En los productos sin alcohol, lanzamos la bebida isotónica Full Sport, la cual es importada desde CCU Uruguay. En cuanto a jugos, se realizó una fuerte campaña para la marca Watt's, llamada "Jardín Frutal". Por último, las marcas Pulp y Puro Sol renovaron sus etiquetas, mejorando su imagen y presencia en el punto de venta.

Participación de Mercado

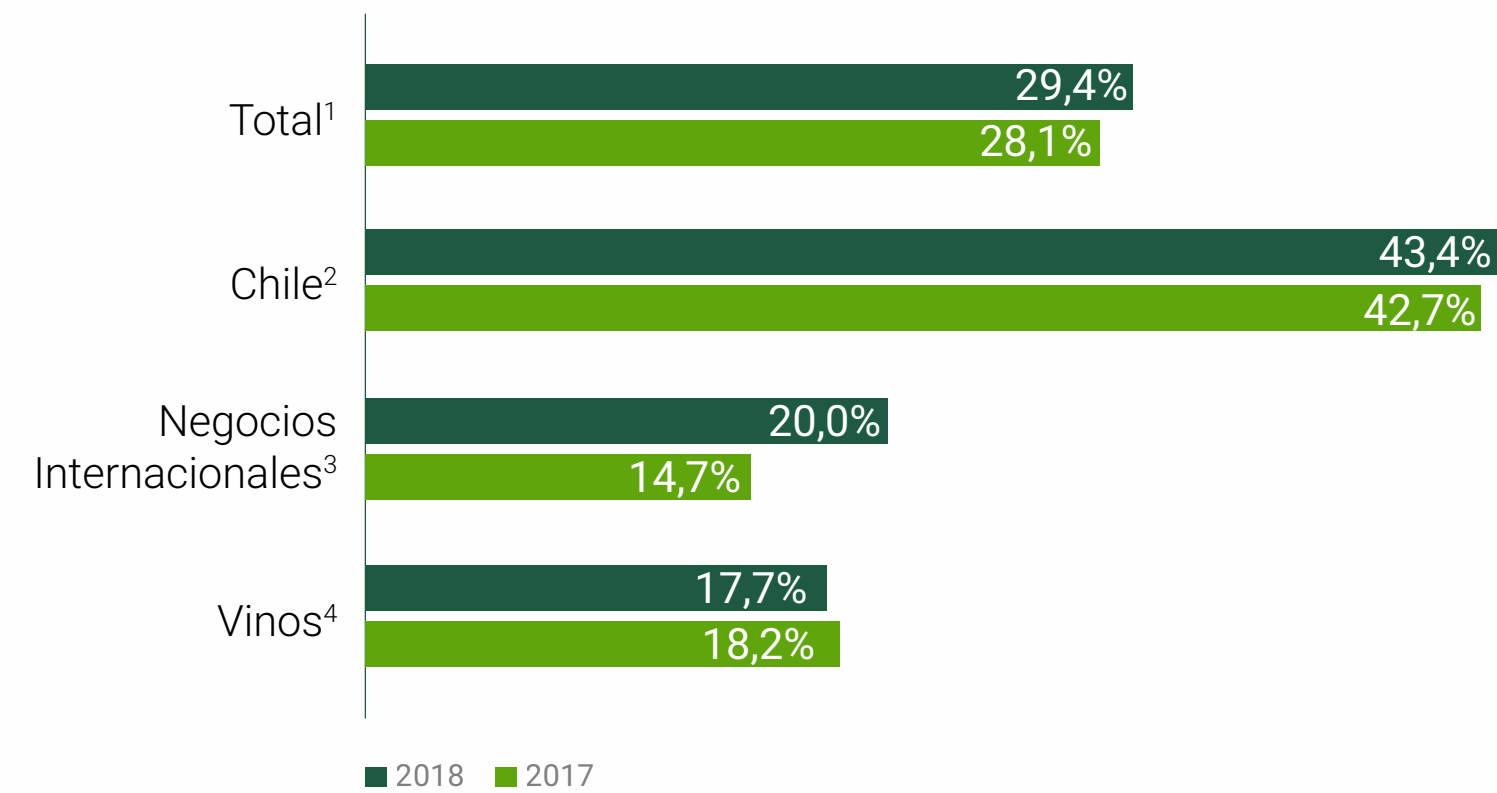
De acuerdo con nuestra política de expansión y diversificación de mercados, en CCU hemos consolidado la presencia en los países donde realizamos operaciones productivas y comerciales.

En todos estos mercados, la política global de la Compañía consiste en trabajar para optimizar la calidad de los productos y procesos de elaboración. Junto con ello, mantiene una atención directa y personalizada con sus clientes.

La comercialización de los productos está dirigida básicamente al comercio minorista, integrado por supermercados, restaurantes, almacenes y botillerías, fuentes de soda y otros.

A continuación, presentamos las cifras de participación de mercado.

Participación de Mercado



(1) Promedio ponderado de todas las categorías en donde CCU participa, de acuerdo con las participaciones de mercado de cada categoría y ponderados por las estimaciones internas de los tamaños de mercado (febrero 2018). Cifras excluyen a Bolivia. Fuente: Nielsen para Chile, vinos domésticos y Argentina (sólo años 2016 y 2017); EY para Argentina, en el año 2018; ID Retail para Uruguay; estimaciones internas para Paraguay; y Asociación de Viñas de Chile para vinos de exportación.

(2) Excluye HOD y jugos en polvo.

(3) Incluye cervezas y sidras en Argentina, bebidas carbonatadas, néctares, aguas minerales y saborizadas en Uruguay, cervezas, gaseosas, néctares y agua mineral en Paraguay. Cifras excluyen negocio en Bolivia.

(4) Incluye vinos domésticos en Chile y exportación. Tamaño de mercado del segmento exportación son los reportados por la Asociación de Viñas de Chile. Excluye vino granel.



COMPROMISO DE CCU CON LOS ODS DE LA ONU

Desde el año 2000, la Organización de Naciones Unidas (ONU), a través de su iniciativa Pacto Global, ha impulsado la incorporación de criterios económicos, de buena gobernanza, sociales y ambientales en la actividad de las organizaciones, tanto públicas como privadas. Su objetivo consiste en abordar de manera mancomunada los grandes desafíos de sostenibilidad que enfrenta la sociedad actual.

En CCU adherimos a esta iniciativa desde el año 2003, siendo una de las empresas pioneras a nivel local. Estos compromisos conllevan la debida rendición de cuentas en materia de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

La siguiente gráfica destaca algunos programas, planes e iniciativas que permiten visualizar el alineamiento de CCU a los ODS de Naciones Unidas.

	3 SALUD Y BIENESTAR	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	5 IGUALDAD DE GÉNERO	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
Programa Consumo Responsable de Alcohol	Programa Tutorías a Jóvenes	Adhesión Iniciativa de Paridad de Género (IPG)	Visión Medioambiental 2020: Reducción de agua	Visión Medioambiental 2020: Reducción de emisiones	Programa CreCCU	Plan Centros de Distribución sustentables y eficientes	
<ul style="list-style-type: none"> Campañas Consumo Responsable de Alcohol Programa Educar en Familia Programa No Venta de Alcohol a Menores Código de Comunicaciones Comerciales Responsables Sistema de Mensajes CCU Política de Alcohol Programa b.b.bien VSPT Wine Group 							
Programa CCU En Equilibrio				Visión Medioambiental 2020: Fomentar energías renovables	Proyecto Comunidad Buchahueico VSPT Wine Group	Innovación y Liderazgo VSPT Wine Group (Programas internos y de Innovación Abierta)	
					Programa de Formación Dual		
Sistema Total Productive Management (TPM) CCU	Programa CCU Te Apoya	Política Corporativa de Derechos Humanos CCU	Política de Medio Ambiente CCU	Política de Medio Ambiente CCU	Acuerdo de Empleabilidad Juvenil de la Alianza del Pacífico		
				Planta de Biogás y Mini Central Hidroeléctrica, VSPT Wine Group	Programa Formación y Trabajo con Fundación Forge	Flota Ecoeficiente CCU	
					Academia Logística CCU		
	10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
Guía Buenas Prácticas Proveedor CCU	Plan Centros de Distribución sustentables y eficientes	Programa Consumo Responsable de Alcohol	Política de Medio Ambiente CCU.	Visión Medioambiental 2020: Valorización de residuos	Código de Conducta del Directorio	Acuerdo de Producción Limpia (APL)	
Apoyo Recicladores de Base	Visión Medioambiental 2020: Valorización de residuos	Tarea 27 Toneladas de Amor CCU – Teletón	Plan Visión Medioambiental 2020.	Política de Medio Ambiente CCU.	Código de Conducta en los Negocios	<ul style="list-style-type: none"> Cero Residuos a Eliminación Eco Etiquetado 	
Modelo de Relacionamiento Comunitario CCU	Modelo de Relacionamiento Comunitario	Programa b.b.bien VSPT Wine Group.	Programa Giro Limpio.	Programa de Reciclaje de Otro Mundo.	Política Corporativa de Derechos Humanos CCU	Programa Giro Limpio.	
Programa CreCCU	CCU en el Arte	Sistema Total Productive Management (TPM) CCU.	Plan Centros de Distribución sustentables y eficientes.	Gestión de Residuos Publicitarios VSPT Wine Group.	Guía de Buenas Prácticas Proveedores CCU	Proyecto Comunidad Buchahueico VSPT Wine Group.	
	Programa Giro Limpio			Festival "Juntémonos"		Modelo de Relacionamiento Comunitario CCU	
Proyecto Comunidad Buchahueico VSPT Wine Group	Proyecto Comunidad Buchahueico VSPT Wine Group	Programa de Homologación de Proveedores.	Planta de Biogás, Mini Central Hidroeléctrica, VSPT Wine Group.		Principios de Relacionamiento Comunitario CCU		
	Plan de Gestión Residuos Publicitarios VSPT Wine Group	Programa de Reformulación de Productos.	Programa de Reciclaje de Otro Mundo CCU.	Plan Maestro de Áreas de Respaldo Biótico, Zona Altos de Cantillana, VSPT Wine Group.		Programas de Innovación Abierta VSPT Wine Group	



06. SUSTENTABILIDAD

102-32 103-1 103-2 103-3

Nuestro compromiso en materia de sustentabilidad integra los desafíos de un desempeño económico, ambiental y social al núcleo de nuestra actividad, buscando asegurar el valor de la compañía a largo plazo y en línea con las mejores prácticas de la industria a nivel mundial.

La Sustentabilidad es uno de los Pilares Estratégicos que estructuran el desarrollo de nuestra Compañía. En el 2018 avanzamos en la formalización de los ámbitos e indicadores de esta, a través de un Modelo de Gestión Sustentabilidad CCU compuesto por tres ejes: "Personas que nos mueven", "Planeta por el que velamos" y "Marcas que nos inspiran".

El modelo se realizó de manera coordinada con las distintas áreas de la Compañía, mediante el Comité de Sustentabilidad, presidido por la Gerencia de Asuntos Corporativos y Sustentabilidad, y sus respectivos subcomités implementados en 2018. Cabe señalar que este comité transversal es la instancia en la cual la Alta Dirección y el máximo órgano de gobierno de CCU delegan el análisis y la supervisión de los asuntos relacionados con el pilar de Sustentabilidad, cumpliendo un rol articulador para todas las iniciativas que se formulan, alineando criterios conforme a los objetivos y dándoles un adecuado seguimiento. De acuerdo con lo planificado, el comité -que integran quince gerentes y subgerentes de la Compañía- sesionó en tres ocasiones durante el período que se informa.

En esta misma línea, en octubre de 2018 organizamos el Primer Encuentro de Sustentabilidad CCU, al que asistieron alrededor de 130 personas de las distintas áreas de nuestra Compañía, líderes de opinión y expertos del ámbito de la sustentabilidad. En este evento tuvimos la oportunidad de conocer enfoques, desafíos e interesantes proyectos relacionados con nuestra industria.

Así, entre los temas destacados que fueron abordados en el Encuentro de Sustentabilidad son: Mejores Prácticas Empresariales dictado por Sofofa, Economía Circular por el Ministerio del Medio Ambiente, los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU dictado por Pacto Global y finalmente el valor agregado que representan las Marcas con Propósito. También, mostramos la labor que se ha realizado en Relacionamento Comunitario, exponiendo sobre las principales acciones ejecutadas y los resultados obtenidos. Así como también, el Programa de Desarrollo de Proveedores realizado por VSPT Wine Group dirigido a sus proveedores agrícolas.

Como parte de las acciones y proyectos liderados por la Gerencia de Asuntos Corporativos y Sustentabilidad, durante este año también llevamos a cabo un ciclo de charlas de sensibilización interna sobre temas relacionados con nuestra industria, su contexto y tendencias sociales. En total, se realizaron 12 charlas. En estas instancias -desarrolladas en nuestras operaciones a lo largo del país- se abordaron aspectos clave para nuestro pilar de Sustentabilidad y su modelo de gestión, entre ellos: Cambio Climático, Ley REP, Inclusión Laboral, Ética y Transparencia Empresarial.

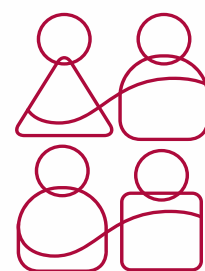
Este 2018 también fue un período de reconocimientos relevantes en sustentabilidad para CCU (ver sección Premios y Reconocimientos). Entre las distinciones que marcan un hito se cuenta nuestro ingreso -en el mes de septiembre- al Dow Jones Sustainability Index Chile, un listado selecto que destaca a las 29 empresas con mejor desempeño económico, social y ambiental, entre todas aquellas que componen el IGPA de la Bolsa de Santiago.

Modelo de Gestión Sustentabilidad CCU

Nuestro modelo ubica al Propósito de la Compañía en el centro, articulando el Ser CCU: Nuestro compromiso integra los desafíos de un desempeño económico, ambiental y socialmente responsable al núcleo de nuestra actividad, en línea con las mejores prácticas de la industria a nivel mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Pacto Global, iniciativa a la cual adherimos desde 2003. En CCU buscamos asegurar el valor de la compañía a largo plazo, teniendo en consideración el bienestar actual y futuro de todas las personas con las que interactuamos, el cuidado del medio ambiente y el desarrollo de nuestras marcas.



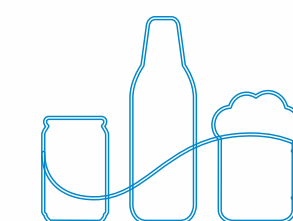
Vivimos en un mundo integrado donde nuestra acción impacta a las personas, y esa interacción nos inspira a buscar un mejor vivir para todos.

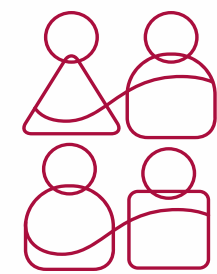


Nuestras operaciones buscan minimizar el impacto ambiental, promoviendo el cuidado del medio ambiente y con actitud por sobre el cumplimiento normativo.



Nuestro negocio se sustenta en marcas de valor, que entregan a nuestros consumidores experiencias para compartir un mejor vivir.





Personas que nos mueven

102-40 102-42 102-43 102-44

En nuestro Modelo de Sustentabilidad CCU reconocemos la importancia de los grupos de interés con los cuales nos relacionamos a diario, pensando en la actividad a largo plazo de nuestra Compañía. Así, nuestras iniciativas y acciones poseen un marco que orienta los ámbitos e indicadores de gestión respecto de nuestros trabajadores, clientes, proveedores, comunidades locales, consumidores, accionistas y sociedad en general.

Esta relación pasa por facilitar el diálogo, a través de canales establecidos para abordar temáticas de interés mutuo con cada uno de ellos. La siguiente tabla resume estas instancias.

Canales de Comunicación con Grupos de Interés

Grupos de interés	Canal de Comunicación	Frecuencia	Principales materias abordadas	Grupos de interés	Canal de Comunicación	Frecuencia	Principales materias abordadas
Trabajadores	Intranet	Periódico	Aspectos de seguridad y salud ocupacional, Plan Estratégico de Negocios, desempeño económico, social y ambiental de CCU; avances operacionales; convenios colectivos, clima organizacional y desarrollo de carrera; consultas, denuncias y requerimientos en general.	Comunidades locales	Reuniones y mesas de trabajo	Periódico y según contingencias	Programas y acciones con la comunidad; desempeño económico, social y ambiental de CCU; avances en materia de compromisos; iniciativas conjuntas, consultas, denuncias y requerimientos, entre otros.
	Web App CCU	Periódico			Programas específicos por área de influencia	Periódico	
	Pantallas informativas	Periódico			Modelo de Relacionamiento Comunitario	Permanente	
	Boletín CCU Al Día (online e impreso)	Quincenal			Página web	Periódico	
	Diarios murales	Quincenal			Informe de Sustentabilidad	Anual	
	Mailings/Newsletter	Quincenal			Redes sociales	Periódico	
	Sistema de denuncia	Permanente			Sistema de denuncia	Permanente	
	Presentación de Plan Estratégico	Anual			Consumidores	Estudio de Tendencia de Consumidores	
	Buzón de sugerencias	Permanente		Servicio de Atención al Consumidor (SAC)		Permanente	
	Encuesta clima organizacional	Anual		Estudios de Satisfacción de Consumidores		Anual	
	Evaluación de desempeño	Anual		Informe de Sustentabilidad		Anual	
	Evaluación ascendente	Anual		Página web		Periódico	
	Evaluación de cultura	Trienal		Redes sociales		Periódico	
	Informe de Sustentabilidad	Anual		Accionistas		Portal web Relación con Inversionistas	Periódico
	Página web	Periódico			Conferencias telefónicas con CEO y/o CFO	Trimestral	
Redes sociales	Periódico	Conferencias y road shows	Periódico				
Reuniones con sindicatos	Periódico	Juntas Ordinarias de Accionistas	Anual				
Clientes	Estudios de Satisfacción y Lealtad de Clientes	Anual	Consultas y reclamos; mediciones de satisfacción; desempeño económico, social y ambiental de CCU; programas con clientes, entre otros.		Memoria Anual	Anual	
	Contacto directo con fuerza de venta	Permanente			Formulario 20F	Anual	
	Servicio de Atención al Cliente (SAC)	Permanente		Press release de Resultados Financieros	Trimestral		
	Programa CRECCU	Periódico		Informe de Sustentabilidad	Anual		
	Revista EnCCUentro	Trimestral		Sociedad en general (autoridades, asociaciones gremiales, líderes de opinión, prensa, entre otros)	Redes sociales	Periódico	Desempeño económico, social y ambiental de CCU; consultas, denuncias y requerimientos; proyectos e iniciativas; cambios regulatorios, Gobierno Corporativo; buenas prácticas, tendencias sociales y de la industria; desafíos ambientales y laborales. Información relevante para el mercado y la sociedad en general.
	Portal web de Clientes Créditos	Periódico			Sistema de denuncias	Permanente	
	Informe de Sustentabilidad	Anual			Página web	Periódico	
	Página web	Periódico			Congresos	Ocasional	
	Redes sociales	Periódico			Seminarios	Ocasional	
Proveedores	Portal web de Proveedores CCU	Periódico	Procesos de compras y licitaciones; buenas prácticas; evaluaciones y oportunidades de mejora; iniciativas y proyectos; desempeño económico, social y ambiental de CCU; consultas, denuncias y requerimientos en general.		Mesas de trabajo	Ocasional	
	Auditorías y evaluaciones	Anual y según contingencias		Reuniones	Periódico y según contingencia		
	Reuniones técnicas de planificación	Permanente					
	Guía de Buenas Prácticas Proveedor CCU	Permanente		Comunicados de prensa	Periódico		
	Encuesta a Proveedores	Anual		Informe de Sustentabilidad	Anual		
	Sistema de denuncias	Permanente					
	Informe de Sustentabilidad	Anual					

Como hemos señalado, cada eje de nuestro Modelo de Sustentabilidad CCU cuenta con sus respectivos ámbitos o focos de gestión. Para el eje "Personas que nos mueven" estas son:

Trabajadores

103-1 103-2 103-3

En CCU reconocemos que las personas son el principal motor de la Compañía. Trabajamos por su desarrollo integral, promoviendo que se vivan los Principios corporativos de Excelencia, Entrega, Integridad y Empoderamiento, en un ambiente de buen clima organizacional y máxima seguridad.

De acuerdo con nuestro Modelo de Gestión de Personas y los objetivos estratégicos de la Compañía, nos hemos comprometido con avanzar en los siguientes ámbitos relacionados con nuestros Trabajadores:

Ámbitos de Gestión con Trabajadores

Potenciar el desarrollo profesional y gestionar el talento.
Mejorar el compromiso, la satisfacción y el orgullo, para favorecer el clima laboral.
Garantizar máxima seguridad y salud ocupacional.
Construir una cultura de equidad de género.
Fomentar la inclusión laboral.
Respetar y escuchar a nuestros trabajadores.

En el ámbito del **Desarrollo Profesional y el Fortalecimiento del Talento**, nos hemos enfocado en atraer, desarrollar y retener el talento en todos los niveles de la organización, en base a: fomentar experiencias laborales de impacto, construir capacidades relevantes y vivir e invitar a plasmar nuestros Principios.

Para fomentar este desarrollo, impulsamos en todos los niveles de la organización el ejercicio de un **Liderazgo** acorde a este objetivo y así potenciar un clima laboral favorable para el compromiso, la satisfacción y el orgullo por ser parte y permanecer en CCU.

Con el objetivo de **Garantizar Máxima Seguridad y Salud Ocupacional**, nos hemos propuesto una meta de cero accidentes. En materia de **Equidad e Inclusión**, hemos adherido a iniciativas de diversidad e inclusión. En este sentido, estamos abocados a cumplir con la Ley de Inclusión Laboral en Chile, buscando siempre el máximo desarrollo de todas nuestras personas.

Todos estos desafíos conllevan el compromiso de **Respetar y Escuchar** a nuestros trabajadores, agilizando permanentemente los tiempos de respuesta a sus inquietudes.

EL SENTIDO DE NUESTRO ENFOQUE DE GESTIÓN DE PERSONAS CONSISTE EN CREAR EXPERIENCIAS PARA COMPARTIR JUNTOS UN MEJOR VIVIR CON NUESTROS TRABAJADORES Y ACOMPAÑARLOS EN DISTINTOS MOMENTOS DE LA VIDA, CON EL FIN DE CUMPLIR NUESTRA PROMESA.

DESDE 2017, ADHERIMOS A LA INICIATIVA DE PARIDAD DE GÉNERO (IPG), ALIANZA PÚBLICO-PRIVADA IMPULSADA POR EL BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO Y EL FORO ECONÓMICO MUNDIAL, QUE TIENE COMO OBJETIVO INTEGRAR A MÁS MUJERES EN LA ECONOMÍA E IMPLEMENTAR MEJORES PRÁCTICAS PARA AYUDAR A CERRAR LAS BRECHAS DE GÉNERO EN OPORTUNIDADES Y EMPODERAMIENTO ECONÓMICO DEL PAÍS.

Principales cifras de dotación

102-8 405-1

A continuación, presentamos cifras relevantes en torno a metas y compromisos de empleabilidad, atracción y desarrollo de talentos en CCU*:

Presencia femenina	
Gerentes y Subgerentes 23,5% Alta dirección 15,5%	Dotación 1.028 Aumento respecto a 2017 2,4%
Dotación Total	
Trabajadores propios 6.462	Contratistas 11.319
Régimen de Contratación	Rango etario
Contrato indefinido 94% Jornada completa 100%	Entre los 30 y 50 años 59%
<small>(El desglose de las cifras de dotación de nuestra Compañía se encuentra en los Anexos de este informe).</small>	

* Cifras de dotación propia en Chile.

Atracción y Gestión de Talento

401-1

El proceso de reclutamiento y selección busca incorporar a la Compañía el talento necesario para cumplir con los objetivos estratégicos que nos hemos propuesto, mediante el descubrimiento del potencial de crecimiento, habilidades y conocimientos para un adecuado desempeño en nuestra organización.

Nuestra Política de Gestión de Talento se compone de una estrategia de atracción y un programa de detección y gestión del talento. Además, contamos con Concursos Internos como metodologías en la promoción y desarrollo de nuestros trabajadores.

Ante un cargo vacante, priorizamos a los candidatos internos. Sin embargo, nos vinculamos con el mercado laboral por medio del atractivo de nuestra marca empleadora publicando nuestras ofertas de trabajo en las diversas fuentes de búsqueda laboral, para ampliar las posibilidades de reclutamiento.

Durante 2018, realizamos 816 contrataciones con contrato indefinido. El 54% de ellas se centró en personas menores de 30 años y el 27% correspondieron a mujeres. La tasa de contratación anual fue de un 13,7%. El costo promedio de contrataciones alcanzó un valor de \$233.333 (pesos chilenos), monto que considera los ingresos que se gestionan a través de la unidad corporativa de selección.

En el marco de nuestro Programa de Gestión de Talento, en CCU identificamos las fortalezas y oportunidades de crecimiento, a través de evaluaciones de desempeño, un proceso de evaluación de potencial y de una adecuada retroalimentación (detalles en el subtítulo Evaluación de Desempeño).

Así, podemos observar el cumplimiento de los objetivos y responsabilidades del cargo, la adhesión de cada trabajador con nuestros Principios y la capacidad que cada uno tiene para asumir posiciones de mayor responsabilidad. Nuestro desafío es desarrollar el talento que hay en cada trabajador, buscando su permanencia en la Compañía.

Hoy contamos con instancias mediante las cuales los trabajadores pueden dar cuenta de dudas y/o quejas en relación con los procesos descritos, bajo nuestro compromiso de respetarlos y escucharlos de manera activa: Plataforma No presencial (Cloud), documento físico evaluación de desempeño, Canal de Denuncias y a través de nuestro mail e intranet.

Asimismo realizamos capacitaciones a la jefatura para fomentar la retroalimentación periódica a sus equipos.

Rotación

401-1

Durante 2018, hubo 862 trabajadores con contrato indefinido que dejaron la organización (considerando casos voluntarios e involuntarios). La tasa de rotación de los trabajadores con contrato indefinido alcanza el 13,3%, manteniéndose muy similar a la tasa del período anterior, que fue de un 13,8%.

A nivel de las unidades de negocios, Manantial tuvo la tasa de rotación más alta, alcanzado un 28,5% y la Compañía Cervecera Kunstmann tuvo la tasa de rotación más baja, la que alcanzó un 9,3%. (La información en detalle se encuentra en las tablas Tasas de Rotación por Unidades de Negocios y Rango Etario, en los Anexos de este informe).

También medimos la tasa de rotación voluntaria, la cual es bastante baja: en 2018 alcanzó un 4,2%.

CCU recibió reconocimiento por **Atracción de Talentos**



Con gran orgullo, recibimos el “Premio Atracción de Talento 2018” otorgado por la Universidad Adolfo Ibáñez, gracias a la participación destacada de la Compañía en el portal de postulaciones de este plantel, sumado al interés de los estudiantes por pertenecer a CCU.

Entre las acciones que está desarrollando el área de Selección de CCU para la atracción de jóvenes talentos está la participación en los principales hitos de las universidades, tales como ferias laborales, charlas para los alumnos de último año, por mencionar algunos.

Los focos que generan interés de los estudiantes respecto de la Compañía son: Sustentabilidad, Nuestras Marcas y el crecimiento de CCU.

Formación y Desarrollo

404-1 404-2

En CCU creemos que el desarrollo de las personas es un factor clave para que la Compañía crezca de forma eficiente y sustentable en el tiempo. Por ello, contamos con Programas de Desarrollo que permiten detectar oportunidades de aprendizaje. Para ello, gestionamos la formación a través de capacitación formal, con instancias de formación a partir de temáticas, tiempos y recursos establecidos, en modalidad presencial y/o E-learning y mediante la experiencia, realizando acompañamientos, intercambios y desafíos en equipo, instancias que creemos también aportan valor al desarrollo de nuestros trabajadores.

Para todas ellas aplicamos encuestas de reacción, para que los trabajadores tengan la oportunidad de evaluar la actividad y así ver mejoras.

Programas de Formación

Durante el 2018 continuamos con nuestro Modelo de Formación dentro del cual combinamos distintos programas e iniciativas:

1. Programa de Líderes: El año 2018 lanzamos nuestro Programa de Líderes CCU, marcando un hito dentro de la historia de la Compañía, por tratarse del primer programa de líderes implementado de manera transversal y con cobertura a todos los líderes de la organización.

Las temáticas abordadas fueron Liderazgo Situacional, Retroalimentación y Comunicación Efectiva. En los talleres participaron más de 700 personas, 47 de las cuales son gerentes, con el fin de avanzar hacia el Líder que CCU necesita, lo que también fue definido y comunicado en dichas instancias de formación.

El programa se mantendrá en el tiempo, complementándose con otras temáticas durante el año 2019.

2. Train the Trainers Ventas: En 2018 continuamos con este programa de entrenamiento para la fuerza de ventas. El objetivo principal de este programa es lograr en los equipos de ventas un excelente proceso de ejecución en el punto de venta y desarrollar oportunidades comerciales.

3. Certificación ChileValora: En 2018 iniciamos el proceso de Certificación de Competencias para el área de Logística, implementando un piloto en la Región Metropolitana. El objetivo de esta certificación es el reconocimiento formal de las competencias laborales de las personas.

4. Formación Dual: Este programa está amparado en el Acuerdo por la Empleabilidad Juvenil que firmó CCU el año 2017 y busca combinar la enseñanza teórica que aprenden los alumnos en la sala de clases de liceos técnicos y la realidad del mundo laboral trabajando en una empresa. Bajo este programa, 14 alumnos se integraron de manera parcial a nuestras Plantas de Operaciones Industriales y fueron acompañados por Maestros Guías, trabajadores de CCU que fueron capacitados y acompañados para cumplir tan importante rol de formar y guiar a jóvenes en el ámbito laboral.

5. Diplomado Liderazgo Laboral: Cinco de nuestros dirigentes sindicales fueron invitados y financiados para participar en el Diplomado de Liderazgo Laboral que impartió la Escuela de Administración UC y la Fundación Carlos Vial Espantoso durante el año 2018, cuyo objetivo fue entregar herramientas de gestión a los trabajadores que permitan aportar al desarrollo y fomentar las relaciones laborales armoniosas dentro de nuestra Compañía.

6. Certificación Recicladores: Esta iniciativa se enmarca en la promulgación de la Ley de Responsabilidad Extendida al Productor (REP), que exige a las empresas productoras (como la nuestra) organizar y financiar la gestión de residuos derivados de sus productos.

CCU ha participado activamente de esta iniciativa y en el año 2018 aportamos con la certificación de los 40 primeros recicladores en 2017, y 125 en 2018.

Principales Programas de Formación

Programas	Ámbitos de los Programas	N° de Beneficiarios
Desarrollo Profesional	Magíster-Diplomados-Carreras Profesionales y Técnicas	126
Formación Interna	Seguridad - Ventas - TPM	2.694
Formación Externa	Gestión Calidad, Eficiencia y Sustentabilidad. Gestión Productividad, Logística, Administración, Habilidades interpersonales, Idiomas, Liderazgo.	5.002
	Economía Circular; Cambio Climático; Empresa y Territorio; Trabajo y Futuro; Aprovechamiento Responsable; Ética y Gobierno Corporativo.	46

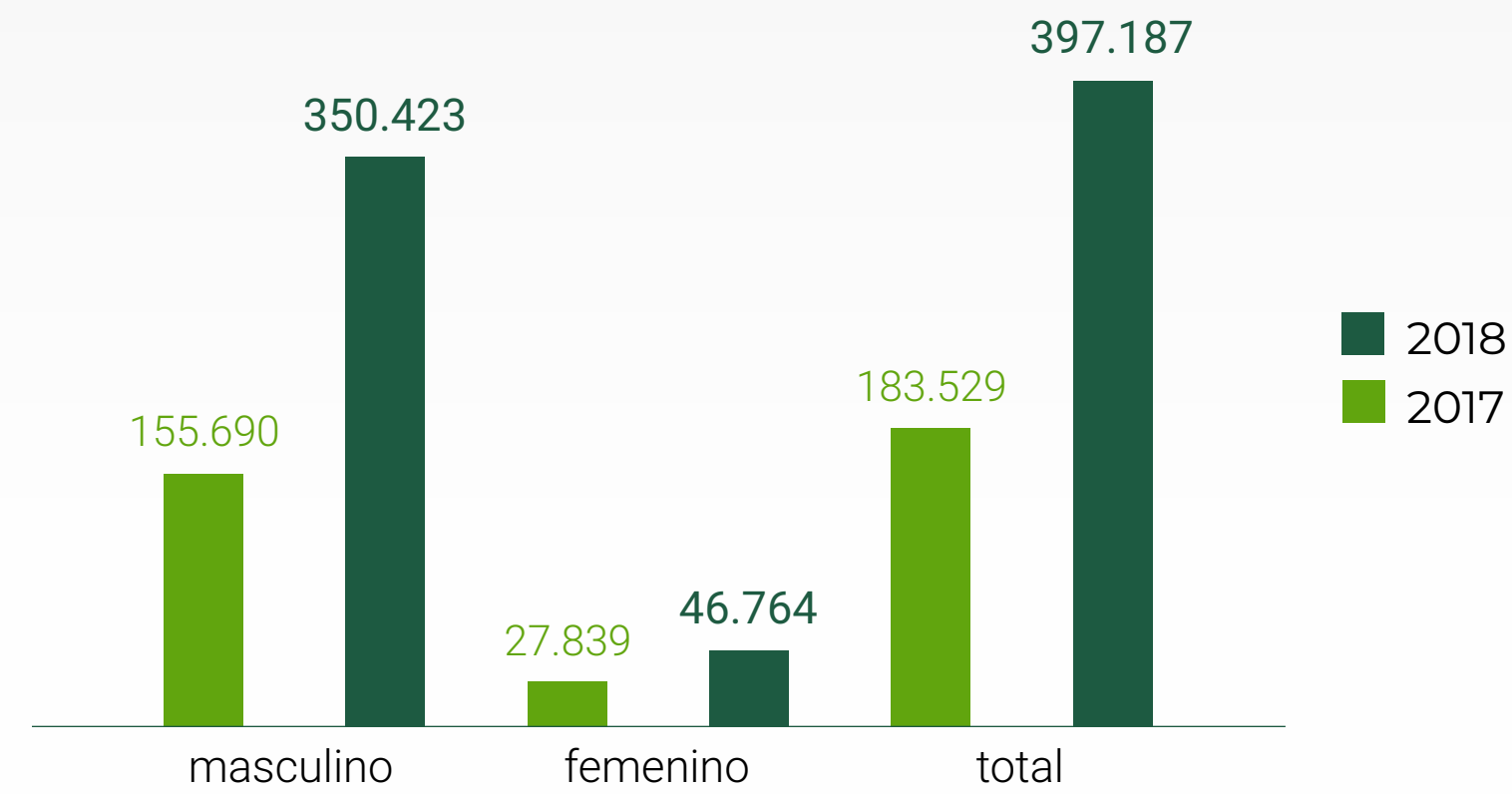
Durante 2018, concretamos 397.187 horas de formación, cifra muy superior con respecto a las horas de 2017. Esto debido a que se ejecutó un programa de liderazgo para todas las jefaturas que involucró a 700 trabajadores con 16 horas de instrucción.

Además, se realizaron tres programas de e-learning de buenas prácticas (TPM, Total Production Management), abarcando a la totalidad de trabajadores de las áreas Industrial y Logística para una dotación de 2.700 trabajadores con 48 horas de instrucción para los tres programas.

Los trabajadores con contrato indefinido cumplieron 65 horas de formación en promedio, con un gasto promedio en capacitación por trabajador que alcanzó los \$200.515.

Media de Horas de Formación por Género y Cargo Laboral

Total de horas de formación por género



Cargo	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Gerentes	9,81	38,33	14,43	26,06	10,83	23,63
Subgerentes	30,56	35,13	31,55	39,62	40,97	39,94
Profesionales y técnicos	28,76	30,44	29,30	87,64	44,75	73,57
Empleados y operarios	31,33	24,72	30,75	65,55	52,39	64,39
Total	30,46	28,67	30,18	69,21	46,81	65,52

Nota: El cálculo considera sólo a los trabajadores con contrato indefinido y no incluye a Redbull.



Evaluación de Desempeño

404-3

El proceso de Evaluación de Desempeño persigue detectar las fortalezas y oportunidades de mejora en el cumplimiento de las labores de nuestros trabajadores, con miras a la mejora permanente y a la identificación de su potencial.

Nuestro sistema de Evaluación de Desempeño consta de fases de información a través de una plataforma digital, y de retroalimentación directa.

La etapa de evaluación mediante la plataforma digital contiene las secciones de:

- 1) Principios CCU, donde se evalúan las conductas del trabajador en relación con los cuatro Principios que nos rigen (Excelencia, Entrega, Integridad y Empoderamiento).
- 2) Objetivos, donde se evalúan las funciones del cargo.
- 3) Cumplimiento Global, donde se obtiene una ponderación de ambas secciones y se califica el desempeño global del trabajador. En esta sección, la jefatura puede comentar las fortalezas y oportunidades de desarrollo de la persona, así como su desempeño del último año.

Una vez realizada la evaluación, se realizan instancias de retroalimentación formal con la finalidad de que el trabajadores conozca los espacios de mejora, y oportunidades de carrera y adhesión a los Principios, entre otros aspectos.

El proceso de evaluación del desempeño se realiza de forma anual y para ser evaluado, el trabajador debe cumplir con los requisitos de:

- 1) Tener contrato indefinido y al menos 6 meses de antigüedad en la Compañía.
- 2) Si lleva menos de 6 meses en su puesto actual, debe ser evaluado por sus antiguas funciones.
- 3) En el caso de que el supervisor lleve menos de 6 meses, los trabajadores no tendrán evaluación y la preevaluación de mitad de ciclo será catalogada como la evaluación formal.

El proceso es absolutamente transparente, por lo que el trabajador tiene acceso a una copia de su evaluación como respaldo. Para aquellas personas que tienen calificación global 1 y 2 se realiza un plan de apoyo, el cual es desarrollado en conjunto. En este plan se determinan actividades clave que ayuden a mejorar el desempeño y se establecen compromisos por ambas partes para poder cumplirlas.

Proporcionamos tutoriales, manuales y talleres presenciales, para poder prestar apoyo a todos los supervisores y así llevar a cabo un proceso de evaluación de desempeño exitoso. También proporciona material a los trabajadores sobre los Principios CCU y las conductas por las que serán evaluados.

Cobertura del Proceso de Evaluación de Desempeño 2017 - 2018

Cargo	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Gerentes	97%	100%	98%	87%	92%	88%
Subgerentes	97%	96%	97%	90%	77%	87%
Profesionales y técnicos	96%	93%	95%	89%	81%	87%
Empleados, operarios y vendedores	96%	90%	96%	95%	99%	96%
Total	96%	92%	95%	94%	88%	93%

Nota: Trabajadores evaluados a marzo de 2017 y 2018, que cumplen con los requisitos señalados. La información no incluye a Redbull.

Movilidad y Promoción Interna

DSML.16 DSML.17

CCU cuenta con procesos de movilidad y promoción interna entregando así posibilidades concretas de desarrollo laboral para los trabajadores, un objetivo estratégico en nuestro Modelo de Gestión de Personas. Para cada vacante aprobada se abre la opción de hacer concurso interno, dependiendo del objetivo del cargo, funciones y alcance.

Las publicaciones de concursos internos se realizan a través de un correo interno donde se indican las principales especificaciones para postular al cargo. El postulante debe cumplir un mínimo de dos años de antigüedad en el cargo actual y, además, tener un buen desempeño.

Existe un procedimiento de concurso interno publicado en la intranet disponible para todos los trabajadores. Si los trabajadores tienen consultas o dudas, lo pueden realizar al mail cointer@ccu.cl o directamente al equipo de selección.

De manera periódica, enviamos correos informando los cambios organizacionales y de movilidad interna de las personas.

Por su parte, promociones se definen como los cambios de cargo con aumento de nivel jerárquico o cambio de función con aumento de remuneración. En el año 2018 las promociones representaron un 12,3% de la dotación consolidada de CCU.

EN CCU TAMBIÉN MEDIMOS EL POTENCIAL DE CADA UNO DE LOS TRABAJADORES, CON EL FIN DE MAPEAR O IDENTIFICAR A LAS PERSONAS QUE CUENTAN CON LAS CAPACIDADES NECESARIAS PARA MOVILIZARSE INTERNAMENTE. CABE SEÑALAR QUE DURANTE 2018 LOGRAMOS EL MAPEO DEL 100% DE NUESTROS EJECUTIVOS (GERENTES Y SUBGERENTES).

Porcentaje de Promoción Interna por Género y Unidad de Negocio

Unidades de Negocio	2017			2018		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
CCU S.A.	17,6%	11,2%	13,8%	18,8%	15,0%	16,6%
CCU Chile	10,8%	10,0%	10,1%	15,0%	10,6%	10,9%
VSPT Wine Group	6,5%	5,5%	5,8%	16,7%	20,2%	19,0%
Compañía Pisquera de Chile (CPCh)	18,8%	14,9%	15,4%	13,9%	5,9%	7,1%
Compañía Cervecera Kunstmann	9,1%	3,1%	4,2%	30,4%	13,7%	16,8%
Manantial S.A.	1,1%	5,2%	4,1%	4,4%	5,1%	4,9%
Total	9,7%	9,2%	9,3%	15,5%	11,6%	12,3%

Nota: La información no incluye a Redbull.

Derechos Humanos en las Prácticas Laborales

406-1 407-1 408-1 409-1

Porcentaje de Promoción Interna por Cargo Laboral y Género

Cargo	2017		2018	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Gerentes	16,7%	14,5%	8,3%	11,9%
Subgerentes	18,9%	16,1%	22,4%	25,9%
Profesionales y técnicos	11,9%	14,2%	19,1%	17,3%
Empleados y Operarios	4,7%	7,2%	8,5%	9,1%
Total	9,7%	9,2%	15,5%	11,6%

Nota: La información no incluye a Redbull.

En materia de movilidad, el indicador se mide como el porcentaje de vacantes de Gerentes y Subgerentes que son nombramientos internos. La meta anual de la Compañía es que un 80% de los gerentes y subgerentes sean nombramientos internos y 20% de búsqueda externa. La siguiente tabla informa las tasas para el período que se reporta, en comparación con 2017.

Porcentaje de Movilidad Interna de Gerentes y Subgerentes

Unidad de negocio	2017			2018		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
CCU S.A.	25,0%	50,0%	75,0%	21,2%	51,5%	72,7%
CCU Chile	8,3%	79,2%	87,5%	12,2%	80,5%	92,7%
VSPT Wine Group	15,4%	53,8%	69,2%	27,3%	50,0%	77,3%
Compañía Pisquera de Chile (CPCh)	20,0%	80,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Compañía Cervecera Kunstmann	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Manantial S.A.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	71,4%	71,4%
Total	14,3%	66,3%	80,6%	16,2%	66,7%	82,9%

Nota: La información no incluye a Redbull.

En línea con el Propósito de la Compañía, tenemos el compromiso de fomentar el respeto por los Derechos Humanos de las personas, a quienes reconocemos como uno de los ejes de nuestra identidad corporativa, Ser CCU.

Con esta convicción, en 2018 formalizamos nuestra Política Corporativa de Derechos Humanos CCU, para cautelar estos derechos en las prácticas laborales, conscientes de que todas las personas deben ser tratadas con dignidad, igualdad y respeto.

En este sentido, procuramos contribuir a la generación de experiencias valiosas y un mejor vivir para todos aquellos con quienes nos relacionamos a diario: trabajadores, consumidores, clientes, proveedores, accionistas, comunidades locales y sociedad en general.

Conforme con nuestros Principios y los lineamientos internacionales que suscribimos, entre ellos, Pacto Global de la Organización de Naciones Unidas (ONU), estamos convencidos que el desempeño de nuestra Compañía y el logro de nuestros objetivos estratégicos se enriquece con la pluralidad de enfoques.

Los compromisos y declaraciones incluidos en la Política Corporativa de Derechos Humanos CCU son consistentes con nuestro Código de Conducta en los Negocios y aplican a todas nuestras unidades de negocio. **Cabe señalar que durante 2018 no recibimos denuncias por casos de discriminación.**

A continuación, detallamos los compromisos contenidos en nuestra Política Corporativa de Derechos Humanos, que se encuentra públicamente disponible en nuestra web:

Política Corporativa de **Derechos Humanos CCU**



Nuestros Compromisos

1. Cumplir estrictamente con las leyes y regulaciones aplicables en el ámbito laboral, extendiendo este compromiso hacia nuestros proveedores, contratistas, socios y aliados estratégicos.
2. Garantizar un lugar de trabajo seguro y saludable, cautelando la aplicación de todas las normas y medidas pertinentes y promoviendo una cultura de la seguridad entre nuestros trabajadores y contratistas.
3. Fomentar la No Discriminación, actuando con equidad de criterio respecto de todas las personas y públicos de interés, sin distinciones de sexo, condición social, discapacidad, religión, orientación sexual, raza, color, estado civil, opinión política, nacionalidad, grupo étnico o cualquier otra condición protegida por la ley.
4. Establecer barreras que imposibiliten el trabajo infantil y el trabajo forzado en nuestras operaciones y a lo largo de nuestra cadena de valor. Este compromiso está alineado con las adhesiones y principios internacionales antes mencionados, así como con la Guía de Buenas Prácticas de Proveedores CCU.
5. Impulsar medidas de prevención, detección y sanción del acoso sexual y el acoso laboral, así como cualquier otra conducta que pretenda menoscabar o afectar la dignidad de las personas que se desempeñan en la Compañía o para ella.
6. Fomentar la igualdad de oportunidades y la equidad de género, seleccionando y evaluando objetivamente a las personas por sus capacidades y desempeño. Este criterio aplica a todos los estamentos de la Compañía. En este mismo tenor, propiciamos remuneraciones justas y competitivas, en un entorno laboral exento de discriminación.
7. Facilitar la conciliación de la vida laboral, familiar y personal de nuestros trabajadores, para generar un ambiente laboral que compatibilice los distintos roles.
8. Respetar el derecho de los trabajadores y contratistas de unirse o no a los respectivos sindicatos, promoviendo el diálogo constructivo con sus legítimos representantes, en el marco de la libertad de asociación y negociación colectiva.
9. Establecer la debida diligencia para identificar y evaluar riesgos y potenciales impactos relacionados con los derechos humanos en las prácticas laborales, tanto al interior de la Compañía como en nuestra cadena de valor y frente a la comunidad, con el objetivo de proteger, respetar y remediar efectos negativos ante eventuales vulneraciones.
10. Como consecuencia de lo anterior: promover que proveedores y contratistas conozcan, difundan y compartan los compromisos establecidos en esta Política.

Calidad de **vida**

401-2 403-3 403-6

En CCU, nos inspira crear experiencias que agreguen valor al bienestar y calidad de vida de nuestros trabajadores, en un satisfactorio ambiente laboral. Contamos con políticas y beneficios que se traducen en actividades enfocadas en lograr un equilibrio entre la vida laboral y personal, y en potenciar una vida saludable y de autocuidado con foco en el consumo responsable.

Así, a través del programa CCU en Equilibrio, se ofrece a los trabajadores una serie de beneficios para mejorar su calidad de vida a través de cuatro pilares: Bienestar, Familia y Entorno, Orientación al Mercado y Desarrollo Personal.

La Compañía en sus plantas productivas cuenta con un Policlínico con un Paramédico permanente, y un médico en determinados días, para atender enfermedades comunes y, en casos de mayor gravedad, los pueda derivar algún centro asistencial o un especialista.

Anualmente, se realizan Operativos de Salud en los distintos centros de trabajo, que consideran evaluaciones médicas oftalmológicas, dentales y de otros tipos. Un ejemplo de ello es la campaña de vacunación contra la influenza que se realizó en las plantas productivas de Santiago.

Principales Beneficios CCU

Nombre de los beneficios	Descripción de los beneficios
Seguro de Vida, Catastrófico y Oncológico	Disponible para todos los trabajadores, cancelado en un 100% por la Compañía, con cobertura catastrófica y oncológica.
Seguro Complementario de Salud, Dental y Catastrófico	Seguro complementario de salud cofinanciado entre el trabajador y la Compañía, que cubre un % de lo no cubierto por el plan de Isapre o Fonasa.
Bienestar Social	Su objetivo es apoyar a todos los socios y sus cargas en sus necesidades médicas, sociales o económicas.
Programa de Becas y Excelencia Académica CCU TE APOYA	Destaca el rendimiento de los alumnos con nota superior a 6,5 al finalizar el ciclo de enseñanza básica y media, además de brindar apoyo económico para quienes ingresan por primera vez a las universidades.
Portal de Ventas al personal	Precio preferencial en la compra de productos de la Compañía a través del portal de Ventas CCU.
Caja de Navidad	Caja navideña con productos de la empresa y otros.
Regalo de Navidad para hijos	Entrega de regalo/giftcard a los hijos de los trabajadores hasta los 12 años de edad.
Regalo por cumpleaños	Productos de la Compañía como regalo corporativo en el mes del cumpleaños del trabajador.
Día libre por cumpleaños	Día libre en el mes del cumpleaños del trabajador.
Feria de la Salud	Evaluaciones preventivas de salud una vez al año.
Portal de descuentos	Precios preferenciales en distintos comercios del mercado.
Accesos a eventos auspiciados por las marcas	Sorteos de entradas o acceso gratuito a eventos auspiciados por las marcas.
Cooperativa de ahorro, crédito y servicios financieros	Su objetivo es apoyar en sus necesidades económicas a todos los socios.
Jornada reducida los viernes	Jornada reducida los viernes del año.
Flexibilidad de horario el primer día de clases de los hijos	Trabajadores que tengan hijos en preescolar o primer ciclo de enseñanza básica. (No aplica para trabajadores con turno).
Programa "Comamos Sano"	Fruta o colación saludable en horario de trabajo (no aplica regiones).
Beca "Vamos por más"	Apoyo económico para especialización educacional (aplica a CCU Chile).

Programa CCU Te Apoya

EL PROGRAMA COMENZÓ EN 2010 Y BUSCA RECONOCER LA EXCELENCIA ACADÉMICA DE LOS HIJOS DE LOS TRABAJADORES A TRAVÉS DE DOS INSTANCIAS: ENTREGA DE BECAS DE ESTUDIOS SUPERIORES Y RECONOCIMIENTO AL DESEMPEÑO ESCOLAR. EL AÑO 2018 SE ENTREGARON 17 BECAS PARA ESTUDIOS SUPERIORES.

ADEMÁS, SE PREMIÓ A UN TOTAL DE 29 ALUMNOS DE ENSEÑANZA BÁSICA Y MEDIA CON EL RECONOCIMIENTO AL DESEMPEÑO ESCOLAR, ENTREGÁNDOLES UN DIPLOMA Y UN NOTEBOOK POR HABER LOGRADO UN PROMEDIO IGUAL O MAYOR A 6,5 DURANTE UNA DE ESTAS ETAPAS ESCOLARES.

A LA FECHA, SE HAN BENEFICIADO 300 FAMILIAS GRACIAS AL PROGRAMA.

Reconocimientos

Reconocimiento Espíritu Ser CCU	Reconocimiento por representar el Propósito, Principios y Personalidad de la Compañía.
Reconocimiento Trayectoria	Reconocimiento a la trayectoria por 10, 15, 20, 25, 30 y más años.

Clima Laboral

DSCL.14 DSCL.15

En CCU, entendemos el clima organizacional como aquellas percepciones que tienen los trabajadores acerca de su lugar de trabajo. Este ambiente es capaz de influir en la motivación y desempeño, lo cual hace relevante su medición. De esta manera, la encuesta de clima organizacional permite identificar y ejecutar acciones sobre el ambiente de trabajo de todas las personas que desarrollan labores en la Compañía.

El modelo que sustenta la encuesta de clima organizacional, consta de 16 dimensiones, las cuales se dividen en dos categorías: Índice Global de Clima y Dimensiones del Clima. El Índice Global de Clima corresponde a las actitudes del trabajador hacia la organización y que dan cuenta de un estado de bienestar y la intención de permanecer en ella. Incluye los siguientes elementos:

- **Satisfacción con la organización:** Es la valoración positiva que tiene el trabajador de la organización.
- **Identificación con la organización:** Es el sentimiento positivo de pertenecer a la organización y tener un vínculo importante con ella.
- **Engagement:** Es un estado motivacional caracterizado por la energía y la emoción positiva mientras se está trabajando.
- **Intención de permanencia:** Es la valoración que tiene la persona de querer continuar trabajando en la organización.

Las Dimensiones del Clima son elementos del ambiente laboral que se relacionan directamente con el clima, la motivación y facilitan la realización del trabajo. Se agrupan en tres categorías:



La aplicación de la encuesta es de carácter anual y se lleva a cabo generalmente durante el segundo semestre. Es dirigida a todos los trabajadores de CCU que cumplen con el requisito de contar con un mínimo de seis meses en la Compañía y tienen contrato indefinido. Los datos entregados por los trabajadores son confidenciales.

En 2018 aplicamos una nueva encuesta, que consta de 31 afirmaciones a evaluar por el trabajador.

Objetivos de la Encuesta de Clima Laboral

Objetivo General

Objetivos específicos

Medir la satisfacción en el ambiente de trabajo de los trabajadores de CCU.

Metas: Aumentar el Índice Global de Clima obtenido en 2017.

- Asegurar la participación de la totalidad de trabajadores de CCU en la aplicación de la encuesta.

Meta: Aumentar tasa de participación desde un 91% a niveles superiores.

- Proporcionar medios que permitan la difusión general de los resultados a todos los trabajadores de CCU.

Meta: Generar accesos de forma online a la jefatura, que permita la visualización autónoma de sus resultados.

- Brindar apoyo a los equipos con bajos resultados en la encuesta.

Meta: Disminuir cantidad de equipos que presentan bajos resultados en la encuesta.

Los canales de queja y/o reclamos relacionados con el proceso están disponibles a partir de la comunicación directa de los trabajadores con el área de Desarrollo Organizacional, cuyos anexos telefónicos están descritos en todos los afiches de difusión, así como también en los videos, que sugieren explícitamente comunicarse con estos profesionales para remitir cualquier inquietud acerca del proceso. Junto con ello, nuestro Canal de Denuncias también constituye un medio formal de comunicación de reclamos para esta y otras materias.

Como iniciativa que surge tras la aplicación 2017, podemos mencionar la implementación del Programa de Liderazgo CCU, el cual involucra a todas aquellas personas que tienen trabajadores bajo su dependencia directa, y comprende una serie de talleres que buscan potenciar la gestión del Líder CCU, abordando temáticas tales como retroalimentación, gestión del desempeño, entre otras.

Del mismo modo, para el período 2018, tras la encuesta llevamos a cabo reuniones entre el área de Recursos Humanos y los equipos con resultados menores a 80%, para elaborar planes de trabajo que incluyan acciones a desarrollar durante 2019, con el objetivo de mejorar su percepción del clima.

El Índice Global de Clima Organizacional 2018 para todas las empresas de CCU en Chile fue de un 86%. También destacamos la satisfacción de los trabajadores con la empresa, la cual en Chile alcanza un 92%. Esta dimensión corresponde a la "Satisfacción con la Organización", la cual contiene las afirmaciones "Estoy satisfecho de trabajar en esta organización" y "Me gusta trabajar en esta organización".

A continuación, se presentan los resultados para las unidades de negocio de CCU en cuanto a su indicador global y las dimensiones del clima. Cabe precisar que en 2018 no es posible efectuar una comparación con las cifras de años anteriores, debido al rediseño de la herramienta.



Resultados Encuesta de Clima 2018

Resultados 2018	CCU S.A.	CCU Chile	VSPT Wine Group	Compañía Pisquera de Chile (CPCh)	Manantial S.A.	Compañía Cervecera Kunstmann
Índice Global de Clima	86%	89%	78%	85%	72%	83%
Satisfacción con la Organización	93%	94%	86%	93%	80%	92%
Identificación con la Organización	86%	89%	75%	84%	68%	81%
Engagement	81%	83%	71%	78%	65%	72%
Intención de Permanencia	84%	92%	80%	85%	73%	87%

Nota: La información no incluye los datos de Redbull.

Dimensiones	CCU S.A.	CCU Chile	VSPT Wine Group	Compañía Pisquera de Chile (CPCh)	Manantial S.A.	Compañía Cervecera Kunstmann
Recursos para la realización del trabajo	89%	77%	68%	63%	61%	44%
Recursos para la seguridad en el trabajo	87%	86%	82%	83%	68%	74%
Orientación a la excelencia	97%	94%	94%	97%	90%	91%
Claridad de rol	90%	90%	88%	92%	78%	73%
Liderazgo de apoyo	79%	69%	64%	71%	60%	51%
Colaboración	92%	89%	87%	89%	78%	90%
Participación	84%	80%	76%	81%	69%	69%
Capacitación	63%	54%	56%	40%	27%	52%
Desarrollo de carrera	63%	62%	55%	51%	41%	47%
Beneficios	60%	68%	56%	52%	46%	57%
Sistemas de comunicación	74%	66%	58%	58%	49%	56%
Equidad	43%	59%	35%	43%	30%	50%

Nota: La información no incluye los datos de Redbull.

Relaciones Laborales

102-41 407-1 FP3

En CCU consideramos que el diálogo permanente con las organizaciones sindicales y representantes de nuestros trabajadores son la base fundamental en la construcción de relaciones abiertas y efectivas en todos los lugares en los que operamos. En nuestra Política General de Recursos Humanos y la Política Corporativa de Derechos Humanos establecemos el respeto a la libertad sindical, la libre asociación de nuestros trabajadores y reconocemos el derecho a la negociación colectiva.

La responsabilidad de la relación con los sindicatos recae sobre las Gerencia/Subgerencia de Relaciones Laborales de cada unidad de negocio en forma autónoma, sin embargo, existen lineamientos corporativos desde la Gerencia Corporativa de RR.HH.

Nuestro objetivo es desarrollar negociaciones que nos permitan mejorar las condiciones laborales, en un ambiente de entendimiento mutuo para lograr acuerdos y conservar relaciones de largo plazo. Las negociaciones colectivas se desarrollan dentro del marco legal vigente y se basan en el principio de buena fe y vínculos de respeto, confianza y armonía.

Durante el año 2018 se concretaron 25 negociaciones colectivas las cuales culminaron exitosamente, sin conflicto con nuestros Sindicatos. Del total de negociaciones, el 64% de ellas se cerraron en las mesas de negociación y el 36% lo hizo en un proceso de mediación en la que participa la Inspección del Trabajo.

En nuestra relación con las Federaciones y Sindicatos se abordan diversos temas tales como: proceso de Evaluación Desempeño, Liderazgo, Clima Laboral, Incentivos y en general condiciones laborales de los trabajadores, que permitan el bienestar y desarrollo de las personas.

Cabe precisar que contamos con 45 sindicatos, con una tasa del 62% de trabajadores sindicalizados, los cuales representan un 73% del total de trabajadores cubiertos por contratos colectivos. Con relación a 2017, los trabajadores sindicalizados y cubiertos por contratos colectivos registraron leves aumentos.

El aumento del porcentaje de trabajadores cubiertos por convenios colectivos se explica básicamente porque considera al personal al cual se le hace extensión de beneficios, en virtud de la Reforma Laboral del año 2017, que establece que para hacer extensivos los beneficios de un convenio colectivo al personal que no negoció colectivamente, se debe contar con el acuerdo del sindicato respectivo.

Los trabajadores que tengan consultas, quejas o reclamos con respecto a temas sindicales pueden canalizarlos por medio del Canal de Denuncias de la Compañía o a través de las reuniones periódicas que existen con el área de Relaciones Laborales y en las reuniones trimestrales con la Gerencia Corporativa de RR.HH.

Entre las principales instancias de diálogo desarrolladas durante 2018 se cuentan:

- Presentación del Plan Estratégico de CCU por parte del Gerente General.
- Participación de dirigentes sindicales en Taller de Liderazgo CCU.
- Participación en Mesas de Trabajo de Evaluación de Desempeño.

Sindicalización y cobertura por convenios colectivos

Unidades de Negocio	2017			2018		
	N° de Sindicatos	% Trabajadores Sindicalizados	% Trabajadores cubiertos por convenios colectivos	N° de Sindicatos	% Trabajadores Sindicalizados	% Trabajadores cubiertos por convenios colectivos
CCU S.A.	1	4%	6%	1	6%	38%
CCU Chile	33	69%	76%	33	72%	80%
VSPT Wine Group	6	46%	60%	6	52%	63%
Compañía Pisquera de Chile (CPCh)	1	63%	62%	1	58%	61%
Compañía Cervecera Kunstmann	3	51%	65%	3	52%	64%
Manantial S.A.	1	40%	78%	1	69%	77%
Total	45	58%	69%	45	62%	73%

Nota: La información no incluye a Redbull.

Equidad Salarial

102-35 102-36 102-37 202-1 405-2

Existe una política de compensaciones que otorga los lineamientos en materia de equidad y competitividad salarial. Para efectos de garantizar el cumplimiento de la política de compensaciones la Compañía cuenta con un área especialista que gestiona los principios descritos en ella. Para llevar a cabo nuestra gestión, contamos tanto con un presupuesto para acciones salariales por desempeño como con una plataforma para evaluaciones de cargo. Asimismo, periódicamente realizamos encuestas para conocer los rangos salariales del mercado.

Así, para el personal ejecutivo y profesional, las estructuras de remuneraciones se definen en base a una evaluación de cargos que determina metodológicamente la contribución o valor del cargo para la organización, derivando en bandas salariales internas que se construyen en función de las encuestas de mercado. La metodología utilizada para la evaluación de cargos es IPE de Mercer. De esta manera, garantizamos una administración de compensaciones no discriminatoria.

La Compañía otorga a los gerentes, ejecutivos principales y a los profesionales y técnicos, un único bono anual de carácter facultativo, discrecional y variable, no contractual, que se asigna sobre la base del grado de cumplimiento de metas individuales y corporativas, y en atención a los resultados del ejercicio.

En el caso del personal que negocia colectivamente, las estructuras de remuneraciones se definen en base a los valores de mercado y en materia de beneficios y reajustes salariales, en el marco de las negociaciones colectivas.

Cada jefatura expone anualmente a cada trabajador bajo su dependencia la situación salarial y el incremento por mérito, asociado a la evaluación del desempeño. En esta instancia, de carácter individual, cada trabajador puede plantear sus inquietudes respecto de sus compensaciones.

El porcentaje de ajuste salarial se obtiene de una matriz que aprueba la Gerencia General de CCU. Esta matriz considera en un eje las calificaciones de la evaluación de desempeño y, en el otro, la posición dentro de la banda del nivel, es decir, la zona salarial en la que se encuentra el trabajador.

Como promedio en la Compañía, existe una relación del salario base de mujeres frente a hombres de 1 a 1, esto significa que en CCU no existen diferencias salariales entre hombres y mujeres que desarrollan funciones similares. Esta medición se realiza de acuerdo con el nivel resultante de la evaluación de cargos, que están dentro de un mismo tramo de antigüedad.

Respecto de la comparación de los salarios que otorga nuestra Compañía frente al sueldo mínimo local, nuestros salarios mínimos en 2018 fueron levemente superiores en un 5%. Esto es debido a que se definió como Compañía que ningún trabajador tendrá una remuneración menor a un ingreso mínimo legal, incrementando los salarios mínimos CCU en dicho porcentaje.

Cabe destacar que no existe una proporción significativa de trabajadores CCU que reciba el salario mínimo empresa, dado que además del sueldo base, cada uno percibe otros haberes fijos mensuales que en su mayoría son pactados colectivamente, como también de carácter variable.



Excelencia Operacional

103-1 103-2 103-3 CCU1

Junto con promover un enfoque de mejora continua, la metodología Total Productive Management (TPM) persigue robustecer una cultura del liderazgo y el alto desempeño orientada a la eficiencia en los procesos a nivel transversal en nuestra Compañía. Estos objetivos son consistentes con el Plan Estratégico de Negocios y el Modelo de Gestión Sustentabilidad CCU.

Sabemos que el camino para convertirnos en una empresa de clase mundial representa grandes desafíos y estamos comprometidos con alinearnos a las mejores prácticas, avanzando con un sentido de equipo, cuya primera prioridad es el cuidado y la seguridad de las personas.

De esta manera, la metodología TPM contempla los pilares de Seguridad, Desarrollo de Personas, Calidad, Mantenimiento Autónomo, Control de Activos, Mejora Enfocada, Logística, Gestión Temprana del Equipamiento y 5S. Como fundamento del sistema están los objetivos macro de Liderazgo y Gestión del Cambio, a partir de los cuales se han ido trabajando sistemáticamente los pilares, conforme a una planificación establecida.

En este sentido, el período comprendido entre 2014 y 2016 tuvo por misión gestionar las metas de seguridad, mientras que para la etapa actual (2017-2019) nos hemos trazado consolidar la expansión de TPM, implementando nuevas herramientas y pilares de trabajo.

Nuestro foco es lograr una Gestión Total Productiva de Clase Mundial con Cero Pérdidas en seis dimensiones:

- 1. Cero Accidentes:** Cero riesgos, Cero conductas inseguras, Cero accidentes.
- 2. Cero Áreas Descuidados:** Cero fuentes de contaminación, Cero puntos de contacto Hombre / Grúa.
- 3. Cero Defectos:** Cero reclamos, Cero desviaciones de productos y materiales, Cero pérdidas de materiales.
- 4. Cero Fallas:** Cero intervenciones en máquinas durante la producción, Cero gastos extra en mantenimientos, Cero pérdidas de tiempo, Cero prisas.
- 5. Cero Desperdicios:** Cero pérdidas de producto, Cero horas extra, Cero fugas de agua, Cero fugas de vapor, Cero desperdicios de energía eléctrica y de CO₂.
- 6. Cero Brechas en Competencias:** Cero personal desmotivado, Cero personal no reconocido.

Dimensiones Sistema Total Productive Management (TPM)

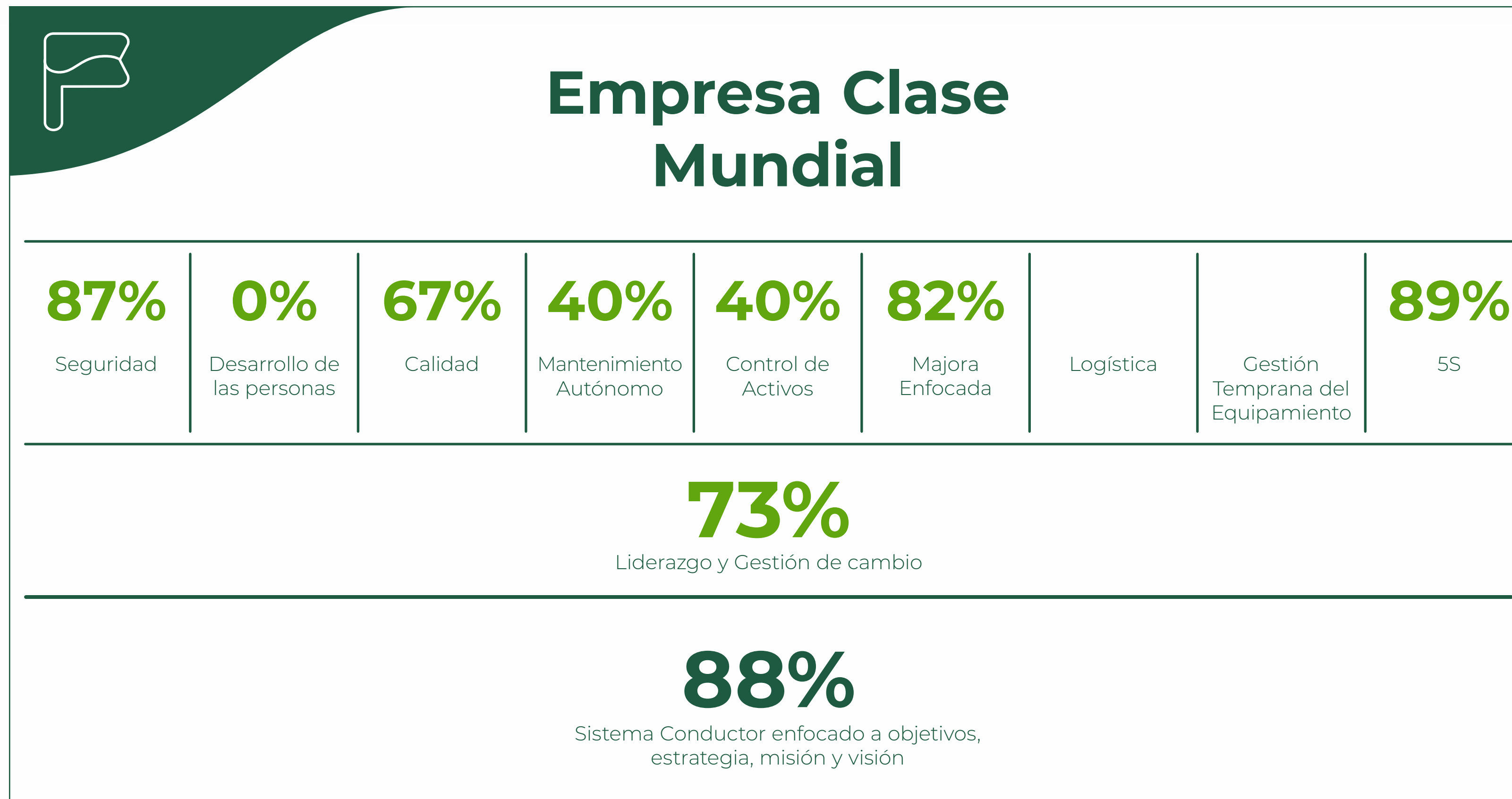


* Control de Activos y Mantenimiento Autónomo.
 ** Desarrollo de Personas.

La aplicación de este sistema conlleva beneficios específicos en materia del control en las operaciones, la generación de un ambiente de trabajo seguro, confortable, ordenado, que fomenta un desempeño de excelencia.

Evaluamos cada uno de sus pilares anualmente por medio de una auditoría que incluye los elementos clave para la mejora continua. De acuerdo con la auditoría realizada entre noviembre y diciembre de 2018, el nivel de cumplimiento en la implementación de los pilares que conforman TPM es el siguiente:

Nivel de Cumplimiento Pilares del Sistema TPM



Por tratarse de un sistema escalable, es preciso señalar que los pilares Logística y Gestión Temprana del Equipamiento aún no se implementan. Por su parte, el pilar de las 5S hace referencia al objetivo de resolver la causa raíz de situaciones específicas para que no vuelvan a ocurrir, según las siguientes directrices y nomenclatura: Eliminar-Clasificar en el área de trabajo todo aquello que no sea necesario (Seiri); Orden, para que los sistemas de almacenamiento sean eficientes y efectivos (Seiton); Limpieza, como proceso posterior a la remoción de basura (Seiso); Estandarizar las mejores prácticas en la sección de trabajo (Seiketsu), y finalmente, Disciplina para establecer normas y estándares en la sección de trabajo (Sitsuke).

A partir de las cifras 2018 que muestra la gráfica, cabe destacar que el pilar Seguridad tuvo un alza del 15% respecto de 2017, con un nivel de cumplimiento del 87%. Asimismo, el pilar Calidad alcanzó un 67% de cumplimiento este año, lo que representa un 30% por sobre 2017. También destacan el pilar Mejora Enfocada, con un 82% de cumplimiento en 2018, un 24% más respecto del año pasado; los pilares Mantenimiento Autónomo y Control de Activos, con un nivel de cumplimiento del 40% y un alza de un 15% en relación con 2017; y el pilar 5S, cuyo 89% de avance representa un 16% más en relación con el período anterior.

Además, Liderazgo y Gestión del Cambio alcanzó un nivel de cumplimiento de un 73%, lo que significa un avance de un 23% comparado con 2017. En tanto, el Sistema Conductor enfocado a Objetivos, Estrategia, Misión y Visión experimentó un alza relevante de 16% comparado con 2017, con un nivel de cumplimiento del 88%. Estas cifras permiten demostrar que las iniciativas desarrolladas bajo TPM van en la dirección correcta, fortaleciendo una cultura de autodisciplina entre nuestros trabajadores.

Mejora continua

Desde una perspectiva global, podemos afirmar que TPM ha contribuido de manera relevante a la gestión de los focos estratégicos de nuestra Compañía. En relación con las mediciones, estos focos para el área industrial de CCU están integrados en un solo indicador ICEO (Indicador Compuesto Excelencia Operacional), un conjunto de 23 indicadores clave que componen el foco estratégico del área operacional.

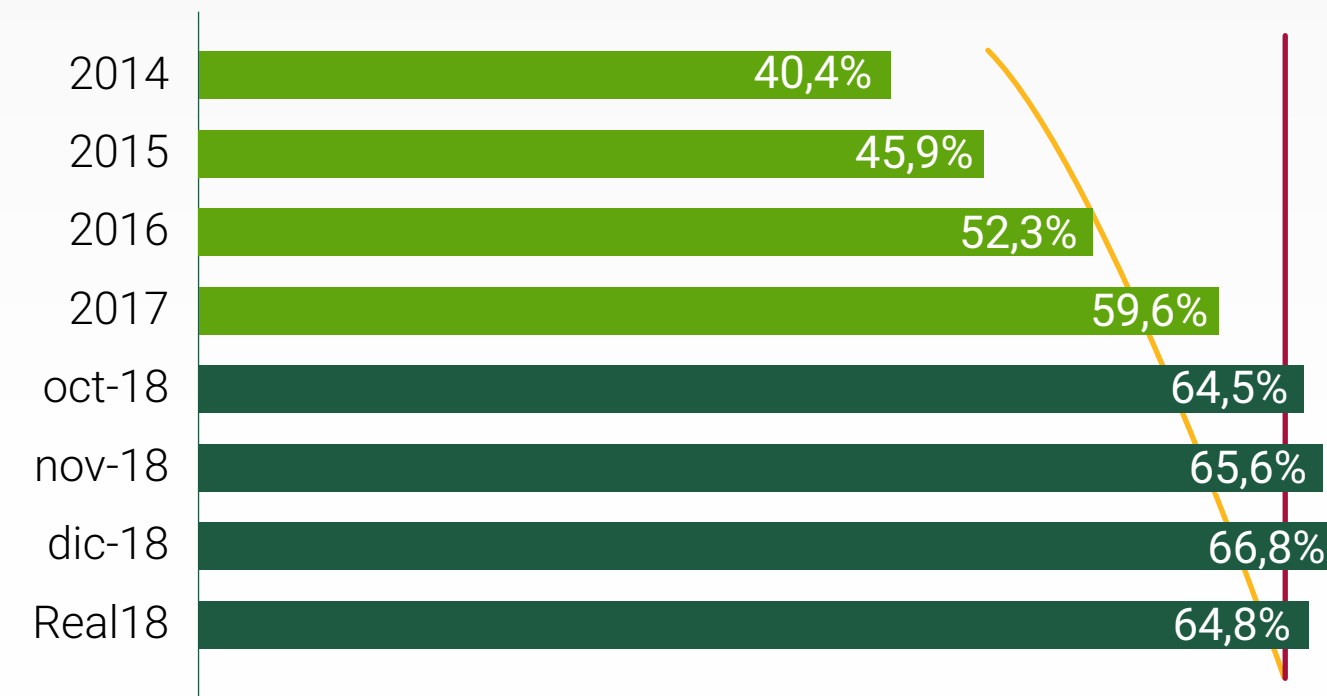
Desde el "Año 0" del lanzamiento de TPM en nuestra organización (2014), se hace un seguimiento mensual en todas las plantas de producción que forman parte de los Procesos Directivos de CCU. Así, cada Pilar de TPM aporta a la gestión de estos indicadores estratégicos, aplicando las herramientas de mejora para cerrar brechas y planificar proactivamente optimizaciones en cada indicador, a través de la participación de la Compañía en su conjunto. El ICEO está compuesto de indicadores de Productividad, Eficiencia y Producción, Calidad y Medio Ambiente.

De este modo, considerando el año de implementación de TPM ("Año Cero" o Línea de Base), podemos afirmar que el ICEO ha progresado desde un 40,4% a un 64,8% en 2018, en la escala que tiene como meta final un nivel de Clase Mundial.

Nivel de Avance Indicador Compuesto de Excelencia Operacional (ICEO)

Numerosos proyectos implementados en las operaciones durante 2018 permiten visibilizar el impacto de TPM en los principales objetivos que contempla este sistema. Entre ellos, cabe destacar los siguientes:

Nivel de Avance Indicador Compuesto de Excelencia Operacional (ICEO)



Pilar de Seguridad: Implementación de nuevos estándares de trabajo como, por ejemplo: manipulación de vidrio, manejos y almacenamiento de sustancias peligrosas, tableros eléctricos, plataformas de trabajo. Implementación de procedimientos en mantenimiento anual. Cierre de brechas de controles de riesgos de incendios y sismos; implementación de bloqueo de energías peligrosas LOTO (lock-out/tag out). Reducción de riesgos mediante equipos de mejora y ORR (Operational Risks Reduction, Reducción de Riesgos Operacionales). Mejora en la gestión de contratistas a través de la actualización del Reglamento Especial de Empresas Contratistas y Subcontratistas.

Pilar de Calidad: Implementación del PQI (Packaging Quality Index), que ha permitido acercar la operación a los controles de procesos y empoderarlos en el control de calidad de sus propias operaciones. En este proyecto el operador es responsable de controlar la apariencia del empaque en la

línea de proceso antes de que este abandone la línea de producción. Esto implica corregir de manera proactiva potenciales desviaciones y prevenir que productos que no cumplen con las especificaciones salgan a la venta, previniendo así reclamos y molestias en el consumidor.

Pilar CA / MA (Mantenimiento Autónomo y Control de Activos): Se han implementado las siguientes herramientas para avanzar hacia la Clase Mundial: Estándares de Limpieza, Estándares de Inspección, Estándares de Lubricación, Estándares de Operación, Flujo básico de Planificación de Mantenimiento, Matriz de Priorización para máquinas, Paneles de gestión para GTA's (Grupos de Trabajo Autónomo), Flujos de Tarjeteo (erradicación de anomalías), Proyectos para eliminación de fuentes de contaminación y lugares de difícil acceso.

Pilar 5S: Se trabajó durante el año 2018 en los focos Cero Fuentes de Contaminación y Cero Contactos Hombre - Grúa. Para ambos focos se tuvieron resultados favorables, como, por ejemplo: se logró alcanzar tres plantas con Cero Fuentes de Contaminación, contribuyendo principalmente al ahorro de agua (se optó por lubricaciones secas de transporte, por ejemplo) y disminución de tiempo utilizado en limpieza.

Para el caso de contactos Hombre - Grúa, a través de Tecnología, reorganización de diseño y flujos dentro de la planta, se logró erradicar un 32% de los contactos, contribuyendo directamente a la Seguridad y minimizando los riesgos de atropello.

Plantas de CCU Chile realizan entrenamiento en **Sistemas de Mantenimiento Autónomo**

En las Plantas de Temuco, Quilicura y Modelo, se realizó el taller de implementación del Pilar Mantenimiento Autónomo y Control de Activos, con el objetivo de capacitar a los trabajadores en los sistemas de Paso 1 y Paso 2.

Con esta implementación, los operadores podrán conocer mejor sus equipos, y comprender lo que es una condición ideal, además de frenar el deterioro forzado y reestablecer las condiciones básicas del equipo, discriminado claramente la diferencia entre un funcionamiento normal y anormal.

Otro de los beneficios de esta implementación es que se puede lograr un trabajo limpio, ordenado y más seguro, siendo más fácil de mantener según los estándares correctos. También se consigue detectar oportunidades más rápidamente, desarrollar un sentido de pertenencia y disciplina para respetar los más altos estándares de seguridad, calidad y eficiencia.



Seguridad y **Salud Ocupacional**

103-1 103-2 103-3 403-1 403-2 403-3

Nuestro sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional ha sido implementado de acuerdo con el Reglamento Especial de Empresas Contratistas y Subcontratistas, según Ley de Subcontratación N° 20.123 y el Decreto Supremo N° 76. Y más allá de la exigencia legal, tenemos presente lo establecido en la ruta del Pilar de Seguridad del sistema TPM, en el contexto que para nuestra Compañía las personas son lo primero.

Como hemos señalado, esta metodología considera los elementos claves de un sistema de gestión aplicando la mejora continua a través de las fases Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. Asimismo, un enfoque de gestión prioritario y en línea con las mejores prácticas mundiales proviene de la Norma Internacional ISO 45001 vigente en nuestra organización, que reemplaza a la certificación OHSAS 18001.

Bajo estos estándares, y conforme a las regulaciones para cada caso, todos los trabajadores de nuestra Compañía, tanto internos como externos, y que prestan servicios dentro o fuera de una instalación de CCU, están cubiertos por algún Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional.

En materia de prevención, contamos con un protocolo para la identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos, Determinación de Controles y Evaluación de Riesgo Residual por medio de MIPER (Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos). Junto con lo anterior, los riesgos evaluados como críticos cuentan con reglas y controles para erradicar o reducir su criticidad. Además, aquellos riesgos con criticidad inaceptable son minimizados con equipos de mejora específicas de TPM, como mini proyectos u ORR

(Reducción de Riesgos Operacionales). Además, aplicamos un procedimiento operacional estándar y programas de trabajo para asegurar la mitigación de los riesgos evaluados.

Con respecto a la investigación de incidentes existe una metodología ("5 por qué") para analizar incidentes con y sin tiempo perdido, con el fin de encontrar las causas y generar planes de acción que erradiquen una nueva probabilidad de ocurrencia. La investigación se realiza mediante un equipo multidisciplinario seleccionado por cada planta o sitio de CCU. Cada vez que existe un accidente o incidente se debe actualizar la MIPER (Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos) para medir nuevamente la probabilidad de ocurrencia y revisar los controles asociados a la actividad donde ocurrió el accidente o incidente. Una vez que se conocen las causas, la metodología busca la aplicación de medidas correctivas y preventivas según la jerarquización de controles, aplicando como primer recurso la implementación del método poka-yokes ("a prueba de fallo") para luego seguir con la jerarquización de controles establecidos.

La organización extiende el sistema de gestión de seguridad también para la salud ocupacional, identificando y midiendo -a través de los organismos administradores de la Ley N° 16.744- la identificación cualitativa y cuantitativa de los riesgos que puedan afectar la salud de los trabajadores. Si los resultados de las mediciones indican que existe exposición a algún riesgo para la salud de uno o más trabajadores, éstos entran a un programa de vigilancia médica otorgada legalmente por la mutualidad. Esta vigilancia y calidad de servicio es monitoreada por el Pilar de Seguridad.

Tarea de **todos**

403-2 403-4

Con el propósito de facilitar una comunicación oportuna y fluida respecto de situaciones de riesgo, TPM cuenta con herramientas para que los propios trabajadores puedan informar cualquier desviación del sistema de gestión a través de mecanismos tales como: Tarjetas de anomalías en seguridad, 5S y mantenimiento; reporte de cuasi accidentes; Tarjeta STOP, Tarjeta PPA ("Para, Piensa, Actúa"), gracias a las cuales pueden reforzar una conducta segura o corregir una conducta insegura. También están previstas reuniones operacionales en cambios de turno, reuniones diarias y del Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS).

Otras instancias directas son las reuniones de la Brigada de Emergencia, las del Pilar de Seguridad y del Análisis Seguro de Trabajo (AST). El sistema también recoge desviaciones detectadas por el sindicato, las que pueden ser comunicadas en reuniones sindicales o de convenios colectivos.

De acuerdo con la legislación local, las principales funciones del CPHS son:

1. Asesorar e instruir a los trabajadores en la correcta utilización de los elementos de protección personal.

2. Vigilar el cumplimiento, tanto por parte de los trabajadores como de la organización, de todas las medidas de prevención, higiene y seguridad.
3. Investigar cuáles son las causas de los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales que se produzcan.
4. Decidir si los accidentes o enfermedades se deben a negligencias inexcusables.
5. Indicar la adopción de todas las medidas de seguridad que faciliten la prevención de riesgos profesionales.
6. Cumplir con todas las funciones que le encomiende el organismo administrador del seguro social.
7. Promover la participación en cursos destinados a la capacitación de los trabajadores, en organismos públicos o privados que se encuentren autorizados para cumplir esa finalidad.

CPCh consigue objetivo de Cero Accidentes en **Vendimia 2018**

Con gran éxito finalizó la Vendimia 2018 de la Compañía Pisquera de Chile, realizada en las plantas Pisco Elqui, Sotaquí, Monte Patria y Salamanca. El notable cierre de este proceso se debe a dos importantes logros: haber recolectado 42 millones de kilos de uva y cerrar la vendimia con Cero Accidentes.

Este hito es fruto del trabajo bien hecho por todos los equipos que participaron en la Vendimia de este año, reuniendo a más de 150 personas. Para alcanzar la meta, generamos un plan al que llamamos Objetivo Cero Accidentes, en el que identificamos un mapa de riesgos en procesos y plantas. También implementamos tableros con información sobre riesgos, reforzamiento de las Reglas de Oro e instructivos especiales aplicables por zona, entre otras medidas.

Cobertura de **Comités Paritarios**

Unidades de Negocio	2017				2018			
	Nº de trabajadores representados en el comité	% de trabajadores representados en el comité	Nº de participantes trabajadores	Nº de participantes directivos*	Nº de trabajadores representados en el comité	% de trabajadores representados en el comité	Nº de participantes trabajadores	Nº de participantes directivos*
CCU S.A.	363	6	6	6	386	6	6	6
CCU CHILE	3.645	56	294	294	3.661	56	304	304
VSPT Wine Group	1.576	24	48	48	1.558	24	20	20
Compañía Pisquera de Chile (CPCh)	146	2	18	18	140	2	18	18
Compañía Cervecera Kunstmann	125	2	6	6	135	2	6	6
Manantial S.A.	183	3	6	6	208	3	9	9
Total	6.038	93	378	378	6.058	94	363	363

* Directivos: Representantes de la dirección de la empresa.

Herramientas de capacitación

403-5

Entre las actividades de capacitación en materia de seguridad y salud ocupacional están las relacionadas con la obligación legal de informar los riesgos que conllevan las labores, medidas preventivas y métodos de trabajo correctos, así como aquellas que derivan de los programas preventivos implementados al amparo de TPM.

Entre estas últimas, algunas abordan los estándares para controlar trabajos de riesgos críticos, otras son cápsulas de seguridad (afiches del Pilar de Seguridad TPM) y también hay formación específica en las Reglas de Oro (asociadas a los riesgos críticos). Además, existen herramientas multimediales, como el video de inducción CCU, y capacitación en técnicas preventivas (Matriz de Peligros; Lock Out Tag Out: bloqueo de energías peligrosas; uso de extintores, primeros auxilios, entre otros).

También realizamos distintas capacitaciones referidas a las actividades específicas de trabajadores, por ejemplo, en materia de sustancias peligrosas, uso de grúas-horquilla, uso de elementos de protección personal (EPP), por mencionar algunas.

Compromiso transversal

403-7

Como hemos señalado, en línea con nuestros Principios corporativos y los objetivos del pilar Personas que nos Mueven, de nuestro Modelo de Gestión Sustentabilidad CCU, estamos comprometidos con resguardar la Seguridad y Salud de nuestros trabajadores y los trabajadores de empresas contratistas prestadoras de servicio que realizan procesos en nuestro nombre.

Nuestro Compromiso comprende las siguientes acciones:

- Promover conductas laborales basadas en el trabajo bien hecho para prevenir incidentes que puedan afectar la salud y seguridad de los trabajadores de Comercial CCU, como las empresas prestadoras de servicio.
- Cumplir con la legislación vigente aplicable, los estándares de excelencia y otros suscritos por la organización.
- Identificar, evaluar y controlar los riesgos de seguridad y salud ocupacional derivados de nuestro trabajo.

Cabe señalar que tenemos un programa de seguridad para el área de Ventas, que orienta las principales actividades que se realizan para prevenir accidentes del trabajo.

Los riesgos y los peligros que se identifican en la matriz del área Ventas se evalúan de acuerdo con la probabilidad de ocurrencia por las consecuencias que puedan generar. También aplican a este ámbito las Reglas de Oro asociadas a los principales riesgos del área, cuyo cumplimiento es obligatorio. Estos riesgos son: caída mismo/distinto nivel, colisión vehicular, sobreesfuerzo, agresión de terceros, golpes, y contacto con objetos cortantes/punzantes.

Reglas de Oro de Seguridad / Ventas, Administración y Marketing



REGLA N° 1
CHEQUEAR permanentemente el **VEHÍCULO ANTES** de salir a ruta o dirigirse al lugar de trabajo.



REGLA N° 2
MANTENER LA DOCUMENTACIÓN del vehículo y la licencia de conducir al día.



REGLA N° 3
RESPECTAR LAS NORMAS DE TRÁNSITO y mantener una conducta tolerante durante la conducción.



REGLA N° 4
Evita acciones inseguras al instalar **MATERIAL POP**.



REGLA N° 5
NO USAR EL CELULAR ni otros dispositivos al caminar o conducir.



REGLA N° 6
Transitar por zonas habilitadas. **PARAR Y MIRAR** a los lados en todos los cruces e intersecciones.



REGLA N° 7
No sobrepasar **LÍMITES MÁXIMOS** de manejo manual de carga (mujeres: 20 k y hombres: 25k.)



REGLA N° 8
Al visitar bodegas, zonas producción o logística, **USAR EPP** que exige cada área.



REGLA N° 9
Mantener siempre el lugar de trabajo ordenado y **PASILLOS DESPEJADOS** para evitar caídas.



REGLA N° 10
Mantener una relación de **RESPECTO** con clientes o pares.

Indicadores de Accidentabilidad

403-9

403-10

Entre las lesiones registradas en el período que informamos predominan los golpes provocados por la manipulación de elementos y herramientas manuales, cortes provocados por elementos cortante y caídas causadas por superficies de trabajo resbaladizas o desniveladas. También se han identificado atrapamientos y torceduras.

Algunas de las medidas adoptadas para mitigar los accidentes laborales han consistido en realizar una revisión de condiciones, equipos/herramientas y procesos, mediante auditorías SHE (Safety, Health and Environment, Seguridad, Salud y Medio Ambiente) y tarjeteo de seguridad para visibilizar y advertir desviaciones.

Además, hemos implementado estándares para erradicar riesgos y contribuir a la disminución de accidentes a través de ambientes seguros de trabajo. Algunos ejemplos de estos nuevos estándares son: uso de cuchillos, manipulación de vidrios, sustancias peligrosas, tableros eléctricos, protección de manos, protección de cabeza, herramientas; nuevos métodos de permisos de trabajo y análisis de riesgo de último minuto, reuniones de inicio de jornada para empresas contratistas (toolbox meeting), procedimiento y planificación de mantenimiento anual de plataformas de trabajo, cambio de pisos, definición de nuevas herramientas y EPP (Elementos de Protección Personal) contra golpes.

Como síntesis de los resultados en materia de accidentabilidad, podemos señalar que durante 2018, y al igual que en el período anterior, en los trabajadores propios no se registraron accidentes fatales ni tampoco lesiones

laborales con consecuencias de carácter grave. Tampoco se registraron casos fatales por enfermedades profesionales. No obstante, durante 2018 se registró un caso de enfermedad profesional, con una tasa de incidencia de enfermedades profesionales de 0,07 lo que equivale a una baja de un 83% con respecto a 2017, donde se registró una tasa de incidencias de enfermedades profesionales de un 0,42.

Para 2019 nos hemos propuesto reducir la tasa de accidentabilidad de trabajadores propios y contratistas en un 30%, tomando como base lo informado en 2018.

Tasa de Accidentabilidad **Trabajadores Propios 2018***

Unidades de Negocio	N° Accidentes	N° Días Perdidos	Dotación	HH Trabajadas	Tasa Accidentabilidad
CCU S.A.	1	6	379	978.701	0,3%
CCU CHILE	49	1.143	3.960	9.010.702	1,2%
VSPT Wine Group	41	810	1.571	2.354.978	2,6%
Compañía Pisquera de Chile (CPCh)	2	58	309	640.013	0,6%
Compañía Cervecera Kunstmann	1	5	134	302.981	0,7%
Manantial S.A.	6	177	333	742.234	1,8%
Total	100	2.199	6.686	14.029.609	1,5%

* Fórmula Tasa de Accidentabilidad: (N° de accidentes / Dotación) *100. La dotación informada en este cuadro corresponde a la dotación promedio.

N° de Accidentes Laborales por **Género y Unidades de Negocio***

Unidades de Negocio	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
CCU S.A.	0	0	0	0	1	1
CCU Chile	51	3	54	46	3	49
VSPT Wine Group	13	4	17	31	10	41
Compañía Pisquera de Chile (CPCh)	2	0	2	2	0	2
Compañía Cervecera Kunstmann	1	1	2	1	0	1
Manantial S.A.	9	1	10	4	2	6
Total	76	9	85	84	16	100

*Trabajadores propios.

Tasa de Frecuencia de Accidentes Laborales con **Tiempo Perdido por Género y Unidades de Negocio***

Unidades de Negocio	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
CCU S.A.	0,00	0,00	0,00	0,00	2,51	1,02
CCU Chile	6,02	4,04	5,86	5,56	4,05	5,44
VSPT Wine Group	5,07	4,07	4,79	19,64	12,87	17,41
Compañía Pisquera de Chile (CPCh)	3,81	0,00	3,29	3,62	0,00	3,12
Compañía Cervecera Kunstmann	4,46	18,98	7,22	4,08	0,00	3,30
Manantial S.A.	16,52	5,25	13,61	7,57	9,36	8,08
Total	6,02	2,27	5,44	7,26	7,03	7,13

* Fórmula: ((N° de accidentes laborales con tiempo perdido) / (HH efectivamente trabajadas)) * 1.000.000 de horas. Trabajadores propios.

Tasa de Días Perdidos por **Género y Unidades de Negocio***

Unidades de Negocio	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
CCU S.A.	0	0	0	0	15,1	6,1
CCU Chile	68,8	79,4	69,7	131,6	74,2	126,8
VSPT Wine Group	118,6	109,9	116,2	455,6	117,1	343,9
Compañía Pisquera de Chile (CPCh)	11,4	0,0	9,9	104,9	0,0	90,6
Compañía Cervecera Kunstmann	26,8	151,9	50,6	20,4	0,0	16,5
Manantial S.A.	319,5	26,3	243,5	323,5	28,1	238,5
Total	112,5	55,4	103,6	173,6	69,5	156,7

* Fórmula: ((N° de días perdidos) / (HH efectivamente trabajadas)) * 1.000.000 de horas. Trabajadores propios.

Tasa de Ausentismo Laboral por **Género y Unidades de Negocio***

Unidades de Negocio	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
CCU S.A.	1,5	2,1	1,7	1,8	3,1	2,3
CCU Chile	2,8	3,7	2,9	3,2	4,2	3,3
VSPT Wine Group	3,9	6,2	4,6	4,0	7,0	5,0
Compañía Pisquera de Chile (CPCh)	1,1	0,3	1,0	3,0	3,5	3,1
Compañía Cervecera Kunstmann	1,2	2,7	1,5	2,9	5,4	3,4
Manantial S.A.	2,3	9,7	4,2	2,2	6,6	3,5
Total	2,8	4,7	3,1	3,2	5,2	3,5

* Fórmula: ((HH de ausencia) / (HH presupuestadas)) * 100. Trabajadores propios.

N° de Horas Trabajadas por **Género y Unidades de Negocio***

Unidades de Negocio	2018		
	Hombres	Mujeres	Total
CCU S.A.	580.527	398.174	978.701
CCU Chile	8.269.505	741.197	9.010.702
VSPT Wine Group	1.577.903	777.075	2.354.978
Compañía Pisquera de Chile (CPCh)	552.855	87.158	640.013
Compañía Cervecera Kunstmann	245.232	57.749	302.981
Manantial S.A.	528.569	213.665	742.234
Total	11.754.591	2.275.018	14.029.609

*Trabajadores propios.

Trabajadores Contratistas

403-9

Al igual que en 2017, durante 2018, no se registraron accidentes fatales ni tampoco lesiones laborales con consecuencias graves entre los trabajadores contratistas.

Tasa de Accidentabilidad Trabajadores Contratistas 2018*

Unidades de Negocio	N° Accidentes	N° Días Perdidos	Dotación	HH Trabajadas	Tasa Accidentabilidad
CCU S.A.	3	20	90	194.400	3,3%
CCU CHILE	465	4.525	10.406	22.520.063	4,5%
VSPT Wine Group	4	138	316	682.560	1,3%
Compañía Pisquera de Chile (CPCh)	0	0	67	144.180	0,0%
Compañía Cervecera Kunstmann	0	0	103	222.480	0,0%
Manantial S.A.	1	16	337	727.920	0,3%
Total	473	4.699	11.319	24.491.603	4,2%

* Fórmula Tasa de Accidentabilidad: (N° de accidentes / Dotación) *100.

N° de Accidentes Laborales por Género y Unidades de Negocio

Unidades de Negocio	2018
CCU S.A.	3
CCU Chile	465
VSPT Wine Group	4
Compañía Pisquera de Chile (CPCh)	0
Compañía Cervecera Kunstmann	0
Manantial S.A.	1
Total	473

Tasa de Frecuencia de Accidentes Laborales con tiempo perdido por Género y Unidades de Negocio*

Unidades de Negocio	2017	2018
CCU S.A.	0	15,43
CCU Chile	6,3	20,65
VSPT Wine Group	1,2	5,86
Compañía Pisquera de Chile (CPCh)	0,0	0,0
Compañía Cervecera Kunstmann	8,1	0,0
Manantial S.A.	0	1,37
Total	5,7	19,31

* Fórmula: ((N° de accidentes laborales con tiempo perdido) / (HH efectivamente trabajadas)) * 1.000.000 de horas.

Tasa de Días Perdidos por **Género y Unidades de Negocio***

Unidades de Negocio	2017	2018
CCU S.A.	0,00	102,88
CCU Chile	77,10	200,93
VSPT Wine Group	17,30	202,18
Compañía Pisquera de Chile (CPCh)	0,00	0,00
Compañía Cervecera Kunstmann	40,60	0,00
Manantial S.A.	0,00	21,98
Total	69,00	191,86

* Fórmula: ((N° de días perdidos) / (HH efectivamente trabajadas)) * 1.000.000 de horas.

N° de Horas trabajadas por **Género y Unidades de Negocio**

Unidades de Negocio	2018
CCU S.A.	194.400
CCU Chile	22.520.063
VSPT Wine Group	682.560
Compañía Pisquera de Chile (CPCh)	144.180
Compañía Cervecera Kunstmann	222.480
Manantial S.A.	727.920
Total	24.491.603



Programa CreCCU

DSCC.18

CreCCU nace con el objetivo de apoyar el crecimiento y desarrollo de nuestros clientes, mediante el financiamiento de capital para la compra de productos CCU y el apoyo para su comercialización. Hemos desarrollado una moderna plataforma de financiamiento de capital de trabajo y una red de apoyo de valor compartido con impacto social.

Los focos de trabajo de este programa son: consolidación dentro de las operaciones en Chile, inteligencia del financiamiento para el capital de trabajo, sustentabilidad y talento. A partir de estas áreas de acción, en 2018, CreCCU se logró consolidar a nivel nacional como una importante herramienta de ventas. Esto se debió principalmente al trabajo desplegado por los ejecutivos de CreCCU en las zonas de ventas, donde entregaron capacitación a vendedores, asesoría a clientes en los puntos de venta y servicio de post venta, entre otras iniciativas.

A su vez, dicha labor permite que nuestra fuerza de ventas y clientes adquieran los conocimientos para hacer un uso adecuado de este programa y que sea una vía concreta para el desarrollo de este canal.

En esta misma línea, y con el objetivo de entregar un mejor servicio y entender cuál es la visión de los clientes - vendedores en la Región Metropolitana, realizamos un estudio etnográfico en terreno que permitirá desarrollar de mejor forma este programa.

La actividad se llevó a cabo en conjunto con una empresa externa y participaron ejecutivos de CRECCU, jefes de venta, subgerentes y clientes escogidos aleatoriamente. En la salida a terreno, los ejecutivos pudieron encuestar y conversar con los clientes sobre aspectos relacionados con el servicio, posibles mejoras y utilización del programa, entre otros temas.

Cientes

103-1 103-2 103-3

Visualizamos una relación con nuestros clientes más allá de lo transaccional, pues aspiramos a generar oportunidades de crecimiento conjunto en el largo plazo. Para ello, es indispensable atender los requerimientos y el ciclo de vida del cliente, contribuyendo a que se sientan satisfechos con nuestro servicio, en calidad y oportunidad.

De acuerdo con nuestro Modelo de Gestión Sustentabilidad CCU y los objetivos estratégicos de la Compañía, nos hemos comprometido con avanzar en los siguientes ámbitos relacionados con nuestros Clientes:

Ámbitos de Gestión con Clientes

Impulsar el crecimiento de sus negocios.

Buscar máxima satisfacción de servicio.

Potenciar el desarrollo de clientes PyMES.

¿En qué consiste CreCCU?

CreCCU se inspira en los programas de innovación social, pues cumple un rol de ayuda al pequeño comercio del rubro, a través de la entrega de un capital de trabajo de bajo costo en comparación con las condiciones del mercado.

El programa está dirigido a microempresarios dueños de botillerías, almacenes, fuentes de soda, restaurantes y locales al paso. Lo que ofrecemos es la oportunidad de abastecerse de productos CCU sin recurrir a dinero en efectivo y con una tasa de 0% interés, si paga dentro de los plazos acordados.

¿Cómo te ha ayudado CreCCU en tu negocio?

- Paz Díaz, Dueña de la botillería y almacén La Castellana en Lo Prado. "Es una herramienta que me permitió tener mayor independencia y no depender de otros sistemas de pago. Lo que me parece mejor es que es flexible y es uno el que puede ordenar los pagos dependiendo según cómo está funcionando el negocio"
- Joel Neira, Dueño de la botillería Santa Elena en Coronel, Concepción. "Utilizo CreCCU periódicamente, por las ventajas que tiene y porque da confianza, es algo formal. Este negocio es muy cambiante, a veces se está bien y a veces no, y ahí uno valora que alguien te apoye"

Para más información: www.creccuchile.cl

Crecimiento y Sustentabilidad

Nuestra red de clientes de CreCCU y nuestros servicios asociados están en constante crecimiento. Esto queda de manifiesto en el aumento de la tasa de uso del programa por parte de nuestros clientes, llegando a superar el 88%.

Asimismo, este año hemos logrado aumentar la cartera de CreCCU, alcanzando más de 8.000 clientes activos, donde el 80% son clientes que han permanecido más de un año en el programa y que utilizan en forma correcta la herramienta. De esta manera, han alcanzado importantes tasas de crecimiento de sus negocios, lo que también permite avanzar en la inclusión financiera y digitalización de los medios de pago, apalancando la sustentabilidad de sus negocios.

Nueva plataforma de e-commerce de Clase Mundial

Con el hashtag #ElGranDestape y un atractivo video se dio a conocer la nueva versión del Portal de Ventas. Un sitio web más fácil y cómodo que busca ofrecer una experiencia totalmente distinta a la hora de comprar productos CCU. Se trata de una nueva plataforma de e-commerce de clase mundial que busca mejorar la experiencia del usuario, ofreciendo además una versión para teléfonos móviles. Para acceder se debe ingresar a: ventas.ccu.cl.

¿Cuáles son los principales cambios?

Un sistema más fácil de navegación que entrega más información de las distintas marcas y categorías con que cuenta nuestro portafolio de productos, permitiendo a los usuarios hacer una compra más informada y satisfactoria, ahora también desde el celular.

El nuevo Portal de Ventas se complementa con el Club de Amigos, un sitio que permite que externos a la Compañía que hayan sido referidos por trabajadores de CCU, puedan ingresar con un nombre de usuario personal al Portal de Ventas y comprar a partir de la amplia oferta de productos que desplegamos en la plataforma.



Calidad de Servicio

CCU3

Nuestra gestión en materia de calidad de servicio contempla el desarrollo periódico de estudios orientados a conocer la percepción de nuestros clientes en materia de satisfacción, así como en aspectos de lealtad. De esta manera, en 2018 realizamos estudios de satisfacción de clientes en ECCUSA y Cervecería CCU (agrupadas en CCU Chile), VSPT Wine Group, CPCh, Manantial y Transportes CCU. Para Manantial, los estudios de satisfacción de clientes se realizan dos veces al año, y en las demás unidades de negocio llevamos a cabo los estudios anualmente.

Además de medir la satisfacción de nuestros clientes, realizamos un estudio de lealtad, que aplica para ECCUSA y Cervecería CCU (agrupadas en CCU Chile), VSPT Wine Group y CPCh. En el caso de los estudios de lealtad no hay metas establecidas. Estos estudios los realizamos vía telefónica a través de la consultora Ipsos, tanto para satisfacción de clientes como para lealtad.

Cabe precisar que para los estudios de satisfacción de clientes, en 2018 se ajustó la escala, dejando un puntaje entre 0 a 100 (equivalente a la anterior escala de 1 a 5).

En el caso de CCU S.A., para los resultados de lealtad y satisfacción, los datos corresponden a un promedio ponderado por volumen interno de cada categoría para todas las unidades de CCU (Cervezas, Analcohólicos, Licores, Vinos y Comercial CCU).

Estudios de Satisfacción y Lealtad

A continuación, presentamos las metas de los estudios para cada una de nuestras unidades de negocio.

CCU Chile: El estudio de Lealtad y Satisfacción es uno de los indicadores que utilizamos para elaborar año a año planes de acción con el fin de mejorar nuestro nivel de servicio. Las metas para CCU Chile se encuentran individualizadas por cada unidad de negocios; en el caso de los analcohólicos, la meta para 2018 fue de un 80% y para cervezas fue de un 82%.

VSPT Wine Group: Además de detectar los niveles de Satisfacción y Lealtad de nuestros clientes, los estudios permiten identificar los aspectos que hacen que nuestros clientes nos prefieran y cerrar brechas de manera sistemática. Nos propusimos como meta para 2018 tener un 86% de satisfacción en la medición de clientes.

CPCh: Nuestros estudios son un indicador relevante acerca de las variables que debemos fortalecer para mejorar permanentemente la relación con los clientes. Para 2018 nos fijamos la meta de un 77,7% de satisfacción de cliente.

Transportes CCU: Entre las variables que medimos a través de los estudios de satisfacción se cuentan: camiones de distribución, calidad de los productos que se están entregando y servicio entregado por la tripulación en todo el proceso.

Realizamos mediciones por zona de distribución a lo largo del país, para abordar las oportunidades de mejora detectadas en cada una de las variables que se evalúan. Además, nos aportan datos muy valiosos acerca de nuestro Servicio de Atención al Cliente (SAC), con respecto a los reclamos recibidos. Para 2018 establecimos la meta de un 82% en materia de satisfacción de cliente.

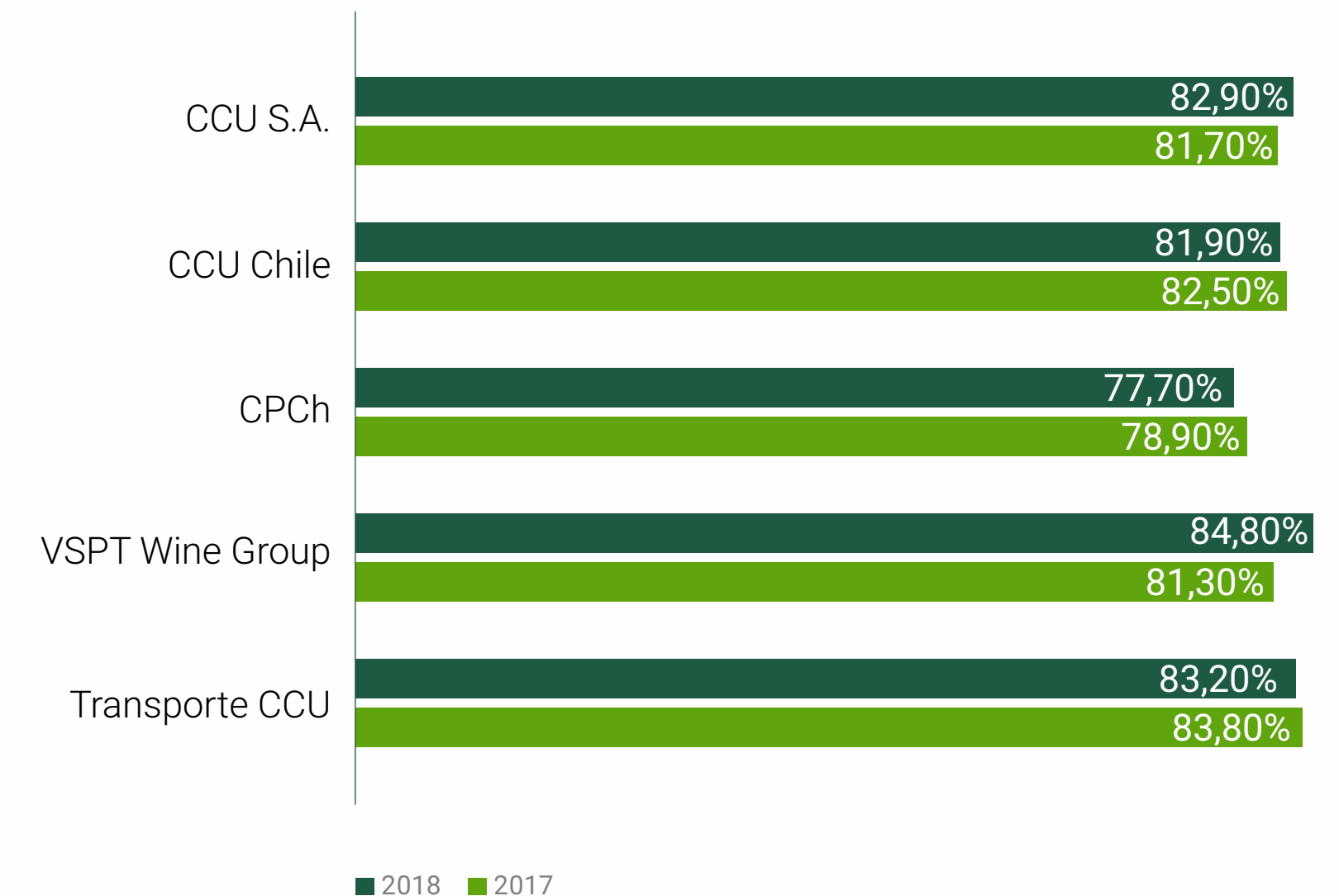
Manantial: La importancia del estudio que realizamos en esta unidad de negocios impacta directamente en nuestra capacidad para fidelizar y captar clientes, facilitando la gestión sobre los aspectos peor evaluados.

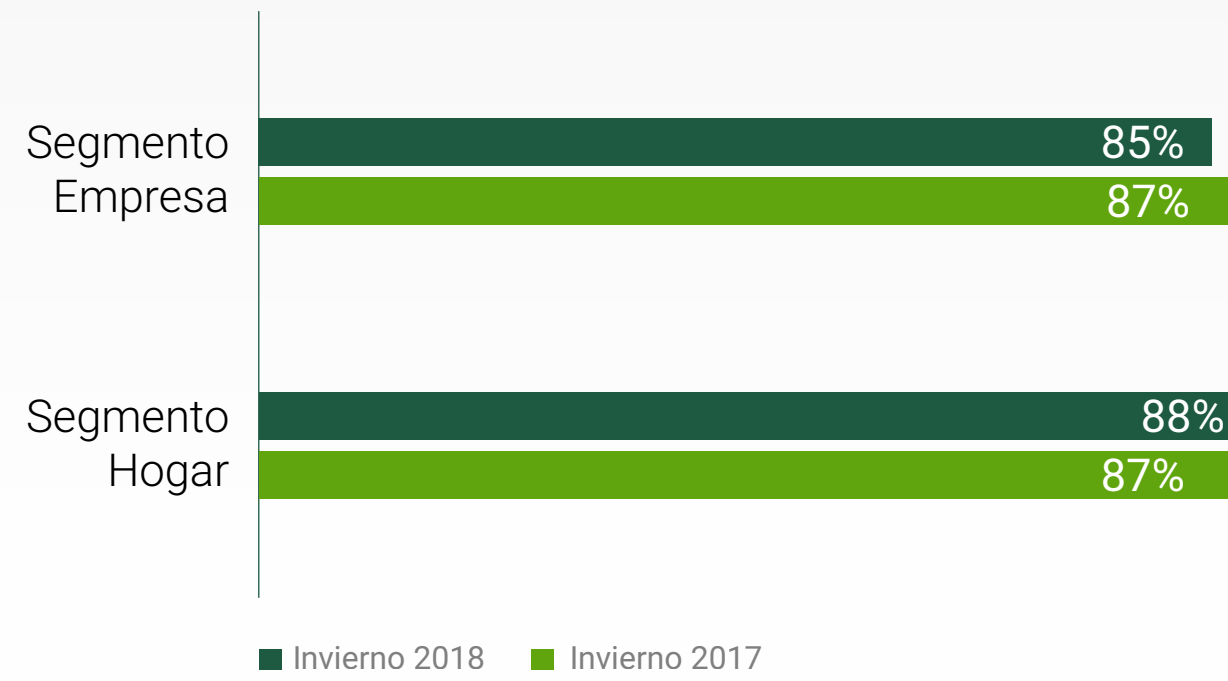
El formato consiste en una encuesta vía e-mail a clientes hogar y empresas, con una frecuencia de dos veces al año, utilizando una escala de evaluación de 1 a 7. Medimos la insatisfacción, la satisfacción y la satisfacción neta (resta entre la satisfacción y la insatisfacción).

Para 2018 nos propusimos como meta cumplir con un 85% de Satisfacción Neta.

Las siguientes gráficas muestran los resultados de los principales estudios de satisfacción de clientes para el período que se informa, comparativo con 2017.

Resultados de los estudios de satisfacción de Clientes



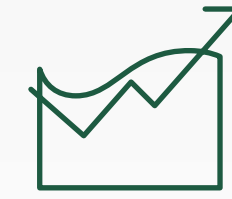
Resultados Estudios de Satisfacción de Clientes Manantial(*)


(*) Los estudios de satisfacción de clientes de Manantial corresponden a los resultados de los estudios categorizados "Invierno" de cada período, pues se realizan dos mediciones al año. Los resultados corresponden a la satisfacción neta.

Resultados Estudios de Lealtad

Unidades de Negocio	2017	2018
CCU S.A.	49,6%	50,2%
CCU Chile	49%	49,7%
VSPT Wine Group	46%	54%
CPCh	57%	56%

Nuestros Clientes en Cifras



129.010

Puntos de venta en el segmento de operación Chile (excluye Manantial).

32.518

Puntos de venta para el vino doméstico.

77.214

Clientes de Manantial (60.145 clientes hogar y 17.069 clientes empresa).





Proveedores

102-9

Nuestros proveedores son aliados estratégicos de nuestra actividad de negocios, siendo uno de los grupos de interés más relevantes para CCU. El aporte de ellos es fundamental para conseguir los más altos estándares de calidad en nuestros productos y procesos, cumpliendo nuestras metas, generando sinergia en el negocio, buscando fuentes de innovación y promoviendo relaciones colaborativas.

En términos operativos, la cadena de suministro de los productos y servicios de nuestra Compañía incluye los subprocesos de abastecimientos,

manufactura y distribución de cervezas, bebidas gaseosas y funcionales, néctares de frutas, aguas, vinos, piscos y otros licores, siendo distribuidos tanto en mercados locales como internacionales.

En la elaboración de los productos participan proveedores de materias primas, proveedores de materiales que son utilizados directamente y otros proveedores que facilitan la ejecución de los procesos de administración del negocio.

Nuestra Gerencia Corporativa de Abastecimiento establece las directrices y gestiona los procesos de compra, buscando generar la máxima eficiencia en cada una de sus transacciones a nivel Regional. Actualmente, la Compañía se abastece con más de 23.897 tipos de insumo, a través de más de 109 mil transacciones anuales, buscando generar economías de escala y de conocimiento en los países donde operamos.

Una de las directrices que orientan nuestro enfoque de gestión para dichos procesos es la Guía de Buenas Prácticas de Proveedores CCU, la cual norma la relación específica con este grupo de interés. También estamos trabajando en la actualización de la Política Corporativa de Compras, con el objetivo de fortalecer lineamientos generales en cuanto a los criterios y aspectos a considerar en el vínculo con nuestros proveedores.

Ámbitos de Gestión con Proveedores

Maximizar la satisfacción en el vínculo con CCU.

Alcanzar y mejorar el cumplimiento de la "Guía de Buenas Prácticas Proveedor CCU".

Extender buenas prácticas de seguridad y salud ocupacional para contratistas y subcontratistas.

Impulsar el crecimiento de sus negocios, en especial con las empresas PyMES.

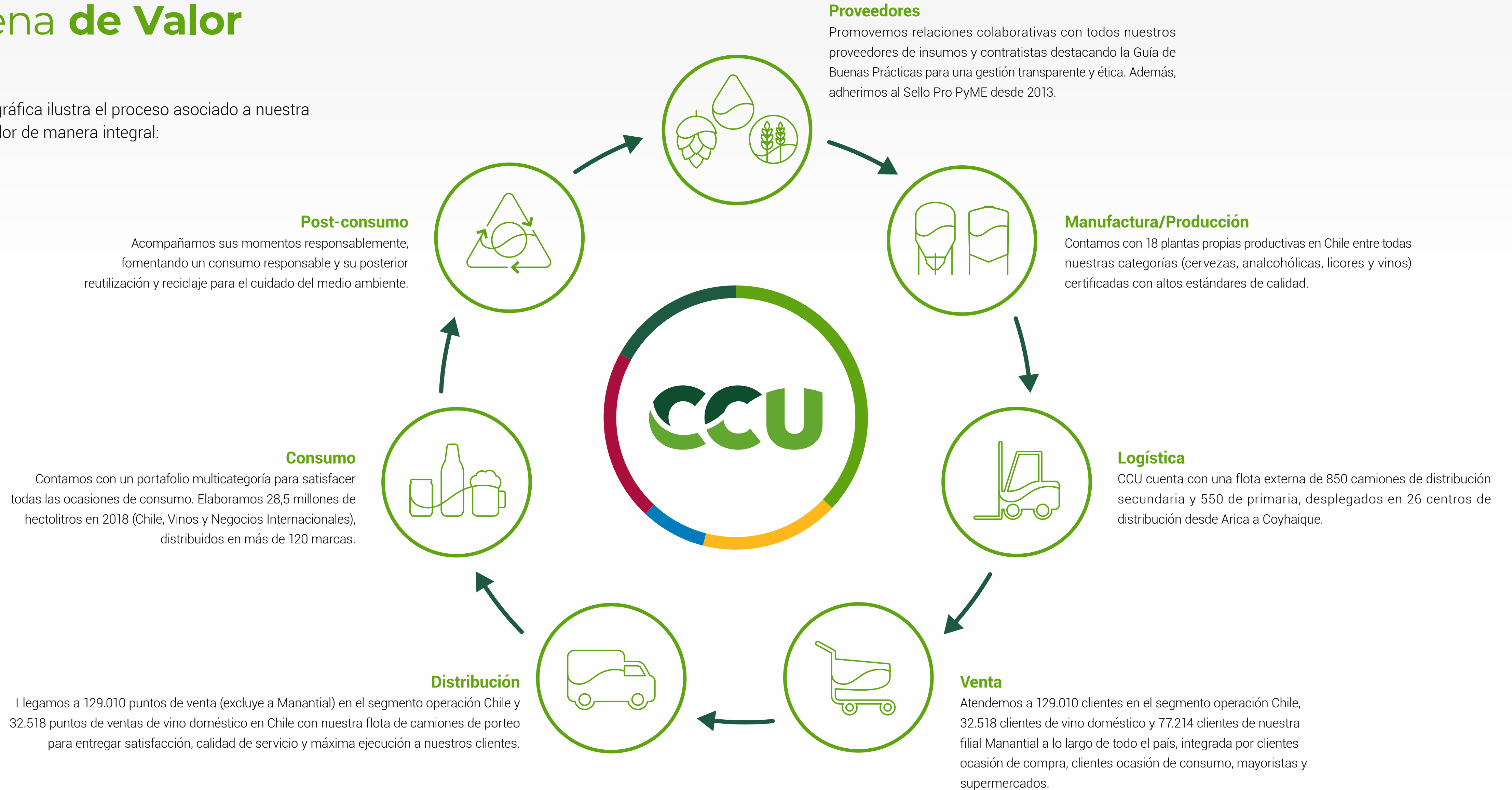
A través de cada uno de estos ámbitos, provistos de sus respectivos indicadores de gestión, perseguimos el beneficio mutuo, contemplando la eficiencia, el valor agregado a largo plazo y así contribuir al bienestar actual y futuro del entorno con el que interactuamos.

En este contexto, disponemos de metas específicas que evalúan el cumplimiento de pago oportuno para los proveedores relacionados con el Sello ProPyME; la satisfacción en el vínculo con CCU; su nivel de adhesión a nuestros códigos de conducta y de gestión para garantizar que realizan su actividad en un ambiente de seguridad laboral, conforme a las exigencias con las cuales desarrollamos nuestras propias operaciones.

Cadena de Valor

102-9

La siguiente gráfica ilustra el proceso asociado a nuestra cadena de valor de manera integral:



Procesos de Abastecimiento

103-1 103-2 103-3 308-1 308-2 414-1 414-2

Nuestro Modelo de Gestión de Proveedores contempla las dimensiones de impacto en nuestro negocio y la disponibilidad del insumo/servicio del mercado de proveedores, para lo cual se utilizan metodologías y herramientas específicas, conforme con las mejores prácticas.

El impacto en el negocio considera diversos factores, tales como: montos de compras de los materiales, impacto relativo en el negocio, criticidad de los materiales/mercados, reputación de marcas asociadas, impacto en consumidores/clientes, impacto en procesos productivos y otros.

Las restricciones tecnológicas, los altos montos de inversión y las alternativas limitadas de proveedores conforman la segunda variable que tenemos en cuenta.

En CCU contamos con una matriz de riesgos que contempla un proceso de mitigación, permitiéndonos revisar planes de contingencia y contención de impactos en el negocio en forma continua. Una muestra de ello es que, a propósito del incidente provocado por un contratista en el terreno del proyecto Embotelladora CCU Renca (descrito en la sección Comunidades) adoptamos las medidas pertinentes y proporcionales (multas contempladas en el contrato), conforme a nuestra matriz de riesgos y considerando también el Código de Conducta en los Negocios y la Guía de Buenas Prácticas de Proveedores.

En su conjunto, los criterios descritos nos permiten considerar -además del precio- una serie de variables al desarrollar y evaluar el proceso de compras de insumos y servicios con todos nuestros proveedores: la calidad de la materia prima y los materiales; el cumplimiento de las obligaciones sociales

con sus trabajadores (cotizaciones previsionales y de salud) y la normativa ambiental en todos los casos que aplique. También tenemos en cuenta los impactos sociales y ambientales derivados de la operación del proveedor. En este sentido, consideramos objetivos específicos de sustentabilidad.

Además de contemplar las eficiencias, la mitigación del riesgo y criterios de sustentabilidad, en nuestro Modelo de Gestión de Proveedores tenemos como prioridad a las personas que componen el área de Abastecimiento en CCU. Es el capital humano de un equipo altamente especializado el factor clave para ejecutar los procesos con excelencia y en un ambiente de constante desarrollo.

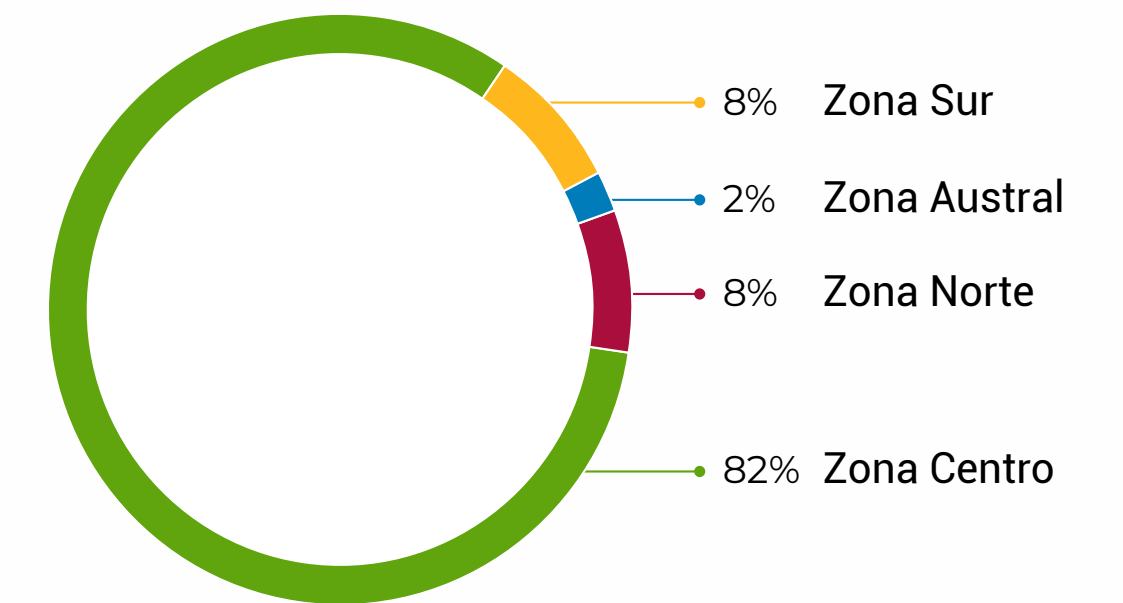
Dado el alcance de nuestras operaciones, también aporta valor la visión regional de esta área de la Compañía, transmitiendo el conocimiento y las buenas prácticas e integrando las economías de escala en cada lugar de Latinoamérica donde operamos.

A continuación, presentamos la distribución porcentual de nuestros proveedores. El desglose de las cifras de nuestros proveedores locales e internacionales se encuentra en la sección Anexos de este informe.

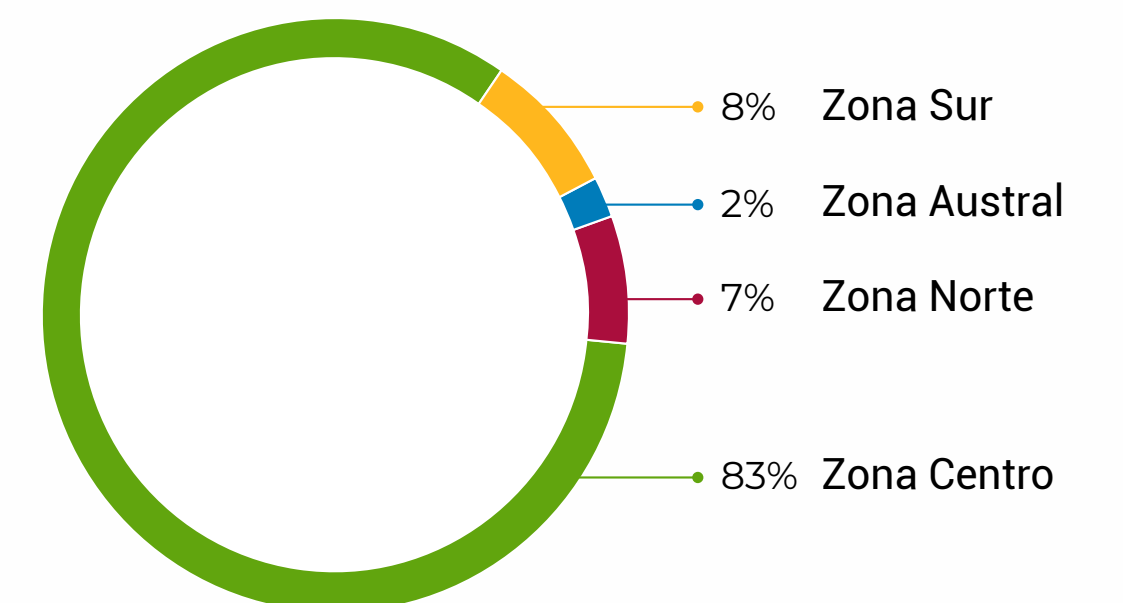
La leve diferencia respecto de las cifras del año 2017 se debe a un cambio en la metodología de cálculo.

Número de Proveedores en Chile

Distribución de la Cantidad de Proveedores Nacional 2017



Distribución de la Cantidad de Proveedores Nacional 2018



Proceso de Evaluación

En relación con la identificación y mitigación de riesgos de sustentabilidad, en CCU desarrollamos procesos de evaluación por medio de cuatro herramientas principales:

- **Auditorías de Licencias:** Consisten en auditorías realizadas por nuestros socios estratégicos a nuestros proveedores, quienes buscan certificar el proceso técnico de producción de materias primas y material de empaque. Estas auditorías monitorean los procesos de producción en detalle y verifican el cumplimiento de las especificaciones impuestas por cada licencia.
- **Auditorías Propias:** Consiste en un programa de evaluación de proveedores de CCU, realizado por una empresa certificadora internacional, en el que se busca auditar sobre temas de calidad, seguridad y medio ambiente. Durante el año 2018 se agregaron temas de defensa alimentaria y prácticas laborales, en línea con nuestro Modelo de Sustentabilidad CCU. Estas auditorías se aplican principalmente a proveedores de materias primas y de material de empaque, buscando evaluar a cada uno de ellos con un mismo criterio y formar un ranking de acuerdo a sus capacidades.
- **Auditorías de Desarrollo a Proveedores:** Consisten en auditorías que realizamos a potenciales proveedores, en el caso de que sea un proveedor nacional, o a través de una empresa certificadora, en el caso de un proveedor extranjero. El objetivo es auditar aspectos tales como la existencia de la fábrica/empresa, calidad de las instalaciones y condiciones laborales. Estas auditorías se aplican principalmente a proveedores de marketing y servicios, buscando evaluar las capacidades de cada uno.

En caso de que algún proveedor no obtenga una evaluación esperada, se debe generar en conjunto un plan de acción para mejorar su desempeño.

- **Auditorías Internas:** Son auditorías realizadas por Contraloría CCU al área de Abastecimiento, verificando que los procesos de compra se desarrollen de acuerdo con los procedimientos y que existan planes de contingencia.

Indicadores

Los procesos de evaluación consideran el seguimiento de los siguientes indicadores de gestión:

- **Vendor Rating System (VRS):** Corresponde a un indicador del desempeño que considera variables de calidad (número de defectos en un período esperado, criticidad del defecto y condición de entrega en nuestras instalaciones) y el nivel de compromiso del proveedor (gestión de reclamos). Si el proveedor se encuentra bajo el rango esperado de cumplimiento durante dos meses consecutivos, generamos acciones correctivas buscando que el proveedor esté dentro del rango esperado.
- **On Time In Full (OTIF):** Consiste en un proceso formal de medición de los proveedores, en donde se les evalúa el cumplimiento en la entrega de los materiales según el plazo, condición y cantidad. Si el proveedor se encuentra bajo el rango esperado de cumplimiento durante dos meses consecutivos, generamos acciones correctivas buscando que el proveedor esté dentro del rango esperado.
- **Control de Acceso Terceros:** Consiste en un control que aplicamos a todos los proveedores de servicios que ingresan a nuestras operaciones, con un alcance del 100% de sus trabajadores. Este procedimiento lo llevamos a cabo con el apoyo de una empresa externa, quienes verifican que los proveedores cumplen con las leyes sociales/laborales respecto de sus trabajadores (entre ellas, la Ley de Subcontratación, vigente en Chile desde 2017) y que éstos estén correctamente habilitados para cumplir sus funciones.

Encuesta de Satisfacción y Buenas Prácticas

FP2

Conforme a los ámbitos de trabajo que hemos establecido, en 2018 aplicamos, por primera vez, una encuesta que tuvo como propósito conocer la opinión de nuestros principales proveedores en torno a temas de satisfacción en el vínculo con CCU, conocimiento de la "Guía de Buenas Prácticas", certificaciones con las que cuenta y, a través de una autoevaluación, conocer el nivel de desarrollo que exhiben en materia de sustentabilidad y buenas prácticas. Esta iniciativa contribuye, además, a complementar aspectos de gestión de riesgos a lo largo de nuestra cadena de valor.

El cuestionario fue enviado a 111 proveedores de materias primas, material de empaque, servicios y de activos fijos. La muestra encuestada representa un 62% del gasto de la Compañía y la tasa de respuesta fue de un 68,4%, lo que equivale a un total de 76 proveedores.

Con respecto a los resultados, en una escala de 1 a 5, donde 1 es Muy Insatisfactorio y 5 Muy Satisfactorio, la evaluación promedio ante la consulta "¿Con qué nota evalúa usted la gestión de CCU con sus proveedores?" correspondió a un 4,3. Así, podemos afirmar que existe una evaluación "Satisfactoria" de la gestión que CCU desarrolla con sus proveedores. Entre todos los aspectos de satisfacción evaluados, destacó la calificación en materia de transparencia y comunicación.

Con respecto a la Guía de Buenas Prácticas Proveedores CCU, los proveedores que declaran estar familiarizados con ella conocen los tres lineamientos fundamentales de este código: Conducta en los Negocios, Respeto por Nuestro Planeta y Respeto por Nuestras Personas.

En materia de sustentabilidad es importante destacar que la mayoría de los proveedores encuestados adhieren o han implementado políticas, procedimientos y buenas prácticas en materia de gobierno corporativo, desempeño laboral y desempeño ambiental. De hecho, un 72,4% del total de proveedores encuestados dispone de una Política de Sustentabilidad y un 61,8% cuenta con indicadores de gestión en este ámbito.

Guía de Buenas Prácticas

408-1 409-1 FP1

En 2018 actualizamos nuestra “Guía de Buenas Prácticas – Proveedor CCU”, directriz que reúne los lineamientos vigentes en la Compañía en materia de: Conducta en los Negocios, Respeto por Nuestras Personas y Respeto por Nuestro Planeta.

Esta guía se encuentra públicamente disponible en nuestra web. Además, debe ser leída y aceptada durante el proceso de registro en nuestro Portal de Proveedores. Asimismo, al recibir y aceptar un documento de compra, todos los proveedores declaran conocer el contenido de la guía.

Entre los criterios que establece este código se encuentran aspectos relacionados con la integridad y confiabilidad en la relación comercial; el respeto a la dignidad de las personas y el derecho a trabajar en un ambiente seguro; el estricto apego a la legislación aplicable en materia de trabajo infantil y trabajo forzado, para imposibilitar estas situaciones; la necesidad de compatibilizar las operaciones con el cuidado ambiental, cumpliendo la normativa y minimizando los impactos en el entorno.

Además, la guía detalla el Sistema de Denuncia que ponemos a disposición en nuestra web, para informar de manera confidencial cualquier falta a los valores y lineamientos considerados en ella.

La encuesta también consideró la autoevaluación del nivel de madurez o desarrollo que exhiben los proveedores en los distintos ámbitos de sustentabilidad. Según este criterio específico, además de las prácticas laborales, los proveedores encuestados exhiben un “Muy Buen Desempeño” en la adopción de políticas específicas y planes de gestión ambiental, así como en el desarrollo de criterios económicos, sociales y ambientales en la evaluación y procesos de compra con sus propios proveedores.

Otro punto dentro de los temas considerados fue la declaración de certificaciones con las que cuentan nuestros proveedores. De acuerdo con los resultados obtenidos, un 56,6% de los proveedores encuestados están certificados con la norma ISO 9001 relacionada con Gestión de Calidad, y en un menor porcentaje están certificados con normas tales como BRC, IFS, FSC, HCCP e ISO 14001.



Capacitaciones y proyectos de Compras Responsables

308-1

Buscando siempre la excelencia y la adopción de los más altos estándares, en 2018, dentro de las diversas capacitaciones impartidas a la Gerencia Corporativa de Abastecimiento, realizamos dos talleres de capacitación sobre aspectos de sustentabilidad para nuestro equipo. Entre los temas que se abordaron en estas actividades se cuentan: Enfoques de Abastecimiento Sostenible, Modelo de Valor Compartido, Instrumentos de Gestión y ejemplos de Buenas Prácticas locales e internacionales.

En esta misma línea, y plasmando los compromisos a partir de nuestro Modelo de Gestión de Proveedores y el Modelo de Sustentabilidad CCU, hemos desarrollado los siguientes proyectos en el período que se informa:

- **Reciclaje de barriles:** Vendimos barriles en desuso de nuestras operaciones a un proveedor que se dedica a compactarlos, exportarlos y finalmente extraer el níquel para poder reutilizarlo en otros elementos.
- **Pallets Plásticos:** Se adjudicó a un proveedor de pallet plásticos considerando como criterios de elección elementos medioambientales, tales como el porcentaje de material reciclado y los nuevos proyectos de reciclaje del proveedor. Dentro de estos proyectos se puede destacar el reciclaje de redes de pesca utilizada en la zona sur de nuestro país, material que será utilizado para la producción de nuestros pallets.

Ciclo de visitas a proveedores: Economía Circular e Innovación

EN EL CONTEXTO DE LA PRESENTACIÓN DEL NUEVO MODELO DE GESTIÓN DE SUSTENTABILIDAD DE NUESTRA COMPAÑÍA, Y CON EL PROPÓSITO DE FORMAR, INSPIRAR Y CREAR EXPERIENCIAS ALREDEDOR DE UNA CULTURA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES, DISTINTAS ÁREAS DE CCU, ENTRE ELLAS, ABASTECIMIENTO, COMENZARON EN 2018 UN CICLO DE VISITAS A EMPRESAS PROVEEDORAS ENFOCADAS EN INNOVACIÓN Y ECONOMÍA CIRCULAR.

EN UNA PRIMERA ETAPA, SE VISITÓ A COMBERPLAST, EMPRESA DEDICADA A LA TRANSFORMACIÓN DE RESINAS PLÁSTICAS A PARTIR DE MATERIAL RECICLADO, TRANSFORMANDO LOS RESIDUOS DE UN PROCESO INDUSTRIAL EN MATERIAS PRIMAS E INSUMOS DE CAPITAL. ANUALMENTE, RECUPERAN MÁS DE 4.800 TONELADAS DE PLÁSTICO DESPERDICADO Y LO TRANSFORMAN EN PRODUCTOS QUE SE REINSERTAN EN LA CADENA DE VALOR. ASÍ, EL OBJETIVO FUE IDENTIFICAR NUEVAS OPORTUNIDADES PARA VALORIZAR NUESTROS RESIDUOS PLÁSTICOS A TRAVÉS DE LA REUTILIZACIÓN Y EL RECICLAJE.

DADO QUE LA INTEGRACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DE SUSTENTABILIDAD CCU AL NEGOCIO ES UNA DE NUESTRAS PRIORIDADES, ESTAS VISITAS CONTINUARÁN A OTROS PROVEEDORES QUE PUEDAN AGREGARLE VALOR TRANSVERSALMENTE A NUESTROS PROCESOS, DE MANERA CONSISTENTE CON NUESTROS OBJETIVOS MEDIOAMBIENTALES Y DE INNOVACIÓN.

Cumplimiento de pagos

DSP.25

A NIVEL GENERAL, EL PORCENTAJE DE PROVEEDORES A LOS CUALES LES PAGAMOS EN UN PLAZO NO MAYOR A 35 DÍAS ES DE 65%. ESTE PORCENTAJE ES ALTO SI SE CONSIDERA QUE EL UNIVERSO TOTAL DE NUESTROS PROVEEDORES ES RELEVANTE Y HAY EMPRESAS DE DISTINTO TAMAÑO.

TAMBIÉN CABE DESTACAR QUE EN LA ENCUESTA A PROVEEDORES ANTES MENCIONADA, SE EVALUÓ A NUESTRA COMPAÑÍA CON UNA NOTA 4,3 (EN UNA ESCALA DE 1 AL 5), EN MATERIA DE CUMPLIMIENTO DE LOS PAGOS.

ADEMÁS, TENEMOS VIGENTE LA CERTIFICACIÓN DE SELLO PROPYME, LA QUE ESTABLECE QUE AL MENOS A UN 95% DE LOS PROVEEDORES ADSCRITOS (MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS) POR CADA UNIDAD DE NEGOCIO, SE LES PAGA EN UN PLAZO MÁXIMO DE 30 DÍAS. EL SELLO SE RENUEVA TODOS LOS AÑOS Y LO HAN MANTENIDO NUESTRAS UNIDADES DE NEGOCIOS CCU S.A., CERVECERA CCU CHILE, ECUSA, TCCU, CRECCU, PLASCO, VENDING Y SERVICIOS CCU Y COMERCIAL CCU.

FINALMENTE, HEMOS ESTABLECIDO COMO META PAGAR A 955 PYMES EN UN PLAZO MENOR A 30 DÍAS.



Logística y Distribución

102-9 102-10

Nuestros procesos de logística y distribución son esenciales en la cadena de valor de CCU. Junto con cautelar que el proceso de transporte de nuestros productos se ejecute con excelencia, garantizando condiciones seguras para nuestros trabajadores, a esta área también cumple un rol muy importante en los desafíos ambientales, de relación con la comunidad y cumplimiento de los nuevos marcos normativos de nuestra industria, entre otros aspectos.

Así, un gran avance del período que se informa lo constituye el establecimiento de metas a partir de una visión de largo plazo del área, con el propósito de contribuir a la eficiencia energética de nuestra red, considerando los centros de distribución y la flota de vehículos, tanto en el transporte primario como secundario.

El desafío es utilizar mejor los recursos, a partir de las soluciones energéticas del futuro, pensando en minimizar el impacto ambiental y alcanzar eficiencias en la productividad. De esta manera, tenemos un claro compromiso con incrementar paulatinamente la presencia de la electromovilidad en nuestros vehículos e incorporar energías renovables como fuentes de generación en nuestros centros de distribución, de aquí al año 2030.

Actualmente, tenemos 26 centros de distribución (CD) y 2 centros de transferencia (CTR), de los cuales 11 CD Y 600 grúas horquilla operan en base a energía eléctrica.

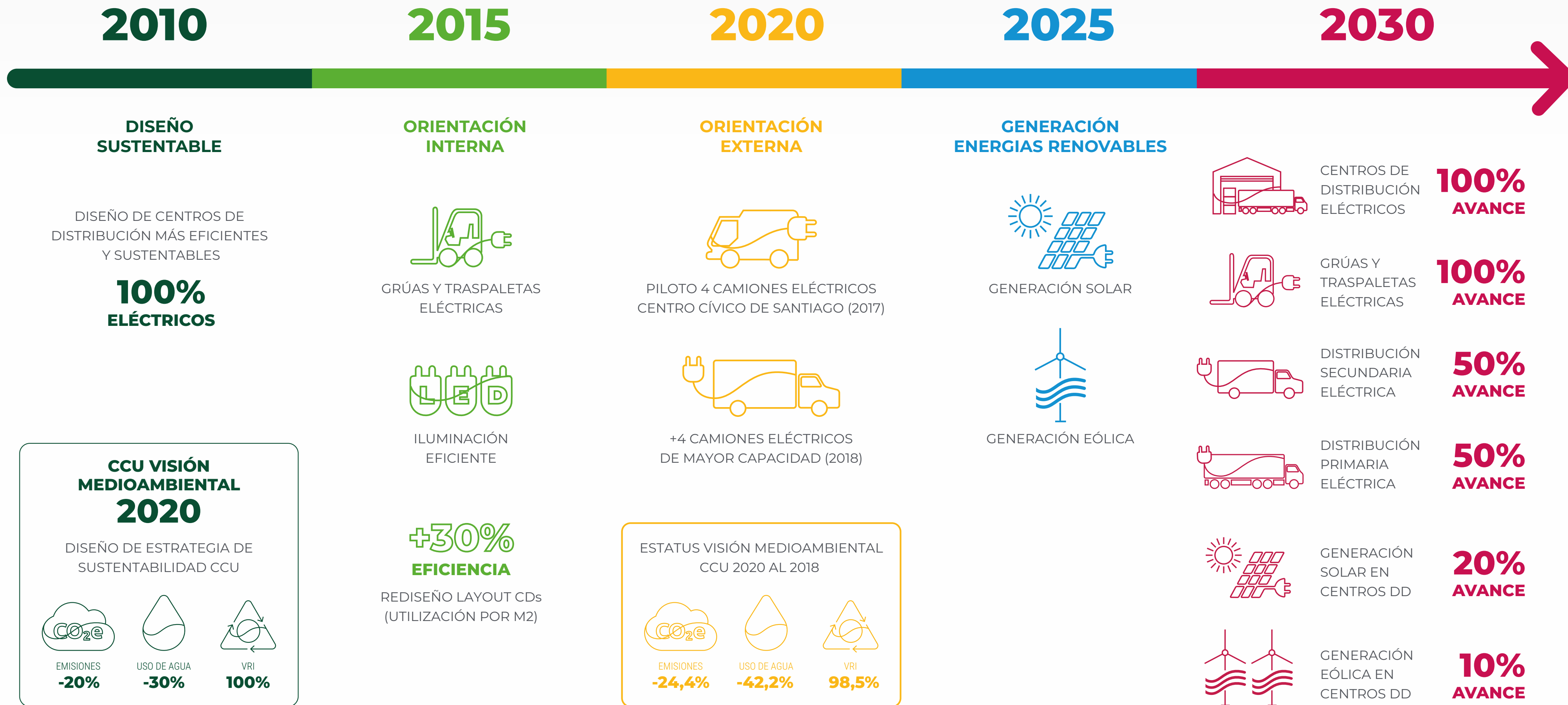
Respecto de nuestra flota de distribución secundaria, compuesta por 850 vehículos que llegan a los puntos de venta, ya contamos con cuatro camiones ecoeficientes que distribuyen nuestros productos en el centro de Santiago. Y en 2018 incorporamos un camión eléctrico de alto tonelaje a nuestra flota de distribución secundaria, siendo el primero de estas dimensiones que opera en Chile.

Tal como ocurrió con el proyecto de los camiones eléctricos de bajo tonelaje, esta iniciativa ha sido motivo de interés público, incluso, por parte del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones de Chile, siendo reconocida en diversos foros académicos y del rubro como ejemplo de buenas prácticas ambientales en la cadena de distribución.

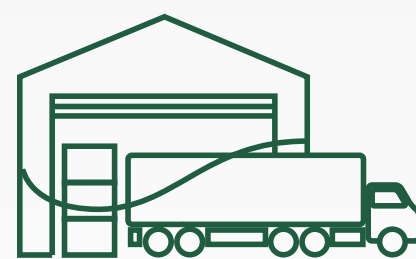
La siguiente gráfica ilustra nuestros compromisos y proyecciones, de la mano de la Visión Medioambiental de nuestra Compañía.

Hoja de Ruta - Logística Sustentable CCU

Centros de Distribución Sustentables y Eficientes



Red Logística CCU



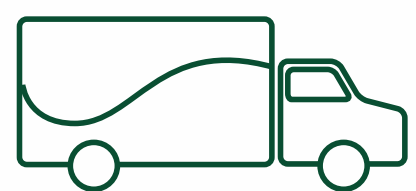
26

CENTROS DE DISTRIBUCIÓN



600

GRÚAS HORQUILLAS



850

CAMIONES DISTRIBUCIÓN SECUNDARIA



550

DISTRIBUCIÓN PRIMARIA



11

CENTROS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICOS



500

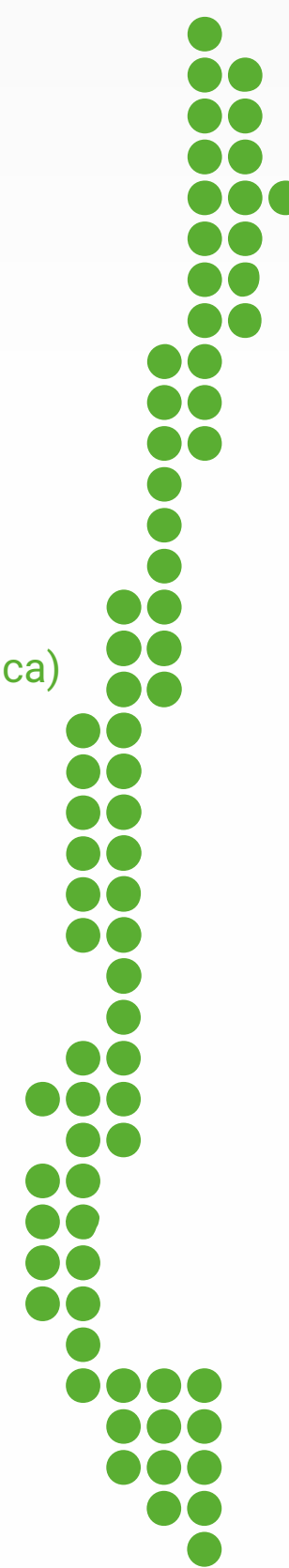
GRÚAS HORQUILLAS ELÉCTRICOS



5

CAMIONES DIST. SECUNDARIA ELÉCTRICOS

Arica
 Iquique
 Antofagasta
 Calama
 Copiapó
 Coquimbo
 Ovalle
 Illapel
 Llay Llay
 Curauma
 Stgo - Renca (Planta Modelo)
 Stgo - Renca (Nueva Planta Renca)
 Stgo - Quilicura
 Santiago Sur
 La Vara
 Rancagua
 Talca
 Chillán
 Talcahuano
 Los Ángeles
 Temuco
 Valdivia
 Osorno
 Puerto Montt
 Castro
 Coyhaique



El Centro de **Distribución del Futuro**

Otro avance del año fue el término de las labores de construcción del nuevo Centro de Distribución en la zona industrial de la comuna de Renca, que comenzará sus operaciones durante el primer semestre de 2019. Conforme a la hoja de ruta antes detallada, en este y en todos nuestros Centros de Distribución, iremos plasmando objetivos orientados a reducir los impactos ambientales y facilitar los desplazamientos, entre otros aspectos de eficiencia y sustentabilidad.

Para ejemplificar esta última ventaja, podemos señalar que cuando implementamos las grúas horquilla eléctricas nos permitieron mayor capilaridad en nuestros Centros de Distribución, es decir, utilizar más superficie disponible para almacenaje (mayor densidad) y optimizar la productividad, gracias a que, al ser de menor tamaño y contar un sistema de contrapesos muy eficiente, pueden desplazarse con agilidad en los pasillos y alcanzar grandes alturas dentro de las bodegas. Las grúas grandes a combustión, en cambio, debían contar con mayor superficie para operar en los pasillos, llegaban hasta cierta altura y ralentizaban las operaciones. Ello sin considerar sus impactos en materia de emisiones y consumo energético.

Pero este concepto de centro de distribución inteligente tiene otros importantes aspectos asociados. Como señalamos, los Centros de Distribución de CCU son protagonistas de las metas del Plan Visión Medioambiental 2020 y del futuro plan al 2030, por lo que todas nuestras mejoras en los sistemas y procesos logísticos, tales como la utilización de energías renovables, la reducción, el reciclaje y la valorización de los residuos, entre otros, están absolutamente alineados con los ámbitos del eje Planeta por el que Velamos de nuestro Modelo de Sustentabilidad, plasmando los objetivos de una Economía Circular y contribuyendo notoriamente al cumplimiento de las nuevas regulaciones para nuestra industria.

Tal como hace algunos años tomamos la decisión de utilizar solamente pallets plásticos de manera pionera, hoy tenemos la convicción de avanzar desde la génesis de la operación logística, es decir, desde el diseño integral de nuestras instalaciones y circuitos, porque ello genera mayores eficiencias e impactos positivos en materia de sustentabilidad.

Planta Quilicura celebró Día Mundial del Reciclaje



Como parte de las actividades realizadas en torno al Día Mundial del Reciclaje, en nuestra Planta Quilicura se llevó a cabo una atractiva intervención dirigida al Área Industrial de dicho centro, con el objetivo de reforzar el compromiso con la meta Cero Residuos a relleno sanitario.

A través de material audiovisual y la invitación a firmar un compromiso en un gran panel dispuesto en la plazuela central de la planta, se sensibilizó a los trabajadores respecto a la importancia de segregar en sus puestos de trabajo para lograr reciclar el 100% de los residuos.

Hitos de 2018



Implementamos los siguientes avances en nuestros centros de distribución y plantas operativas:

- Nuevo Centro de Distribución de Planta Renca.
- Remodelación del segundo piso de la planta Embotelladora Chilena Unida S.A.
- Nuevo Centro de Distribución de Austral.
- Remodelación del Centro de Distribución de Talca.
- Remodelación de Centro de Distribución de Talcahuano.

Flota Ecoeficiente

CCU2

A mediados de 2017, realizamos la primera etapa de la reconversión tecnológica de nuestra flota en la ruta que comprende el centro cívico de Santiago, en un proyecto que consideró cuatro camiones eléctricos de menor tonelaje, que no contaminan y reducen significativamente la congestión en el perímetro céntrico.

Continuando con este desafío y como parte de nuestro plan de electromovilidad, incorporamos el primer camión de alto tonelaje 100% eléctrico que operará en el país. El vehículo cuenta con una capacidad de carga de 13 toneladas, una autonomía de hasta 280 kilómetros y necesita tres horas para cargarse por completo. El camión, de marca BYD, alcanza una velocidad máxima de 85 km/h, es 0 emisiones y 0 ruido, lo cual es un aporte importante a la descontaminación en un amplio sentido.

Como señalamos antes, somos la primera empresa en Chile en incluir camiones de estas características en sus operaciones, y la segunda de América Latina, después de Brasil, donde ya circulan 23 de estos vehículos. El plan piloto contempla que este camión circule por el sector oriente de Santiago, para testear la forma en que se ajusta a las operaciones logísticas de los lugares en donde opere.

Camión de Distribución Secundaria Eléctrico Eficiente



SUSTENTABILIDAD



MENOS RUIDO



MÁS ACEPTACIÓN



MENOS EMISIONES

EFICIENCIA

-72%
CONSUMO COMBUSTIBLE*

-30%
FLOTA PROYECTADA

-40%
VALOR DE COMPRA



VENTANA HORARIA



AUTONOMÍA

Acuerdo de **Producción Limpia**

Con el compromiso voluntario de reducir a cero el envío de residuos a destinos finales de eliminación por parte de nuestras instalaciones productivas y de servicios, en CCU suscribimos el Acuerdo de Producción Limpia (APL) Cero Residuos a Eliminación, junto a otras 29 compañías representadas por ACCIÓN Empresas, la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático y la Asociación Nacional de la Industria del Reciclaje.

Las instalaciones del área Logística CCU afectas inicialmente a este compromiso voluntario incluyen el Centro de Distribución Curauma (Valparaíso), el Centro de Distribución Quilicura y al Centro de Distribución Santiago Sur.

Con este APL se podrá vincular la oferta de residuos sólidos con las empresas valorizadoras agrupadas en la Asociación Nacional del Reciclaje (ANIR), lo que permitirá contribuir al desarrollo de la industria del reciclaje bajo un criterio de economía circular en la gestión de los residuos (detalles en la sección Planeta por el que Velamos).

Academia **Logística**

El programa de formación "Academia Logística" tiene como objetivo desarrollar a las personas que se desempeñan en el rubro de logística y distribución, a través de programas formativos que les permitan nivelarse y perfeccionar su desempeño.

Esta iniciativa comenzó con un proyecto orientado a fortalecer el perfil de los proveedores que llevan a cabo las labores de porteo, mejorar la experiencia del cliente y la calidad del servicio, a través de un programa formativo cofinanciado y respaldado por la Corporación de Fomento de

Programa **Giro Limpio**

Junto a más de 20 compañías, en CCU adherimos a "Giro Limpio", programa que permitirá certificar a empresas de transporte y generadores de carga, que demuestren prácticas sustentables en su desempeño energético y respecto del medio ambiente.

Su lanzamiento se hizo en medio del Seminario Internacional "Hacia un transporte de carga terrestre sustentable", organizado por el Programa Transforma Logística de CORFO y la Universidad Nacional Andrés Bello, UNAB.

la Producción (CORFO) y CCU. Luego de una primera versión, orientada al desarrollo de habilidades técnicas y actualización de conocimientos (impuestos, administración y prevención de riesgos), se incluyó la temática del bienestar emocional de las personas que prestan servicios para la Compañía.

El año 2018 se realizaron ciclos formativos en dos Centros de Distribución: CD Santiago Sur y CD Cervercera. Los cursos fueron impartidos por Duoc UC y finalizaron con un evento de premiación.

En el CD Santiago Sur se invitó a 72 personas y hubo una asistencia promedio de un 69%; en el CD Cervercera se invitó a 51 personas y hubo una asistencia promedio de un 91%.



Charlas de sensibilización sobre el acoso callejero



Nuestra Compañía no está ajena a las situaciones que pueden generarse en la interacción cotidiana que se da entre nuestros contratistas del área distribución y la comunidad, por lo que tenemos el deber de fomentar un clima de respeto para prevenir conductas que pudieran estar reñidas con nuestros principios. Así, y teniendo como prioridad desempeñar nuestras funciones de manera ejemplar desde la producción hasta la entrega de nuestros productos, durante 2018 organizamos dos charlas orientadas a generar conciencia acerca del acoso callejero.

A la primera de estas charlas asistieron 30 personas, pertenecientes a la plana ejecutiva de CCU. La segunda charla fue en el marco del Encuentro de Empresas de Distribución, que organizamos por segunda vez, al que asistieron alrededor de 100 personas.

La conferencia estuvo a cargo de un equipo de la ONG Observatorio Contra el Acoso Callejero de Chile. En la ocasión se abordó el tema desde la perspectiva de la violencia de género, expresada

principalmente contra mujeres, sus diversas manifestaciones, el marco legal, los actores del cambio, entre otros aspectos.

“Nos sentimos tremendamente involucrados con este tema. En nuestro caso, estamos permanentemente expuestos a situaciones de riesgo vinculadas al acoso callejero. El gran llamado, además de tomar conciencia y evitar que estas situaciones ocurran, es a transformarnos en agentes de cambio más que insistir en las sanciones. A través de toda nuestra cadena, esperamos ser agentes de cambio en conjunto con las empresas de servicio y sus equipos, generando una cultura basada en estos principios para evitar la violencia de género y el acoso callejero”, comentó Álvaro Román, Gerente de Logística de CCU, acerca de este encuentro.

Cabe señalar que en todas las instalaciones de nuestra Compañía existe un relacionador comunitario, que puede ser el jefe de operaciones de un determinado centro de distribución, o el subgerente de planta, según las dimensiones del recinto. Desde 2018, los relacionadores dependen del área Logística y Distribución, cumpliendo una importante función de diálogo con las comunidades de las áreas de influencia de nuestras operaciones, canalizando consultas, quejas y contribuyendo al desarrollo de proyectos conjuntos.

Seguridad en Logística

403-7

OHSAS 18001 y el sistema TPM permiten planificar, ejecutar, medir y controlar las actividades de prevención de riesgos en todos nuestros centros de distribución a nivel nacional. La prioridad es la jerarquización de controles que permitan tener cero accidentes, cero conductas riesgosas y cero riesgos en nuestras operaciones logísticas. Sin duda, se trata de metas muy significativas, considerando que en nuestra área trabajan alrededor de seis mil personas (flota de transporte e instalaciones).

Respecto de los peligros y riesgos más significativos, podemos mencionar las interacciones hombre/grúas que tienen como consecuencia los atropellos, además de los cortes ocasionados por manejo y/o exposición a vidrios.

Como una forma de afianzar lazos y dar a conocer los focos del año para las empresas de transporte que trabajan con CCU a nivel nacional, también abordamos temas de seguridad en el Segundo Encuentro de Empresas de Distribución, antes mencionado, donde reunimos a los empresarios y sus equipos de prevención de riesgos, dando inicio a lo que denominamos “La ruta al cero accidente”.

En la presentación dimos a conocer nuestra Visión 2020 con cero accidentes en ruta y reforzamos conceptos como el liderazgo visible, la importancia del uso de herramientas, como las tarjetas STOP y el análisis de los “5 por qué” para el desarrollo de una cultura de seguridad y prevención. Los asistentes pudieron participar en un taller realizado por psicólogos de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), quienes realizaron una dinámica con el objetivo de plasmar cómo lograr en conjunto la meta cero.

Cabe señalar que nuestros Centros de Distribución cuentan, además, con la certificación ISO 22000 e ISO 14001 (que constituyen la Trinorma junto a OHSAS 18001), las que son auditadas anualmente para garantizar el cumplimiento asociado a Seguridad y Salud Ocupacional, Inocuidad, Higiene y Medio Ambiente.



Principios de Relacionamento Comunitario

Los Principios de Relacionamento Comunitario son una declaración de compromisos para orientar las acciones de nuestros trabajadores con la comunidad. Además, son una guía para apoyar el proceso de toma de decisiones y la implementación de estrategias.

El cumplimiento consecutivo de cada principio nos ayuda a tener un relacionamiento comunitario adecuado.

1. **Respetar los derechos de las personas con quienes nos relacionamos**
 - Considerando las características específicas de la zona.
2. **Buscar relaciones permanentes y de calidad**
 - Crear canales de comunicación periódicos.
 - Considerar grupos de interés de distinta escala.
3. **Establecer una comunicación eficiente y eficaz**
 - Ser proactivo ante el diálogo.
 - Hacerlos partícipes de los procesos.
 - Transparentar la gestión y los resultados.
4. **Cumplir oportunamente con los compromisos sociales**
 - Involucrarse, conocer y ser parte del territorio: asumir un rol activo con las comunidades, sus intereses y preocupaciones.
5. **Agregar valor a nuestros centros de operación a partir de un desarrollo socioeconómico sustentable**
 - Desarrollar un Modelo de Negocios sustentable a través de toda nuestra cadena de valor.
6. **Dejar un legado positivo y duradero**
 - Procurar una relación sustentable y beneficiosa en el largo plazo.

Comunidades

103-1 103-2 103-3 102-43 413-1 DSC.24

La relación con la comunidad es un eje fundamental en el desarrollo de nuestras actividades y se basa en el diálogo, la confianza y el trabajo conjunto para gestionar y coordinar el actuar socialmente responsable de nuestra Compañía.

Estas áreas de acción encuentran en sus respectivas metas la oportunidad para apoyar los planes comunales de mejora en la calidad de vida de las personas que residen en las áreas de influencia de nuestras operaciones. En todas las iniciativas se trabaja también con personas en riesgo social, a quienes apoyamos en el acceso a educación, prácticas deportivas, la vida sana y la cultura.

Ámbitos de Gestión con Comunidades

Promover el desarrollo y bienestar de las comunidades.

Colaborar y apoyar iniciativas locales.

Fomentar un consumo responsable de nuestros productos.

Acercar el arte contemporáneo y apoyar la cultura local.

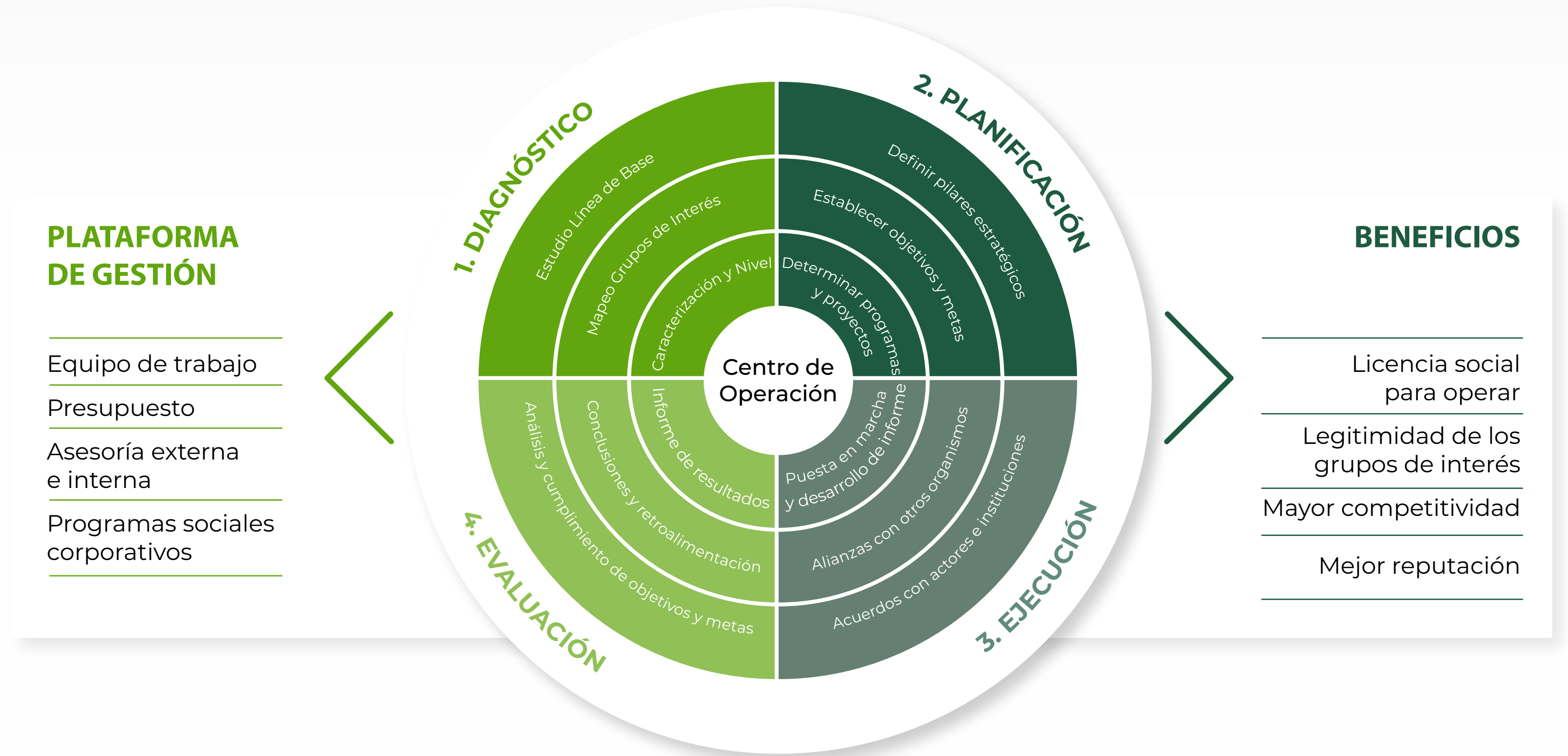
Modelo de Relacionamento Comunitario

Para dar cumplimiento a los Principios, contamos con un Modelo de Relacionamento Comunitario que contempla las etapas de Diagnóstico, Planificación, Ejecución y Retroalimentación (Ver gráfica siguiente).

Con el objetivo de medir nuestro desempeño en relación con los ámbitos del Modelo de Relacionamento Comunitario, contamos con el Índice Compuesto de Relacionamento Comunitario (ICRC). Este índice permite dar seguimiento al estado de avance y cumplimiento del Plan de Relacionamento Comunitario de cada operación. Por lo tanto, se trata de un indicador asociado a las acciones de este plan y las personas impactadas.

Cabe señalar que el ICRC contempla nuestras cinco plantas productoras (Antofagasta, Coinco, Vilcún, Renca y Quilicura), nuestros 26 Centros de Distribución (CD), 2 Centros de Transferencia (CTR) y nuestras unidades de negocio VSPT Wine Group y Compañía Pisquera de Chile (CPCh). Para cada una de estas operaciones se gestionan programas en sus respectivas áreas de influencia.

De esta manera, podemos señalar que el ICRC CCU de 2018, esto es, el nivel de cumplimiento de las acciones y compromisos, fue de 96,8%.



Debida Diligencia

412-1 413-2 414-2 DSC.23

Entre los avances más significativos del período que se informa están los diagnósticos que conllevan la medición directa de impactos potenciales o efectivos, de nuestras comunidades o trabajadores.

En 2018 se sumaron al mapeo y diagnóstico de las comunidades del área de influencia de los Centros de Distribución de Talcahuano y Coquimbo, gracias a lo cual pudimos conocer a fondo las particularidades de los grupos de interés incumbentes de la zona, su percepción con respecto a su comuna y CCU, las principales necesidades y oportunidades de desarrollo, así como también constatar que no existen vulneraciones a derechos humanos.

Cabe señalar que el único caso que registramos relacionado con impactos en las áreas de influencia de CCU fue el incidente que tuvo lugar en el deslinde de nuestro predio correspondiente al proyecto "Embotelladora CCU Renca". En el mes de enero de 2018, hubo incendios en el cerco vivo, motivo por el cual se decidió retirarlo, para la protección de todos los trabajadores. Al hacerlo, la empresa contratista a cargo de la faena dañó accidentalmente una losa de hormigón de carácter histórico, hundiéndola. Es importante señalar que la losa estaba recubierta por hojas de acacias, lo que imposibilitaba su visibilidad.

A raíz de este incidente, se desarrolló un Plan de Cumplimiento acordado con la autoridad. Cabe señalar que en todo momento nuestra Compañía prestó la debida colaboración, con el objetivo de encontrar la mejor solución para reparar la losa histórica y el cierre perimetral.

Como parte del proyecto de mejoras que fue propuesto y autorizado por las autoridades competentes, se planteó la construcción de un muro de contención con bancas, para proteger el sitio y reforzar su puesta en valor. Con este fin, paralelamente propusimos la cesión para uso público

de una superficie determinada de terreno, corriendo el deslinde del predio de la Compañía y entregando así parte de nuestro terreno para uso de la comunidad. Esto se acompañó de charlas para el personal de la empresa contratista para que se comprendiera la importancia del sitio histórico contiguo a las faenas en las que estaban trabajando.

Todas estas acciones demuestran nuestro férreo compromiso por mitigar los efectos de este hecho accidental y evitar que una situación similar vuelva a ocurrir.

El Plan de Cumplimiento que aprobaron las autoridades es de público conocimiento y demuestra el compromiso de nuestra Compañía por mitigar los efectos ocasionados por el incidente. Las medidas adoptadas en relación con este hecho se informan en la sección Proveedores.

Actividades, inversión y apoyo social

DSC.24 413-1

Durante 2018 continuamos con la gestión de nuestra agenda con distintos actores sociales y autoridades locales, entre ellos, las Seremis de Cultura, Medio Ambiente, Asociaciones Gremiales, Municipios y representantes vecinales, con el fin de abordar iniciativas de interés mutuo que vayan en beneficio de la comunidad.

En las áreas donde contamos con plantas productivas, el trabajo comunitario se enfocó principalmente en las necesidades comunales:

Renca

Apoyamos financiando el programa de desarrollo deportivo comunal, que incluyó -entre otras actividades- la Escuela de Verano, Escuela Deportiva, Talleres Deportivos, apoyo a selecciones, Corrida de Aniversario y la Copa Integración de Migrantes.

Además, se desarrolló un trabajo de puesta en valor del patrimonio histórico de Renca, mediante la elaboración de un libro recopilatorio denominado "Renca Orgullosa". De igual modo, desarrollamos un trabajo de extensión con los vecinos y autoridades comunales, para que pudieran conocer en detalle el proyecto de nuestro nuevo Centro de Distribución en Renca. Se realizó, además, una exposición de Arte en la Casona de Renca, llevando la muestra "Lumínica", que fue visitada por más de 500 vecinos.

También se apoyó activamente a la organización "Formando Chile", que prepara a estudiantes de zonas vulnerables para ingresar a la educación superior, logrando apoyar directamente a 14 jóvenes de Renca en 2018.

Quilicura

Gracias a una labor conjunta con el municipio, logramos hacer realidad el mural de Lo Marcoleta, apoyando el financiamiento de esta obra que consta de aproximadamente 4.200 m², donde se buscaba plasmar la evolución histórica e identidad de Quilicura. Este mural fue realizado por diez artistas de la comuna, bajo la dirección del destacado muralista Alejandro "Mono" González. Así, la obra se transformó en un verdadero museo a cielo abierto para los vecinos, impactando positivamente en seguridad, iluminación del espacio e identidad comunal.

También participamos de forma activa apoyando a los vecinos de la villa Altos de Quilicura en una jornada de reforestación con especies nativas. Por otra parte, seguimos trabajando en educación ambiental, específicamente en el tema del reciclaje, en nueve colegios de la comuna. Se trata de una labor donde contamos con el apoyo de la empresa Kyklos, en el proyecto que lleva por nombre "Reciclaje de otro Mundo Bilz y Pap". Asimismo, se realizó una exposición de arte en el Centro Cultural de Quilicura, que fue visitada por más de 1.000 vecinos.

Antofagasta

Participamos activamente en la generación y desarrollo del Acuerdo de Producción Limpia (APL) del Barrio Industrial, integrando la mesa de trabajo con las empresas vecinas, autoridades comunales, regionales y la Agencia para la Sustentabilidad y el Cambio Climático. De la misma manera, participamos apoyando al municipio local en las Paralimpiadas. Además, realizamos una exposición de arte en el Centro Cultural Estación Antofagasta, con un alcance de más de 2.500 personas, y se realizó una charla del Programa Educar en Familia en el colegio administrado por la Asociación de Industriales de Antofagasta, con una muy buena recepción por parte de los apoderados y toda la comunidad educativa de dicho establecimiento.

Planta de Antofagasta entregó donación a la **Corporación Municipal de Desarrollo Social (CMDS) de la ciudad**



Realizamos un aporte de 53 switchs computacionales operativos a su Departamento de Redes y Servidores, lo cual es muy valioso para la Corporación Municipal de Antofagasta, pues les permitirá ir en apoyo de las unidades educativas y de todos los Centros de Salud Familiar (Cesfam) que ellos administran.

La iniciativa nace del trabajo conjunto entre los Encargados de Relacionamento Comunitario de esta planta, la Gerencia de Asuntos Corporativos y Sustentabilidad y la Gerencia de Abastecimiento de CCU, posibilitando esta entrega gracias a un recambio tecnológico en la Compañía.

Temuco y Vilcún

La buena relación que se ha forjado con el municipio de Temuco nos permitió concretar una visita y la realización de una sesión de directores de la Municipalidad de Temuco en nuestra planta.

En otro ámbito, la Planta CCU Temuco ha trabajado con bomberos de la comuna, facilitándoles nuestras instalaciones para la realización de ejercicios conducentes a que se pudieran certificar en trabajo con materiales peligrosos (certificación HAZMAT).

Además, y dada la certificación de la planta como Cero Residuos a Eliminación, se materializó un plan de agenda de comunicaciones, para dar a conocer el aporte que representa esta certificación a la realidad de la región. Esta planta de CCU fue la primera del país en certificarse como Cero Residuos a Eliminación, siendo una muy buena noticia para la región. Asimismo, participamos en la feria Do! Smart City realizada en la ciudad. En esa instancia se recalcó el trabajo realizado para lograr la meta de valorizar el 100% de los residuos industriales como un ejemplo para otras empresas de la región. Además, se exhibió uno de nuestros camiones eléctricos.

Finalmente, pudimos realizar una exposición de arte en el Teatro Municipal de Temuco, que fue visitada por más de 4.000 vecinos de esta ciudad y las comunas cercanas.

También realizamos una exitosa charla del Programa Educar en Familia, en el Colegio Campos Deportivos, que contó con gran asistencia de padres y apoderados, además de profesores del establecimiento, y fue organizada con apoyo de la Municipalidad de Temuco, a través de su administrador municipal, su encargada de seguridad comunal y el equipo de Senda Previene, de Temuco.

Coinco

Se realizó un importante apoyo a bomberos, para su participación en las olimpiadas nacionales, además de contribuir con indumentaria deportiva para los clubes de fútbol de la comuna, participando en actividades de la zona y apoyando el interés comunal.

Compañía Pisquera de Chile (CPCh)

Este año realizamos actividades de promoción del consumo responsable de alcohol y prevención del consumo en menores de 18 años, con el programa Educar en Familia en la localidad de Monte Patria, área de influencia de

esta unidad de negocio. Estas acciones de sensibilización también se extienden a nuestros eventos, como el "Concierto Pisco Mistral", a través del cual apoyamos a músicos locales, el trabajo con la cooperativa y el que desarrollamos directamente con los Municipios.

VSPT Wine Group

Renovamos los objetivos de nuestro programa "b.b bien", en el marco de nuestra Estrategia de Sustentabilidad 2019-2021. Así, nos planteamos la

meta de difundir esta iniciativa emblemática en el 100% de los puntos de contacto con nuestros clientes y trabajadores.

Además, en el marco del Programa "Wine School", orientado a reforzar entre los trabajadores el conocimiento de nuestros productos, se incluyó nuevo material acerca del consumo responsable (stickers), además de promocionar esta conducta tanto en las degustaciones, como en las inducciones de trabajadores que ingresan a la Compañía.

CPCh reconoció a Cooperados

CPCh premió la lealtad de los integrantes de la Cooperativa Control Pisquero al cumplir 62 años de existencia. Para celebrar esta importante fecha, se entregaron reconocimientos a 23 de sus cooperados, agradeciendo su fidelidad y compromiso.

Cabe señalar que la Cooperativa Control Pisquero participa del 20% de la propiedad de Compañía Pisquera de Chile, siendo el principal proveedor de uva pisquera y un aliado estratégico para nuestra Compañía.

El proyecto Buchahueico de VSPT Wine Group logró importantes distinciones



La construcción del mayor viñedo de Chile, en conjunto con la comunidad mapuche de Buchahueico, en la localidad de Malleco, fue reconocida en los Green Awards 2018, distinción mundial entregada por la revista especializada Drinks Business. El premio en la categoría Compañía Ética del Año reconoce esta iniciativa que ha logrado mejorar la relación con las comunidades, generando nuevas oportunidades laborales para los habitantes de la zona, por medio de un trabajo colaborativo.

Este proyecto también logró el primer lugar en la categoría "Derechos Humanos", en la versión 2018 del estudio Sistema de Integración de los Principios de Pacto Global (SIPP).

Estas iniciativas con impacto en la comunidad se suman a los programas permanentes de apoyo que esta unidad de negocios lleva a cabo con otras comunidades, como Molina, mediante el fomento al deporte, en este caso, a través de la Escuela de Fútbol de VSPT.

Además, se organizan anualmente dos cicletadas y corridas familiares en Molina e Isla de Maipo, respectivamente, donde se busca generar una experiencia relacionada con un mejor vivir, orientada a todos los trabajadores y la comunidad local.



Programa Educar en Familia

Hemos implementado esta iniciativa por más de 20 años, con el objetivo de apoyar a los padres y apoderados en la educación de sus hijos en lo relativo al consumo responsable de alcohol, resaltando la importancia del diálogo familiar y la entrega de información adecuada.

Asimismo, en forma anual damos cumplimiento a un calendario de charlas, impactando a la fecha a más de 78 mil familias directamente. En 2018, el Programa Educar en Familia tuvo un alcance directo de más de 2.700 familias, e indirectamente llegó a más de 11 mil personas. Este programa apoya nuestros Planes de Relacionamiento Comunitario, dictando charlas en las comunidades cercanas a nuestras operaciones y representa una contribución concreta en la búsqueda del bienestar de la comunidad y, como tal, constituye uno de nuestros propósitos como empresa.

En la misma línea, desde el año 2007 ampliamos este programa a personas privadas de libertad con el objetivo de contribuir a las iniciativas de reinserción social. En 2018, realizamos 21 charlas en el Centro de Cumplimiento Penitenciario de Concepción, Complejo Penitenciario de Rancagua, Centro de Cumplimiento Penitenciario de Antofagasta y el Centro Penitenciario Femenino de San Miguel, impactando directamente a 543 personas.

Apoyo Solidario

Algunas de las iniciativas que desarrollamos en esta área al 2018 son: el apoyo con horas de voluntariado a la Fundación ProBono; la participación en la iniciativa Elige Educar y el programa de acompañamiento para estudiantes de liceos técnicos en el contexto del Acuerdo por la Empleabilidad Juvenil, iniciativa de la Alianza Pacífico (más detalles de este programa denominado "Formación Dual" en la sección Trabajadores).

Además, este pilar solidario considera de la Campaña 1+1, de apoyo monetario anual a las siguientes fundaciones: Fundación Mi Casa, Consejo de Defensa del Niño, Fundación Coanil, Fundación Las Rosas, Corporación María Ayuda y Hogar de Cristo. Asimismo, se organiza esta campaña con ocasión de cada Teletón.

También contamos con un Programa de Tutorías, con el fin acompañar a estudiantes de 4° medio, entregándoles herramientas para que tomen una mejor decisión respecto de sus estudios superiores, tanto en la universidad como en centros de formación técnica. Este programa se realiza desde el año 2006 y en él han participado más de 100 trabajadores de la Compañía. El colegio apadrinado es el plantel Juan Luis Undurraga (comuna de Quilicura), de la fundación Belén Educa. En 2018, de los 18 alumnos tutoriados, 16 jóvenes entraron a la educación superior, y de ellos 15 obtuvieron gratuidad. Además, entregamos una beca a un alumno, gracias a la cual se financiará toda su carrera.

Cabe destacar que, durante 2018, en CCU realizamos una inversión total de \$1.398.762.363 en programas sociales, monto que considera donaciones culturales, educacionales, deportivas, con fines sociales y a universidades e institutos profesionales.

Además, cumplimos 330 horas de voluntariado, incluyendo el apoyo legal a la Fundación Pro-Bono y el Programa de Tutorías, las que pueden ser valorizadas en \$3.770.340.



Participación de CCU en la Teletón

Por cuarto año consecutivo, realizamos la campaña "27 Toneladas de Amor CCU", iniciativa que se realiza de manera conjunta con el Ministerio de Medio Ambiente, cuyo objetivo es ayudar a los niños y jóvenes de la Teletón, y también sensibilizar y educar a la sociedad en torno al reciclaje de botellas plásticas.

En esta última versión, 130 municipalidades adhirieron a esta causa, estableciendo más de 320 puntos limpios a lo largo de todo Chile. Este compromiso contribuyó a superar nuestra meta y así logramos reunir más de 67 toneladas de botellas plásticas (PET 1). Además, destacamos la participación del Movimiento Nacional de Recicladores de Base, quienes asistieron a las personas en los puntos limpios, enseñándoles la forma correcta de reciclar.

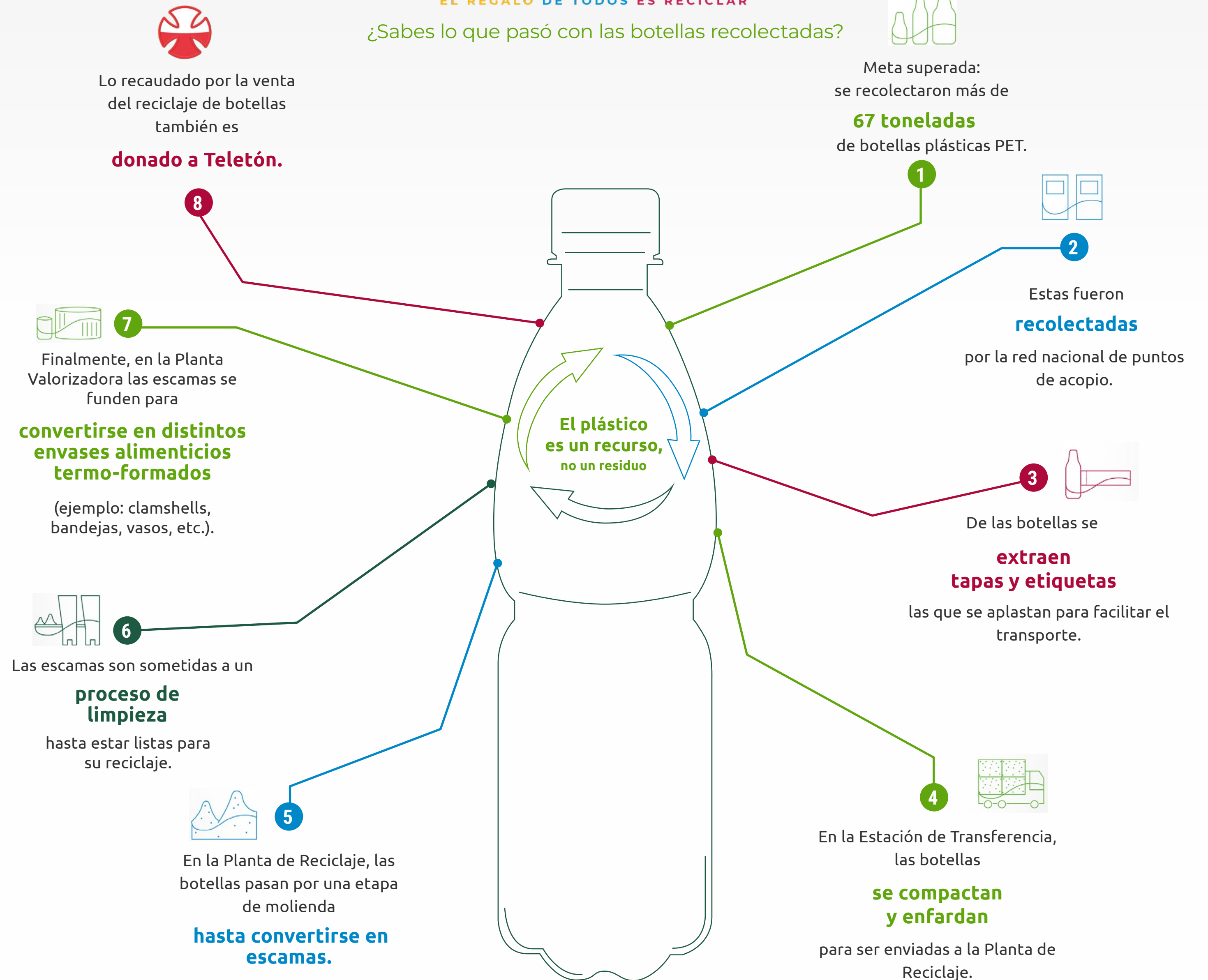
CONSIDERANDO EL APORTE DE NUESTROS TRABAJADORES EN LA TRADICIONAL CAMPAÑA 1+1, ADEMÁS DE LA TAREA "27 TONELADAS DE AMOR CCU" Y LA CONTRIBUCIÓN DE LAS MARCAS WATT'S, CACHANTUN, BILZ Y PAP Y CERVEZA CRISTAL, LOGRAMOS RECAUDAR PARA ESTA GRAN OBRA SOCIAL UN TOTAL DE \$856.346.410



¿Sabes lo que pasó con las botellas recolectadas?



Meta superada: se recolectaron más de **67 toneladas** de botellas plásticas PET.



Compromiso con la cultura

Siguiendo el Propósito de nuestra Compañía, el Programa de Cultura considera compromisos y acciones concretas que resultan en experiencias que tienen por objetivo Acercar el Arte a la Gente. Así, hace 25 años que apoyamos el desarrollo del arte chileno contemporáneo a través de la promoción de artistas jóvenes y consagrados por medio de los distintos ámbitos en que opera esta iniciativa: Sala de Arte CCU, Beca Arte CCU, Colección CCU y Programa de Itinerancias.

Sala de Arte CCU

La Sala de Arte CCU, creada en 2008, ha sido un referente en la escena cultural chilena, desarrollando muestras multidisciplinarias que ponen énfasis en expresiones de vanguardia y nuevos lenguajes, fundamentados en los planteamientos teóricos actuales de las artes visuales. Cuenta con dos espacios: la Sala de Foco Curatorial, dirigida a muestras de arte emergente y la exposición de autores consolidados en el circuito de arte nacional; y la Sala de Foco Social, que busca incentivar a artistas no profesionales, como una instancia de integración social.

En esta línea también desarrollamos una serie de actividades de extensión, tales como conversatorios, talleres infantiles y visitas guiadas.

Exposiciones Período 2018

Sala Foco Curatorial

1. "La Poética del Residuo", muestra de los artistas Catalina González y Carlos Rivera, segundo y tercer lugar de la Beca Arte CCU 2017, respectivamente.

2. "Vaivén", de la artista Claudia Müller.
3. "Polos e Interferencias", exposición con ex alumnos de la Escuela de Artes Visuales de la UNIACC.
4. "Future Species", de Axel Ríos, artista chileno radicado en Noruega.
5. Líneas Continuas, de la artista Catalina Bauer, Primer Lugar de la Beca Arte CCU 2017.

Sala Foco Social

1. "Siempre Juntos", Fundación Alter Ego.
2. "Cada Uno Es Como Es - Imaginarios Emergentes - 2018", Talleres Exploratorios de la Fundación "Balmaceda Arte Joven".
3. "La Grandeza de lo Pequeño", de Fundación La Caracola A Ser Feliz.
4. "Color Teletón", de Fundación Teletón.

EL CALENDARIO 2018 SE CERRÓ CON LA EXPOSICIÓN "LÍNEAS CONTINUAS", DE LA ARTISTA CATALINA BAUER. LA EXPOSICIÓN PRESENTA PARTE DEL TRABAJO REALIZADO DURANTE SU RESIDENCIA EN EL INTERNATIONAL STUDIO AND CURATORIAL PROGRAM (ISCP), DE NUEVA YORK, COMO GANADORA DE LA BECA ARTE CCU 2017; Y UNA OBRA DE GRAN ESCALA ELABORADA EN CONJUNTO CON UN GRUPO DE MUJERES, TRABAJADORAS DE CCU E INVITADAS, EN VIRTUD DE LA PARTICIPACIÓN EN EL "TALLER ESTELAR", REALIZADO DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE DE 2018.

Beca Arte CCU

Desde su creación, en 2011, la beca ha tenido gran acogida en el mundo cultural, siendo considerada por el medio artístico como una de las mejores becas del sector de las artes visuales de nuestro país. Con sus cuatro versiones a la fecha, es un referente de la escena cultural local, proyectando al exterior nuestro compromiso con la promoción del arte chileno contemporáneo.

Durante 2018, Catalina Bauer, ganadora de la cuarta versión de Beca Arte CCU, realizó una residencia de cuatro meses en el Internacional Studio & Curatorial Program (ISCP), en Brooklyn, y una exposición individual, "Two Lines Twining a Soul", en la Galería Proxyco y en colaboración con Y Gallery, de Manhattan, Nueva York. Con gran asistencia de público, presentó esta muestra que utiliza la idea de un tránsito entre el interior y exterior, o el centro y la periferia, articulando la exhibición como un ritmo de respiración para reunir un grupo de nuevas obras que la artista realizó en los últimos meses, como resultado de su estadía en Norteamérica.

Además, presentó una nueva versión de una obra que forma parte de una serie que comenzó en 2008 y fue reinterpretada en este nuevo contexto. En cuanto al título de la exposición, se inspiró en un poema de Cecilia Vicuña, connotada artista chilena residente en N.Y., que habla de dos mujeres indígenas, artistas, que trabajan sobre un gran jarrón sin verse una a la otra, y al dar la vuelta observan que los patrones coinciden. Esta historia sirvió como guión para desarrollar una animación en la que dos jóvenes se mueven y bailan en espiral, mientras dibujan patrones geométricos con sus cuerpos.

Para finalizar el proceso que considera la Beca de Arte CCU, a su regreso a Chile, Catalina Bauer presentó la exposición "Líneas Continuas" en nuestra Sala de Arte CCU.

Colección artística y Programa de Exposiciones Itinerantes

La Colección de Arte CCU considera un patrimonio de alrededor de 600 piezas, que son un reflejo representativo del desarrollo de las artes visuales a nivel nacional en los últimos 30 años.

A través de este patrimonio, fomentamos el desarrollo artístico nacional y su difusión con una serie de exposiciones itinerantes, descentralizando la actividad cultural y contribuyendo a que las comunidades puedan tener mayor acceso a obras de connotados artistas chilenos contemporáneos.

En 2018 se realizaron exposiciones itinerantes en las comunas de Quilicura, Renca y las ciudades de Temuco y Antofagasta.

Exposición "Tres Relatos Contemporáneos", de la Colección CCU: Entre los meses de agosto y septiembre de 2018, el Centro Cultural Municipal de Quilicura exhibió la muestra "Tres Relatos Contemporáneos, Colección CCU". A través de diversos conceptos, se agruparon obras de nuestra colección que reflejan miradas sobre el mundo y los procesos históricos, económicos y sociales relacionados. Esta exposición se presentó en Temuco, siendo exhibida en el Teatro Municipal de esa ciudad, durante el mes de noviembre.

Exposición "Geografías", de la Colección CCU: A partir del 11 de octubre de 2018, el Centro Cultural Estación Antofagasta exhibió la muestra "Geografías, Colección CCU", que incluye obras que abordan la representación del paisaje en diversos soportes de las artes visuales.

Exposición "Lumínica, Colección CCU": La muestra se presentó en la Casona Municipal de Renca en enero de 2018 y consideró en su curatoría desglosar las distintas perspectivas que contienen las obras y su relación con la luz. Si bien la construcción de cada una responde a diversas acciones

como su materialidad, sentido y origen, en esta ocasión, la disposición e interacción con el espacio lumínico entregaron las definiciones que armaron el relato.

LA REALIZACIÓN DE EXPOSICIONES ITINERANTES NOS PERMITE FOMENTAR Y DIFUNDIR EL ARTE NACIONAL EN DIVERSOS ESPACIOS DE EXHIBICIÓN, CON UN ALCANCE DE APROXIMADAMENTE 8.000 PERSONAS EN EL AÑO 2018, CONVIRTIÉNDOSE ASÍ EN UN REAL APOORTE A LA DESCENTRALIZACIÓN DE LA CULTURA.





Planeta por el que Velamos

103-1 103-2 103-3

En nuestras operaciones promovemos permanentemente el cuidado del medio ambiente para prevenir, controlar y minimizar nuestros posibles impactos, con actitud por sobre el cumplimiento normativo.

Consecuentemente, este desafío lo plasmamos en nuestra Visión Medioambiental 2020, plan estratégico que comenzó un proceso de actualización para el período 2021-2030 y contempla los siguientes ámbitos de gestión:

Ámbitos de Gestión Medioambiental

Emisiones

Reducir nuestras emisiones GEI (CO₂e) a lo largo de nuestra cadena productiva.

Fomentar el uso de Energías Renovables.

Residuos

Valorizar el 100% de los residuos sólidos generados en nuestras instalaciones.

Mejorar el desempeño medioambiental de envases y embalajes, implementando iniciativas de Ecodiseño.

Agua

Minimizar el consumo de agua en procesos.

Fomentar la reutilización de agua.

Emisiones

Meta 2020:
Reducir en un 20%
nuestras emisiones de
GEI

20%

Avance a 2018:
Reducción de un

24,4%

Residuos

Meta 2020:
Alcanzar el 100% de
Valoración de Residuos
Industriales (VRI).

100%

Avance a 2018:
Valorización de

98,5%

Agua

Meta 2020:
Disminuir en un 33% el
consumo del recurso
hídrico.

33%

Avance a 2018:
Disminución de un

42,2%

Política de Medio Ambiente

102-11

Uno de los hitos para el período 2018 lo constituye la formalización de la Política de Medio Ambiente CCU, alineada con nuestro Propósito y que guía de forma transversal a todas nuestras operaciones. Esta directriz contiene las declaraciones y compromisos fundamentales de nuestra Compañía, operando como el marco de referencia para nuestra Visión Medioambiental, estrategia que renovamos periódicamente, con un horizonte de largo plazo.

Esta política es consistente con los principios y buenas prácticas locales e internacionales a los cuales adherimos, tales como Pacto Global de Naciones Unidas, estableciendo los siguientes criterios:

- 3.1. Actuar con estricto apego a las leyes y regulaciones aplicables en el ámbito ambiental, extendiendo este compromiso a nuestros proveedores, contratistas, socios y aliados estratégicos. Cuando y donde no existan regulaciones, se aplicará un enfoque preventivo para minimizar los potenciales impactos medioambientales de nuestras operaciones.
- 3.2. Establecer una adecuada identificación, evaluación y gestión de riesgos e impactos ambientales a lo largo de toda la cadena de suministro: en los procesos, instalaciones y centros de operación propios y de terceros; en los productos y servicios que entregamos, así como en su logística y distribución.
- 3.3. Considerar en la gestión los siguientes objetivos clave: reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) por unidad de producto, reducir los residuos generados e incrementar la valorización de los que inevitablemente se generen, y disminuir el consumo de agua por unidad de producto.
- 3.4. Monitorear los objetivos clave antes mencionados con metas específicas a través de nuestra Visión Medioambiental, plan que establece nuestra hoja de ruta a corto, medio y largo plazo.

3.5. Implementar los estándares y sistemas de gestión que contribuyan a la eficiencia y efectividad en el desempeño medioambiental, conforme a las mejores prácticas.

3.6. Supervisar los procesos y validar los resultados en relación con los estándares, sistemas de gestión, objetivos y metas establecidos.

3.7. Mantener la oportuna revisión de las materias medioambientales en procesos de fusiones o adquisiciones e incorporar criterios medioambientales en la evaluación de proveedores.

3.8. Comunicar nuestro desempeño ambiental a nuestros grupos de interés y trabajar con ellos en el desarrollo de soluciones viables en los que la Compañía pueda contribuir.

Es responsabilidad de cada líder en nuestra Compañía asumir un rol activo en la adecuada difusión y comprensión de esta Política, de forma que cada trabajador de CCU pueda cumplir con las directrices establecidas, en el desempeño de sus respectivas funciones.

Asimismo, todos los integrantes de nuestra organización deberán reflejar estos compromisos en su relación diaria con las demás partes interesadas.

Nuestra Política de Medio Ambiente se encuentra publicada en la web de CCU y aplica en todas las unidades de negocio, filiales y países donde operamos.

A continuación, detallamos la gestión y los resultados para cada uno de los ámbitos e indicadores que contempla nuestra Visión Medioambiental CCU, conforme a los lineamientos de nuestra Política de Medio Ambiente.

Cabe señalar que el alcance de los indicadores ambientales informados considera nuestras operaciones en Chile y Argentina.

Emisiones

305-1 305-2 305-3 305-4 305-5 MA.10

La meta específica en este ámbito es la reducción del 20% de Gases de Efecto Invernadero (GEI) por unidad de producto, para las emisiones Alcance 1 (emisiones directas) y Alcance 2 (emisiones indirectas provenientes del consumo de energía eléctrica) al año 2020, respecto de las emisiones GEI de la línea base (año 2010).

En 2018, las emisiones del Alcance 1 fueron 79.289 t CO₂e, un 2,3% mayor que el año anterior, lo cual se explica por el aumento en la producción.

Las emisiones del Alcance 2 correspondieron a 91.736 t CO₂e, un 9,3 % mayor que el año anterior, variación que también se debe al aumento de la producción y además por el incremento del factor de emisión del sistema eléctrico. En efecto, en 2017 se utilizó el factor de 2016 del Sistema Interconectado Central (SIC) y el Sistema Interconectado del Norte Grande (SING), siendo el SIC el más relevante debido a la ubicación geográfica de nuestras instalaciones. En 2018, utilizamos el factor del Sistema Eléctrico Nacional (SEN), el cual -al unir ambos sistemas- genera un aumento en el factor de emisión para las plantas que se alimentaban del SIC. Si comparamos ambos factores de emisión, el aumento de SIC a SEN fue de un 7%.

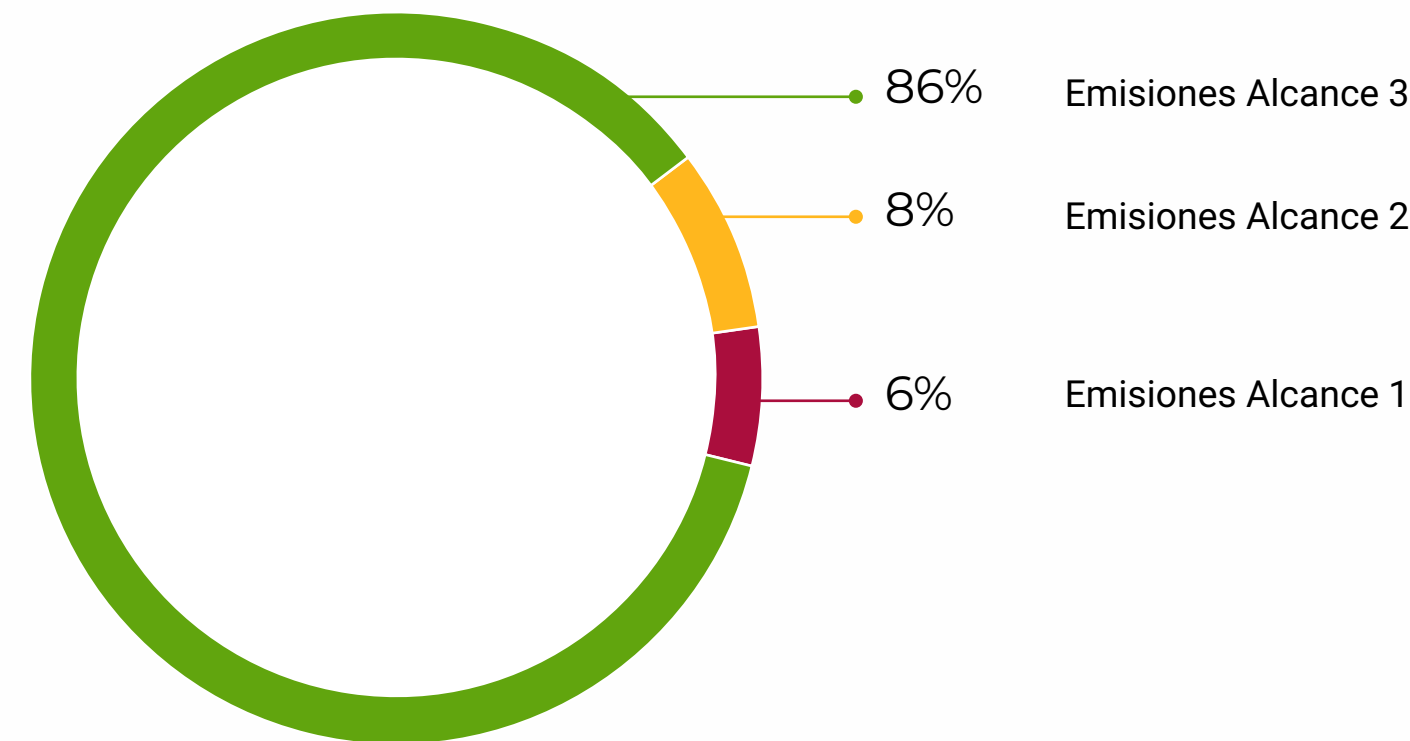
En cuanto a las emisiones del Alcance 3 (1.043.993 t CO₂e), fueron un 3,8 % mayor a las del año 2017.

Así, las emisiones totales de GEI para el año 2018 fueron 1.215.018 t CO₂e, lo que corresponde a un 4,1% más que en 2017.

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero

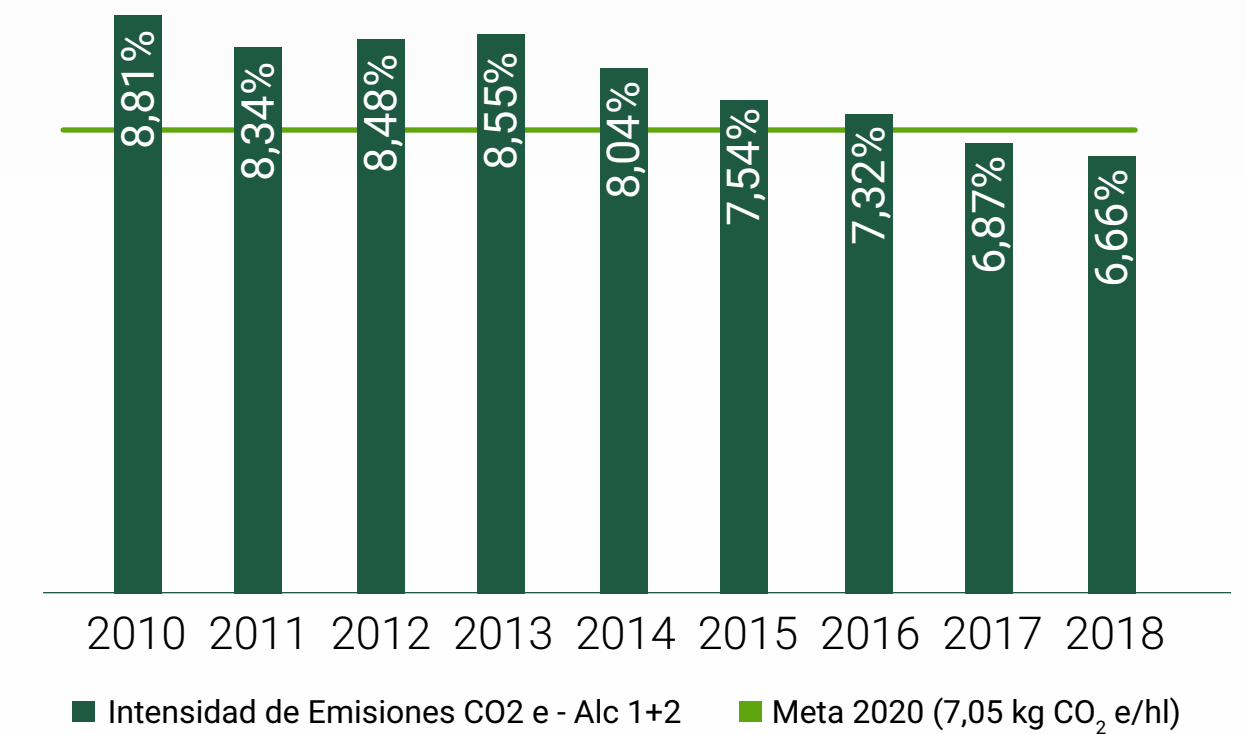
Alcance	Métrica	2017	2018
Emisiones Alcance 1	t CO ₂ e	77.515	79.289
Emisiones Alcance 2	t CO ₂ e	83.920	91.736
Emisiones Alcance 3	t CO ₂ e	1.006.190	1.043.993
Total	t CO₂ e	1.167.625	1.215.018

Distribucion de las Emisiones de GEI 2018



La meta de reducción de Intensidad de Emisiones de CO₂ en un 20% se logró el año 2017. A la fecha, llevamos una reducción del 24,4%.

Intensidad de Emisiones CO₂ e - Alc 1+2 (Kg CO₂e/hl Producido)



Comparado con la línea base del año 2010, en 2018 hemos evitado emitir 55.128 t CO₂e (considerando los Alcances 1 y 2). La reducción se explica por mayor eficiencia en los procesos productivos, renovación tecnológica y proyectos específicos.

Emisiones Evitadas

	Métrica	2017	2018
Emisiones evitadas en Alcances 1 y 2 (*)	t CO ₂ e	45.644	55.208

* La metodología de cálculo es Business as Usual, usando el KPI kg CO₂e/hl del año base (2010) con las producciones reales de cada año.

Otras emisiones atmosféricas

305-7

Los contaminantes como el Óxidos de Nitrógeno (NOx) y el Óxidos de Azufre (SOx) generan efectos adversos en el clima, los ecosistemas, la calidad del aire, los hábitats, la agricultura y la salud de los seres humanos y de los animales. El deterioro de la calidad del aire, la acidificación, la degradación forestal y las preocupaciones en materia de salud pública han dado lugar a regulaciones locales e internacionales que tratan de controlar las emisiones de estos contaminantes.

Estas emisiones son propias de los combustibles fósiles utilizados en nuestras instalaciones y sus fluctuaciones son consecuencia de los consumos específicos y de la eficiencia en los procesos.

Las emisiones de SOx y de Compuestos Orgánicos Volátiles (COV) disminuyeron respectivamente en un 29% y un 72%, con respecto al año anterior. Por otro lado, las emisiones de NOx y Material Particulado (MP) aumentaron un 11% y un 7%, respectivamente, en relación con el año anterior.

Emisiones NOx, SOx, COV y Material Particulado

Tipo de Emisiones	Métrica	2017	2018
NOx	kg	93.079	103.373
SOx	kg	24.147	17.102
COV	kg	3.734	1.064
Material Particulado (MP)	kg	29.834	31.948

Nota: NOx = Óxidos de Nitrógeno, SOx= Óxidos de Azufre, COV= Compuestos Orgánicos Volátiles.

Emisiones que agotan la capa de ozono

305-6

Las emisiones de sustancias que tienen el potencial de agotar la capa de ozono, son marginales y en el periodo aumentaron un 42% en comparación con el año 2017, siendo principalmente emisiones fugitivas de gases de tipo HCFC y HFC, sustancias refrigerantes utilizadas en los equipos de refrigeración industrial y climatización de las plantas productivas y oficinas de nuestra Compañía.

Emisiones de Sustancias que Agotan la Capa de Ozono (SAO)*

Métrica	2017	2018
t métrica de CFC-11	0,0091	0,0130

(*) Las sustancias que se incluyeron en el cálculo fueron HCFC: 141b, R22, R123

En CCU apoyamos el Estudio de Adaptación al Cambio Climático en Chile

CCU y otras empresas se encuentran cofinanciando un estudio para levantar los posibles impactos del fenómeno del Cambio Climático en Chile a nivel territorial, e identificar las acciones de adaptación en el sector privado nacional para el corto y mediano plazo. Este estudio es coordinado por Acción Empresas y elaborado por el Centro de Cambio Global UC. A la fecha, se han realizados talleres de levantamiento de información, presentación de resultados y el informe final se encuentra en etapa de borrador.

Consumo de Energía

302-1 302-3 302-4

El consumo de energía directa proveniente de fuentes no renovables fue de 1.193.152 Gigajoules (GJ) en 2018, un 0,08 % mayor respecto de 2017.

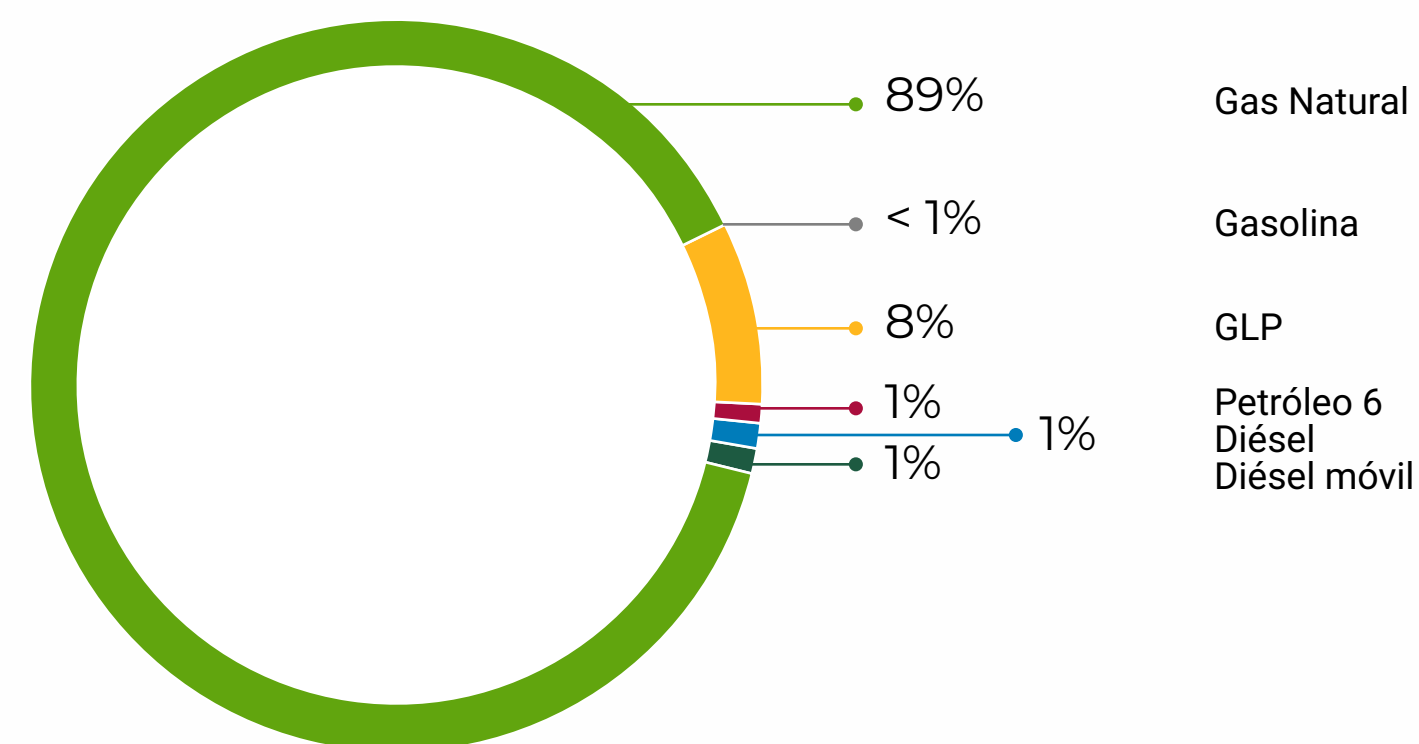
Consumo de Combustibles de Fuentes No Renovables

Tipos de combustibles	2017	2018
	GJ	GJ
Combustibles para Generación de Vapor (Calderas)		
Gas Natural	1.031.415	1.058.557
GLP	30.775	34.082
Diésel	1.701	596
Petróleo 6	23.740	12.127
Carboncillo	0	0
Combustibles para Casinos – Baños		
GLP	7.457	6.835
Gas Natural	2.274	3.027
Combustibles Grúas para Movimiento Interno		
GLP	63.628	52.929
Combustibles para Generación de Energía Eléctrica (Respaldo)		
Diésel	6.200	9.673
Petróleo 6	0	0
Combustibles Vehículos		
Gasolina	1.160	894
Diésel móvil	23.827	14.432
Total	1.192.177	1.193.152

Nota: La cifra de 2017 se actualizó.

La matriz de consumo de combustibles fósiles (no renovables) está conformada principalmente por gas natural, el cual es la mejor alternativa por sus menores emisiones locales y de GEI. Durante 2018, el gas natural representó el 89% del consumo de energía no renovable.

Distribución de Consumo de Combustibles No Renovables 2018



El consumo de energía directa de fuentes renovables del año 2018 fue de 142.741 GJ, destacando el aporte de energías renovables de las plantas de biogás de Viña San Pedro, Cervecería Santiago, Cervecería Temuco y Cervecería Santa Fe en Argentina.

Consumo de Combustibles Renovables

Tipos de combustibles renovables	2017	2018
	GJ	GJ
Biogás	30.915	34.845
Leña	101.057	107.896
Total	131.972	142.741

Respecto del abastecimiento de energía eléctrica, nuestras plantas se alimentan a partir de los distribuidores del Sistema Eléctrico Nacional (SEN), Sistema Eléctrico de Aysén (SEA) y Sistema Eléctrico de Magallanes (SEM). Para el caso de las operaciones trasandinas, esta energía proviene de la Red Argentina de Energía Eléctrica.

El consumo de energía eléctrica externa (de origen renovables y no renovables) fue de 803.433 GJ para el año 2018, un 4,5 % mayor respecto de 2017.

Consumo de Electricidad Externa

Abastecedor	2017	2018
	GJ	GJ
Sistema Interconectado Central	563.586	-
Sistema Interconectado Norte Grande	16.645	-
Sistema Eléctrico Nacional*	-	599.054
Sistema Eléctrico de Magallanes	3.649	4.142
Sistema Eléctrico de Aysén	254	155
Red Argentina de Energía Eléctrica	184.634	200.082
Total	768.768	803.433

* A fines del 2017 se unifican en Chile el Sistema Interconectado Central y el Sistema Interconectado Norte Grande, formando el Sistema Eléctrico Nacional.

También contamos con electricidad autogenerada a partir de energía renovable proveniente de la mini central hidroeléctrica en Viña Tarapacá. En 2018, se generaron 3.774 GJ, un 29% menos en relación con el año 2017, debido a la disminución del caudal del río Maipo, fuente de origen que afectó la captación.

Consumo de Electricidad proveniente de Energía Renovable

Abastecedor	2017	2018
	GJ	GJ
Electricidad Autogenerada	5.351	3.774

El consumo total de energía (No Renovable + Renovable) para el año 2018 fue de 2.143.101 GJ, cifra 2,1 % superior respecto del año 2017.

Consumo Total de Energía (GJ)

	2017	2018
	GJ	GJ
Consumo total de energía	2.098.268	2.143.101

La intensidad energética para el año 2018 fue de 79,31 MJ/hl, cifra menor en un 5,7% en relación con la cifra de 2017.

Intensidad Energética* (MJ/hl Producido)

	2017	2018
Intensidad energética (MJ/hl Producido)	84,07	79,31

*Considera los combustibles fósiles y la electricidad.

Consumo Energético Evitado

	Métrica	2017	2018
Consumo energético evitado ^(*)	GJ	690.064	879.743

* La metodología de cálculo es Business as Usual, usando el KPI MJ/hl del año base (2010) con las producciones reales de cada año.

En 2018 evitamos consumir 879.743 GJ, comparado con la línea base del año 2010. La reducción se explica por mayor eficiencia en los procesos productivos, renovación tecnológica y proyectos específicos.

Proyectos Destacados 2018

Algunos de los proyectos implementados con impactos positivos en el logro de nuestras metas en cuanto a emisiones y consumo de energía son:

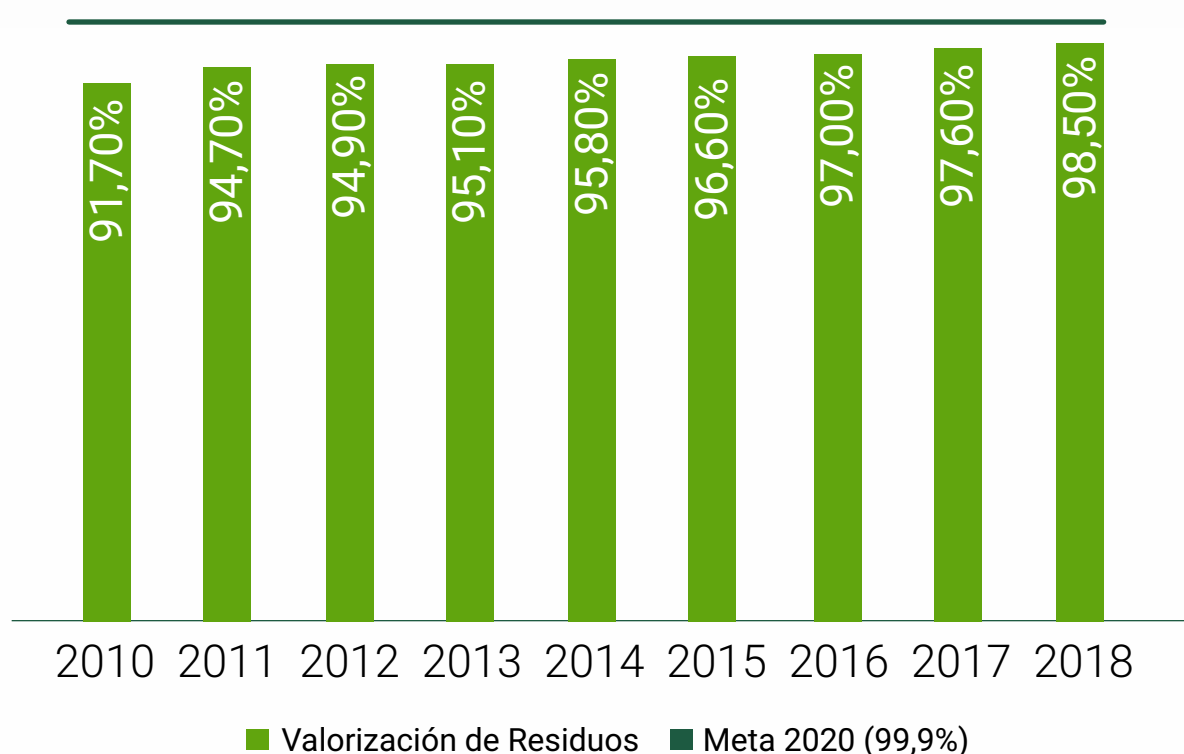
- Cambio de caldera / Planta Cervecera Santiago (Quilicura): El año 2018 por renovación tecnológica se realizó un cambio de caldera que permite utilizar una mezcla de gas natural y biogás.
- Planta de biogás / Planta Cervecera Santiago (Quilicura): A contar del segundo semestre de 2018, el biogás de la planta de tratamiento de RILES se envía a la caldera, reduciendo el consumo de gas natural, aproximadamente, en un 10%.
- Cambio de quemadores Low NOX / Planta Modelo (Renca): En el primer semestre se realizó el cambio de quemadores en una caldera a gas natural.

Residuos

306-2

Durante el año 2018, logramos la valorización del 98,5% de nuestros residuos industriales sólidos, cifra superior a la de 2017 (97,6%).

Valorización de Residuos Sólidos (%)



Los residuos sólidos industriales generados anualmente en las operaciones de CCU en Chile y Argentina corresponden principalmente a residuos no peligrosos (> 99,9%).

El total de residuos de CCU, entre residuos peligrosos y no peligrosos, corresponde a la cantidad de 260.016 t para 2018.

Las siguientes tablas muestran la generación de residuos no peligrosos y peligrosos.

Residuos No Peligrosos

Tipos de residuos	Métrica	2017	2018	Destino / Método de eliminación
Residuos orgánicos valorizados	t	208.332	229.078	Compostaje/alimento de ganado
Residuos reciclables	t	27.231	26.830	Reciclaje
Residuos orgánicos no reciclables	t	836	766	Eliminación
Residuos asimilables a domésticos	t	4.885	3.182	Eliminación
Total	t	241.284	259.856	

Residuos Peligrosos

Tipos de residuos	Métrica	2017	2018	Destino / Método de eliminación
Residuos peligrosos	t	176	160	Disposición en destinatarios autorizados

Tipos de Residuos Industriales

- Residuos orgánicos (88,1%): Corresponden -principalmente- a residuos que provienen de la elaboración de cerveza y vino, siendo utilizados para la alimentación de ganado, co-proceso o compostaje.
- Residuos orgánicos no reciclables (0,3%): Corresponden fundamentalmente a etiquetas, tierras filtrantes, entre otros, respecto de los cuales resulta complejo realizar una separación y clasificación, por lo que generalmente aún son dispuestos en rellenos sanitarios.
- Residuos reciclables (10,3%): Corresponden a mermas del proceso productivos de materiales de envases y embalajes de materias primas y materiales de fabricación. Principalmente, se trata de vidrio, plásticos, cartones y latas de aluminio, entre otros. Estos residuos son entregados a empresas gestoras de residuos autorizadas, que los comercializan o los transforman para incorporarlos a otros procesos como materia prima (economía circular).
- Residuos asimilables a domésticos (1,2%): Corresponden, principalmente, a los residuos generados en casinos, camarines y baños.
- Residuos Peligrosos (0,1%): Corresponden a una cantidad marginal (menor al 0,06%), la cual es eliminada siguiendo procedimientos específicos de seguridad.

Materias primas y Materiales de fabricación

301-1 301-2 301-3

Para nuestra actividad de negocios resulta esencial evaluar y controlar la calidad e inocuidad de las materias primas y los materiales que forman parte de nuestros procesos. Por esta razón, contamos con los más altos estándares y certificaciones que apoyan la gestión de análisis y debida trazabilidad.

En el caso de nuestro portafolio de cerveza, utilizamos como materias primas principalmente cebada y malta. En el caso del vino y el pisco, utilizamos la uva.

Principales Materias Primas Agrícolas

Nombre de la Materia Prima	Origen de la Materia Prima	Unidad de Medida	2017	2018
Cebada / Malta	Proveedores	t	68.000	73.498
Uva Vinífera y Píscuera	Propia y Proveedores, se incluyen los proveedores de vino y pisco (uva equivalente)	t	215.803	233.504

Nota: La cifra de uvas para 2017 se actualizó, incorporando a los proveedores de vino y pisco.

Por su parte, los materiales de fabricación son aquellos componentes que constituyen envases y embalajes, que posibilitan entregar y comercializar adecuadamente cada uno de los productos que salen al mercado.

En cuanto a los materiales de fabricación de origen no renovables, el vidrio y las resinas de PET son los principales que se utilizan para la elaboración de los envases, en Chile y Argentina. Durante 2018, el volumen de abastecimiento de materiales de fabricación correspondió a 182.028 t (no renovables), 27% mayor respecto de 2017.

Abastecimiento de Materiales No Renovables*

Nombre del Material	Tipo de material	Unidad de Medida	2017	2018
Vidrio	Vidrio	t	101.469	135.234
Plástico	Plástico	t	31.255	33.857
Aluminio	Aluminio	t	10.957	12.937
Total		t	143.681	182.028

*Definición de GRI: Recurso que no se renueva en períodos de tiempo cortos.

El cartón es el principal material de fabricación de origen renovable, siendo utilizado en el embalaje de los productos. Durante 2018 se adquirieron 12.717 t, un 1% menos que en el año anterior.

Consumo de Materiales Renovables*

Nombre del Material	Tipo de material	Unidad de Medida	2017	2018
Cartones	Cartón	t	12.861	12.718

* Definición de GRI: Material procedente de recursos abundantes que se reponen con rapidez mediante ciclos ecológicos o procesos agrícolas, de modo que los servicios proporcionados por estos y otros recursos vinculados no están en peligro y siguen disponibles para próximas generaciones.

Ecodiseño de Envases y Packaging

Durante los últimos años, hemos ejecutado una serie de proyectos orientados principalmente a la reducción de materiales utilizados, disminuyendo costos y logrando menores impactos medioambientales. Durante 2018, se implementaron dos iniciativas de reducción de materiales, una en vidrios y otra en PET.

Mejoras en Envases y Packaging

Envase / Packaging	Material	Cambio	% Reducción
Botella GRB 350 cc, verde genérica	Vidrio	Gramaje	7,5%
Botella PET 2,5 l, gaseosa	PET	Gramaje	17,6%

Asimismo, en el mismo período, hemos evaluado una serie de otras iniciativas, en numerosas categorías de productos. Entre ellas, cabe destacar la reducción de peso de preformas de algunos de nuestros productos que utilizan envases PET, así como el cambio de materias primas en las tapas con liner y en el packaging primario del six pack de cervezas, iniciativas que se encuentran aún en etapa de desarrollo.

Materiales de **Fabricación Reciclados**

Utilizamos insumos que contienen materiales reciclados, cuando es técnicamente posible cautelar su calidad e inocuidad.

Composición de Materiales de Fabricación

Materiales

Proporción reciclado (%)	2017	2018
Vidrio	26%	30%
Aluminio	70%	70%
Cartones	75%	75%

Fuente: Información proporcionada por proveedores.

Retornabilidad

Durante 2018, un 20% de nuestros productos utilizaron envases retornables.

Porcentaje de Productos que utilizaron Envases Retornables

Productos Retornables	2017	2018
Materiales de envasados reutilizados / Retornabilidad	18%	20%

(*) Corresponde al volumen de ventas con envases retornables (retornabilidad).

Comprometidos con la Ley REP

En relación con la Ley de Responsabilidad Extendida del Productor (Ley REP), este año avanzamos en sentar las bases de un Sistema de Gestión Colectivo de Residuos de envases y embalajes (E&E) que se creará -inicialmente- bajo el alero de AB Chile, principalmente, por razones de libre competencia.

Se espera que, una vez consolidado su funcionamiento, se administrará de manera autónoma e independiente. La idea es establecer un prototipo que permita integrar a los diferentes actores de la cadena del reciclaje, con el fin de determinar la mejor forma de llevar adelante el trabajo del Sistema de Gestión. Además, este prototipo permitirá estimar la línea base de materiales de residuos de E&E y aproximarse a los costos de la recolección y valorización para cada uno de los materiales consignados en los reglamentos de esta ley, actualmente en desarrollo, para contribuir a la definición de las metas de recolección de envases y embalajes.

Cabe recordar que esta normativa busca que las empresas productoras de envases y embalajes gestionen y financien la recolección y valorización de estos materiales, impidiendo que sean dispuestos en un relleno sanitario.

En cumplimiento del requisito normativo, en 2018 nuevamente informamos en el Sistema Ventanilla Única del RETC los materiales de envases y embalajes que fueron dispuestos en el mercado con la comercialización de productos en 2017.

CCU firma Acuerdo de Producción Limpia

En septiembre de 2018, firmamos el APL Cero Residuos a Eliminación, que tiene por objetivo reducir los volúmenes de residuos sólidos que son eliminados, mediante la introducción de prácticas de economía circular, con el fin de evitar su generación o aumentar su valorización. El acuerdo tiene una duración de dos años y, a fines de 2018, comenzó el diagnóstico inicial del estado de cada una de nuestras instalaciones respecto de las acciones y metas del APL.

En esta iniciativa participamos con las siguientes plantas:

- Centro de Distribución Curauma (Valparaíso).
- Centro de Distribución Quilicura.
- Centro de Distribución Santiago Sur.
- Planta Molina de VSPT Wine Group.
- Embotelladora Planta Modelo Santiago ECCUSA (Renca).
- Planta Cervecera Santiago (Quilicura).
- Planta Cervecera Temuco.

Agua

303-1 303-2 303-3 303-4 303-5

Nos abastecemos de este elemento esencial para nuestros productos desde distintas fuentes: pozos profundos, manantiales, red de agua potable y canales. Atendiendo esta multiplicidad de fuentes, y en virtud del enfoque precautorio con el cual gestionamos los aspectos ambientales y productivos de nuestra operación, durante 2018 seguimos monitoreando y analizado la disponibilidad hídrica en todas nuestras instalaciones y especialmente en ciertas zonas y comunas con sensibilidad en la disponibilidad del recurso, entre ellas, Ovalle, Montepatria, Salamanca y Sotaquí, en el norte del país.

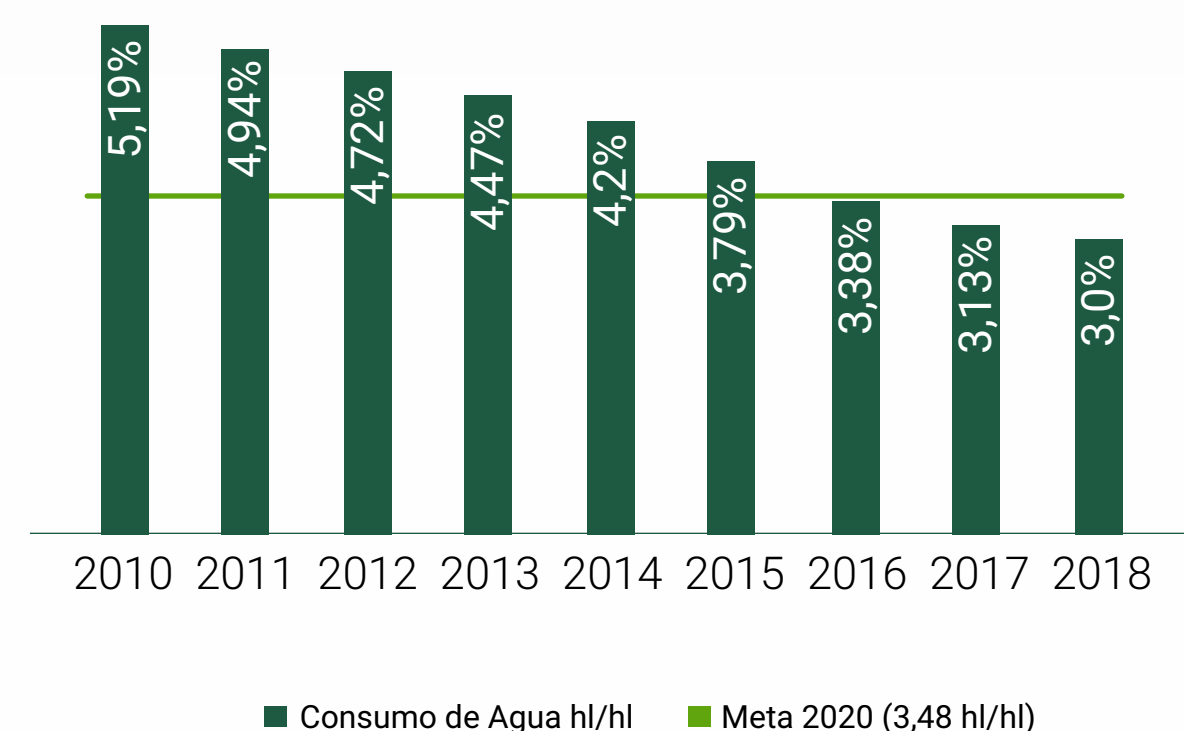
Con este propósito, utilizamos la información de los Decretos de Escasez Hídrica de la Dirección General de Aguas, del Ministerio de Obras Públicas, datos que también estamos considerando para la definición de metas en nuestra futura Visión Medioambiental al 2030. Esto contribuirá a desarrollar planes de manejo a largo plazo, contemplando que la escasez de agua es hoy una realidad mundial.

En términos de gestión, contamos con un indicador industrial de Consumo de Agua¹ relacionado con la intensidad de su uso a nivel industrial (hl de agua captada/hl producido). El agua de uso doméstico (casinos, baños y camerinos), como también el agua empleada para riego de jardines y áreas verdes, no es considerada en esta medición.

La meta de reducción en 33% consumo de agua (hl de agua captada/hl producido) se logró el año 2016. A la fecha, llevamos una reducción de 42,2%.

¹ Este indicador interno (definido el 2010) es equivalente al concepto captación, según la terminología de los indicadores 303-2018 del Estándar GRI.

Consumo de Agua (hl/hl)



Captación² de Agua

En términos de captación de agua, durante el año 2018 este volumen correspondió a ocho millones de m³, un 4,9% superior respecto del período anterior, debido al aumento en la producción.

² Desde 2018, se utiliza la terminología de los indicadores 303-2018 del Estándar GRI.

³ El 100% del agua captada está clasificada como agua dulce, es decir, con una calidad expresada en sólidos disueltos totales <= 1.000 mg/L

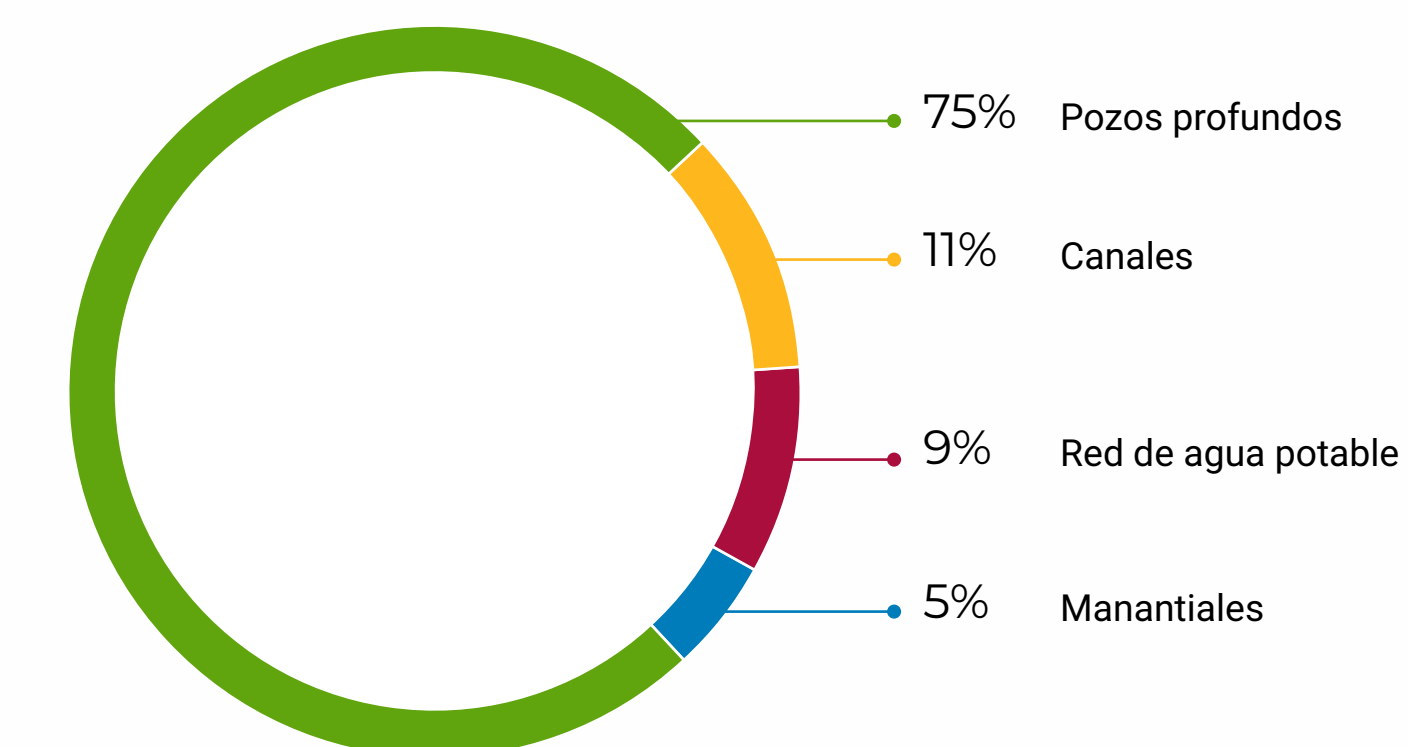
Captación de Agua

Tipos de fuentes ³	Métrica	2017	2018
Pozos profundos	m ³	5.703.389	6.055.804
Red de agua potable	m ³	876.401	709.177
Canales	m ³	713.882	899.113
Manantiales	m ³	383.612	386.101
Total Captación	m³	7.677.285	8.050.195

Para el año 2018, el origen del agua es mayoritariamente de pozo profundo, con un 75%, seguido por el agua canales, con un 11%, y de la red de agua potable, con un 9%. Finalmente, un 5% proviene de manantiales.

Cabe señalar que el 1% de la captación de agua proviene de zonas declaradas bajo escasez hídrica, conforme a los decretos de la Dirección General de Aguas del año 2018.

Distribución de la Captación de Agua 2018



Aguas Residuales

303-4

Contamos con sistemas de tratamiento de los residuos industriales líquidos (RILES) generados por nuestras operaciones. Ello permite descargar el agua según las normativas ambientales vigentes⁴. Durante 2018 se descargaron 5,3 millones de m³, un 9% más respecto de 2017.

Descargas de Aguas Residuales Tratadas⁵ (RILES)

Descargas	Métrica	2017	2018
Cursos superficiales de agua	m ³	2.732.158	2.848.478
Infiltración	m ³	41.643	45.930
Redes de alcantarillado	m ³	2.128.139	2.440.262
Total		4.901.940	5.334.670

El 9% de las aguas residuales tratadas fueron descargadas en zonas declaradas bajo escasez hídrica por la Dirección General de Agua, durante 2018.

⁴ Los estándares son los establecidos en la normativa de descarga en Chile DS 90: "Establece norma de emisión para la regulación de contaminantes asociados a las descargas de residuos líquidos a aguas marinas y continentales superficiales", el Decreto 609: "Establece norma de emisión para la regulación de contaminantes asociados a las descargas de residuos industriales líquidos a sistemas de alcantarillado" y el Decreto 46: "Establece Norma de Emisión de Residuos Líquidos a Aguas Subterráneas". En Argentina, Provincia de Buenos Aires: Decreto provincial 2009/60 y Resoluciones ADA 336/03 y 335/08, en Santa Fe: Resolución 1089/82 y en Salta: Ley 7070, Decreto provincial N° 3097, Resolución SMADS 11/01. Los parámetros relevantes son: pH, aceites y grasas, demanda química de oxígeno, demanda bioquímica de oxígeno, fósforo total, nitrógeno total, sólidos suspendidos totales, sólidos sedimentables, poder espumógeno.

⁵ Desde 2018, se utiliza la metodología de los indicadores 303-2018 del Estándar GRI, por lo tanto, se ajustan las cifras informadas en 2017. Por otro lado, se incorporan los datos de Plasco para el año 2017 y 2018.

Agua de Procesos y Productos

303-5

El volumen total de agua de procesos y productos que salen de las cuencas de origen, es la suma de toda el agua que ha sido incorporada en el producto o evaporada, por lo tanto, no se devolvió o reintegró a los cursos de aguas superficiales, subterráneas, ni a terceros, durante el período que comprende este informe. En 2018, la diferencia entre el agua captada y el agua tratada y descargada como RIL fue 2,7 millones de m³, un 2% menor respecto del período anterior.

Agua de Procesos y Productos

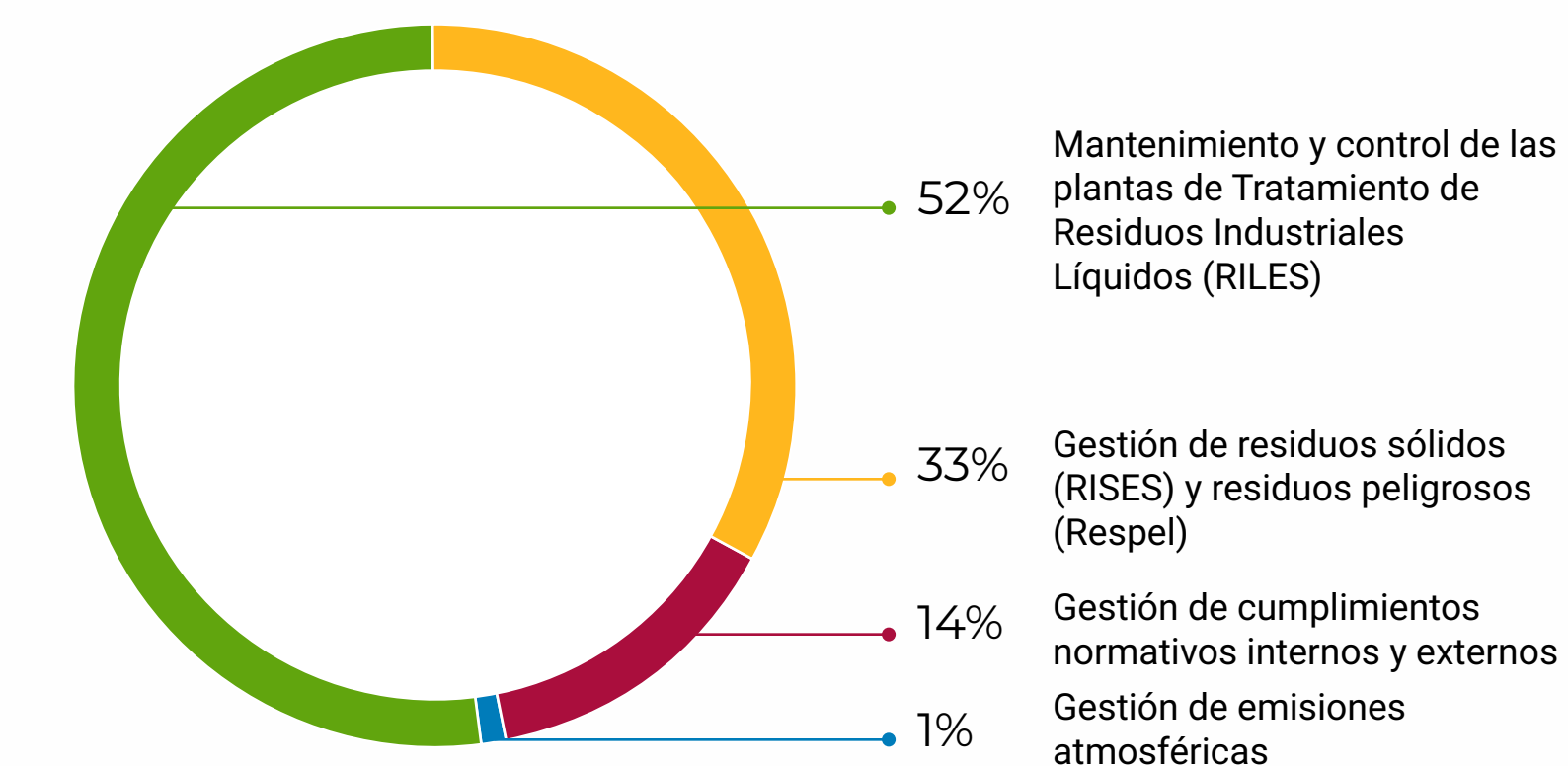
	Métrica	2017	2018	Destino
Volumen	m ³	2.775.345	2.715.525	Incorporada en el producto o evaporada.

Inversión / Gasto Ambiental

Los principales gastos medioambientales de nuestra Compañía se relacionan con Residuos Industriales Líquidos (RILES), Residuos Industriales Sólidos (RISES), Emisiones Gaseosas (calibraciones y verificaciones de los instrumentos de control y operación de fuentes fijas) y otros montos asociados al cumplimiento normativo, como la verificación y cumplimiento de los sistemas de gestión ISO 22000, Inocuidad de Alimentos, ISO 14000, Gestión Ambiental, y OHSAS 18001, de Seguridad y Salud Ocupacional, cuya implementación y certificación constituye un objetivo corporativo de CCU.

Durante el año 2018, destinamos M\$6.968.146 a gastos ambientales, un 4,6% menos que en 2017. La siguiente gráfica ilustra su distribución:

Distribución de gastos ambientales durante 2018



Certificaciones Ambientales

A nivel operativo, un 85 % de las plantas industriales y centros de distribución de nuestra Compañía posee un Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001, con certificación vigente. Por otro lado, Plasco se encuentra con certificación vigente en el Sistema de Gestión de Energía ISO 50001.

Además, todos nuestros viñedos de uva vinífera de VSPT Wine Group en Chile están certificados bajo el Código Nacional de Sustentabilidad (CNS), que evalúa aspectos tales como la reducción y el reciclaje de desechos, el ahorro de energía, la gestión del agua, entre otros. Su monitoreo cubre tres áreas: nuestros viñedos y los de nuestros proveedores de uva; bodegas, planta de embotellado y otras instalaciones relacionadas con la producción de vino, además de aspectos sociales y laborales aplicables a la organización, incluidos sus campos, oficinas e instalaciones.

Al cierre de este informe, el 31% de nuestros proveedores de uvas se encuentran con certificación vigente bajo el Código Nacional de Sustentabilidad (CNS).

Cumplimiento Normativo Ambiental

307-1

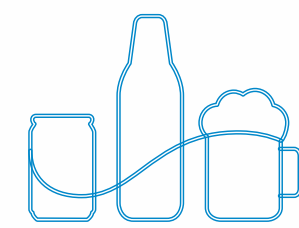
El cumplimiento regulatorio en todos los aspectos de nuestro quehacer es un objetivo prioritario de la gestión en CCU. No obstante, si bien podemos reducir la exposición a ciertos riesgos, no podemos evitar por completo su materialización, debido a la complejidad de nuestros procesos.

Durante el año 2018, la Superintendencia de Medio Ambiente realizó una formulación de cargos producto de la afectación del monumento "Un Lugar para la Memoria", durante la construcción del Centro de Distribución del proyecto Embotelladora CCU Renca. En dicho contexto, dentro del procedimiento se presentó un plan de cumplimiento, el cual se encuentra aprobado por las autoridades competentes (mayores detalles en la sección Comunidades de este informe).

Además, registramos dos multas no significativas, cursadas por el Servicio Agrícola y Ganadero y el Servicio de Salud, por un monto total de 15 UTM.

No se han identificado otros impactos que calcen con la descripción conforme a la legislación en cuanto a materias ambientales.





Marcas que nos Inspiran

Nuestro negocio se sustenta en marcas de valor, que entregan a nuestros consumidores experiencias para compartir un mejor vivir.

Así, en este eje de nuestro Modelo de Gestión Sustentabilidad CCU focalizamos nuestra labor en las áreas de Innovación, Calidad, Consumo Responsable y Momentos para Consumidores.

A continuación, detallamos los principales avances para cada una de ellas.

Innovación

103-1 103-2 103-3 CCU2

Buscamos innovar, creando ventajas competitivas con tecnología de alto impacto, para mejorar la experiencia de nuestros grupos de interés, particularmente en lo que respecta a nuestros consumidores y clientes.

Con este objetivo, hemos avanzado a partir de la implementación del área de Innovación en 2017, y durante 2018 diseñamos una estrategia corporativa para trabajar proyectos de innovación de Productos, Incremental, Disruptiva y Transformación Digital, lineamientos que se suman a los modelos que hemos desarrollado sistemáticamente en las áreas de procesos.

Los ámbitos específicos que estamos abordando en materia de Innovación bajo el enfoque de nuestra estrategia corporativa y en línea con el Modelo de Sustentabilidad CCU son los siguientes:

Ámbitos de Gestión en Innovación

Innovación de Productos

Impulsar el desarrollo de las categorías en que participamos, siempre con productos de alto valor, facilitando este objetivo con la estructura necesaria desde todas las áreas de la Compañía.

Innovación incremental

Mejorar nuestros procesos, promoviendo una cultura de permanente optimización en ellos (Comercial, Logística, Industrial-TPM, Administración).

Innovación Disruptiva

Desarrollar y ejecutar iniciativas que agreguen valor y nos ayuden a mantener nuestro liderazgo y ventajas competitivas ante cambios en el entorno.

Transformación Digital

Iniciar una Agenda de Transformación Digital que nos permita la integración de nuevas herramientas digitales en toda la cadena de valor, con la consecuente evolución cultural, para mejorar nuestra forma operar y generar valor.

Bajo este marco de gestión, y con apoyo de asesoría externa, en 2018 realizamos un diagnóstico de necesidades y oportunidades de innovación, delineando un modelo de levantamiento de información para innovar a nivel transversal en la Compañía. Se trata de un modelo continuo que define prioridades cada seis meses, a partir de la revisión de los desafíos identificados por los gerentes generales de CCU Chile, VSPT Wine Group, CPCh y CCU Argentina.

Innovación de Productos

La Innovación de Productos se centra en las áreas de marketing de cada categoría, siendo liderado por la jefatura senior y el jefe de marca para su respectivo proyecto. Para la gestión del desarrollo de un producto se considera el análisis y seguimiento mensual en un Comité Express, donde se reúnen las áreas de Desarrollo, Abastecimiento y Producción. Además, cada dos meses sesiona el Comité de Desarrollo de Producto, para presentar a todas las gerencias el estatus de los proyectos en marcha.

En conjunto con las instancias formales, diariamente hacemos seguimientos y avances de cada proyecto. El área de Innovación de Productos es la responsable de coordinar a todos los involucrados.

Entre los ámbitos estratégicos abordados en 2018 se cuentan: la gestión del trabajo cohesionando en todas las áreas; la planificación y unificación de todos los desarrollos en una sola plataforma (SGI) y la priorización de la labor en materia de las reducciones de azúcar en la línea de Analcohólicos.

Dentro del proceso de desarrollo de nuevos proyectos, incorporamos una Plataforma de Soporte de Gestión de la Innovación, la cual está activa desde diciembre 2018. El objetivo de esta plataforma es centralizar todos los procesos en un solo lugar, pudiendo así contar con una herramienta que permita planificar y controlar las etapas que se ven involucradas en el desarrollo de un nuevo producto. La plataforma se encuentra disponible para las categorías Analcohólicos y Aguas. En el caso de Cervezas, su plataforma está en desarrollo y se prevé una marcha blanca para abril de 2019.

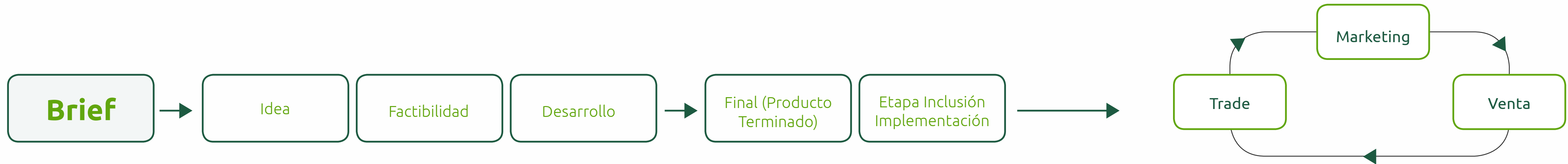
En Innovación de Productos, contamos con indicadores que se miden por su rentabilidad, crecimiento, sustentabilidad y desde el enfoque de ventas.

Para los desarrollos de nuevos productos, se asigna un presupuesto de acuerdo con la evaluación económica de cada proyecto según su inversión y objetivo, la cual es analizada para su aprobación. Paralelamente, el área de Innovación de Productos contempla un presupuesto como apoyo al área (estudios, participación en ferias especializadas, desarrollo, capacitación, entre otros).

Plataforma Soporte de **Gestión de la Innovación**



A partir de este marco operativo, las etapas consideradas en el desarrollo de un nuevo producto son las siguientes:



Portafolio de Innovación de Productos

En 2018 concretamos importantes innovaciones y lanzamientos de productos. Entre éstos, en Cervezas, destacaron los lanzamientos de Escudo Sin Filtrar, una versión elaborada sin pasar por el proceso de filtrado, lo que produce una cerveza de carácter fuerte, cuerpo equilibrado y aromas a malta y lúpulo fresco; la nueva botella retornable de 500cc de Cristal, formato exclusivo para el canal tradicional de botillerías y almacenes de la Región Metropolitana, como una forma de comprometer también al consumidor en el desarrollo de buenas prácticas de sustentabilidad.

También lanzamos Heineken 0.0, cerveza lager sin alcohol, siendo Chile el primer país de Latinoamérica en contar con una de las mayores innovaciones a nivel mundial por parte de nuestro aliado; Royal Guard Smooth Lager, con 4,5° de alcohol, nueva variedad que mantiene en su receta los dos lúpulos de la clásica versión original. Además, Royal Guard sumó un nuevo formato a su portafolio, la nueva botella Long Neck mini 200cc.

Por su parte, la familia de cervezas con sabor, Stones, incorporó Guaraná Stones al portafolio. En el caso de Kunstmann, incluyó nuevas variedades: Sommer Pils, una cerveza de temporada y de baja fermentación, con sólo 4,8° de alcohol; y la cerveza experimental Fresh Hop, desarrollada mediante el método de Wet Hopping, cerveza sin filtrar de color amarillo anaranjado y espuma generosa.

En la categoría de Pisco Puro, nuestra unidad de negocios CPCh lanzó dos nuevos productos del segmento súper premium: Mistral Selección de Barricas, el pisco con mayor tiempo de guarda del mercado, con hasta 15 años de añejado en barricas de roble americano, roble francés y raulí chileno; y Tres Erres 1928, un doble destilado hecho 100% con uvas moscatel. En cócteles lanzamos la marca Cusqueño, hecho con destilado de vino de uva Quebranta proveniente de la bodega de San Isidro en el Valle de Ica Perú, y la marca Sol de Cuba en dos versiones, Sol de Cuba Mojito Limón y Sol de Cuba Mojito Berries.

En la categoría de Vinos, nuestra unidad de negocios VSPT Wine Group, a través de la marca Misiones de Rengo, presentó dos nuevas variedades, Premium Sparkling Wine Rosé y Premium Sparkling Wine Moscato, ambos elaborados bajo el método Charmat. Por su parte, Viña Tarapacá presentó uno de sus productos más exclusivos: Blend Series #1, un vino elaborado a partir del estudio de suelos más profundo de Chile, llevado a cabo en el Valle del Maipo. En tanto, recogiendo lo mejor del vino EPICA, junto a la perfecta selección de notas de fruta, irrumpimos en el mercado con la Sangría Premium de EPICA, que llega a revolucionar esta categoría en Chile.

Además, Castillo de Molina, de Viña San Pedro, lanzó un delicado y fresco Late Harvest, elaborado con uvas provenientes de los mejores valles de nuestro país.

En el caso de los Analcohólicos, lanzamos al mercado una serie de productos en línea con las tendencias hacia el portafolio sin azúcar e incorporación de ingredientes naturales (ver detalles en la sección Consumo Responsable / Portafolio Equilibrado).

Innovación Incremental

En cuanto a innovaciones en los procesos, numerosos proyectos de innovación que han demostrado su eficiencia han tenido continuidad en 2018.

De esta manera, el área de distribución continúa mostrando grandes avances en la optimización tanto de acarreo como de soporte, a partir de la implementación de sistemas de control de flota, gestión de itinerarios y gestión de bodegas, con implementaciones de WMS (Warehouse Management System) para el seguimiento de los productos, una torre de control de acarreo, entre otros avances, además del nuevo hito en materia de electromovilidad que se informa en la sección Distribución y Logística.

En el área industrial se observan importantes mejoras de la aplicación de la metodología TPM, la cual ha contribuido considerablemente a generar eficiencias a través de aumentos de productividad, gestión de mantenciones, control de mermas de extractos, entre otras iniciativas.

Asimismo, se han desarrollado iniciativas que mejoran los procesos en CCU, desde el punto de vista de las eficiencias, como, por ejemplo, la gestión de reponedores, y desde el punto de vista de la eficacia, tenemos dos iniciativas destacadas:

- Brief Creativo CCU: Herramienta que permite a nuestros equipos de Marketing ser más efectivos, consistentes y eficientes en la entrega de brief a sus agencias en base a un formato estandarizado que asegura foco y claridad.
- NW Producciones Comerciales: Herramienta que permite a nuestros equipos optimizar los costos de producción de sus comerciales de televisión sin afectar la calidad de los mismos.

Estas innovaciones han permitido reducciones de costos de producción considerables y forman parte del Plan de Eficiencias CCU, el que corresponde principalmente a eficiencias relacionadas con los COGS (Cost of Goods Sold, Costos de Productos Vendidos), repartiéndose equitativamente entre eficiencias por Negociaciones y Procesos Productivos.

Las innovaciones en procesos implementadas en los distintos Centros de Excelencia de la GEF (Gerencia Excelencia Funcional) son responsables de una parte importante del aumento del margen EBITDA de la Compañía, especialmente en las unidades de negocio CCU Chile y Argentina, como así también en la reducción de los COGS.

La GEF, además, se dedica a innovaciones que apuntan a la sustentabilidad y a la unificación regional de mejores prácticas. Un enfoque de sustentabilidad es el notable avance que comentamos gracias a la implementación de camiones eléctricos en nuestra Compañía. Y desde el punto de vista de la difusión de las mejores prácticas, una instancia a destacar es "La Semana Comercial", donde se comparten los desarrollos mejor evaluados de cada unidad de negocios CCU, durante cuatro días.

Promoviendo una Cultura de Innovación

Dado que se trata de un factor indispensable para nuestros desafíos de innovación, en 2018 creamos un Plan de Cultura Interna para nuestras operaciones en Chile y Argentina. El plan contempla distintas actividades, entre ellas, el desarrollo de talleres y concursos de innovación abierta, a partir de los desafíos identificados en nuestra organización.

También llevaremos a cabo un programa de charlas, a fin de incorporar las mejores prácticas y soluciones, pensando en nuestros consumidores y clientes.

Además, cabe mencionar que postulamos al subsidio Corfo de instalación y desarrollo de capacidades de innovación, cuyo objetivo principal es sistematizar la gestión de proyectos a través de procesos y metodologías de innovación que entreguen soluciones de impacto con apoyo de una institución experta.

Así, nos adjudicamos \$ 40 millones para desarrollar un programa que se compone de dos ciclos de innovación, de cara a potenciar la participación de CCU en campañas de ideas y su aceleración, con el objetivo de crear una cartera de proyectos a trabajar.

Innovación Disruptiva

En este ámbito hemos trabajado numerosos proyectos a nivel transversal, la mayoría de ellos constituyen Innovación Abierta. A continuación, destacamos los principales:

- Aislación de microorganismos asociados a enfermedades de la madera**
 Es un proyecto que se llevó a cabo en VSPT Wine Group, bajo la alianza UC Davis, el cual aborda el desarrollo de un protocolo para determinar la presencia de enfermedades de la madera y así separar las plantas no aptas en los viñedos. El principal impacto positivo de esta investigación es que aumentará la vida del viñedo, disminuyendo los costos asociados en las plantaciones.
- Comparación de genomas completos**
 También es un proyecto que se llevó a cabo en VSPT Wine Group con UC Davis. A través de este proyecto se desarrollaron genomas de referencia para las cepas Cabernet Sauvignon, Sauvignonblanc, Merlot y Chardonnay. También se lograron desarrollar marcadores preliminares para Pinot Noir y Cabernet Sauvignon. Su utilización permitirá, en el caso de clones de vid, desarrollar una serie de marcadores moleculares para la identificación específica de cada clon, realizar análisis de trazabilidad a las plantas e identificar certeramente el clon a plantar, manteniendo la calidad de la uva y, por ende, del vino producido.
- Métodos para el uso de agua de riego**
 Proyecto desarrollado en VSPT Wine Group con apoyo de UC Davis, el cual permite acceder a una nueva tecnología llamada Surface Renewal, que sirve para determinar las pérdidas por evapotranspiración y transpiración reales de un sector del viñedo. Su valor es que entrega criterios de riego, información útil en los procesos de toma de decisiones para suplir eficientemente los requerimientos de agua de las plantas.
- Mejoramiento del Viñedo**
 VSPT Wine Group participó con Vinos de Chile en un proyecto para el mejoramiento del viñedo. Los objetivos fueron implementar un sistema de producción de material de micropropagación de vida silvestre (Vitisspp) de alta calidad sanitaria, clara identidad varietal y trazabilidad; y proveer de herramientas para fortalecer el compromiso con la sostenibilidad e integrar la responsabilidad social en la gestión estratégica.

- Código Nacional de Sustentabilidad del Vino**

Proyecto desarrollado también en VSPT Wine Group en conjunto con Vinos de Chile. Apunta a establecer relaciones técnicas con distribuidores, con el fin de generar mayor posicionamiento y obtener retroalimentación que permita mejoras en el Código de Sustentabilidad. Cabe destacar que Marks & Spencer reconoció al Código en Reino Unido, SAQ en Canadá y LCBO (también de Canadá) lo destaca dentro de sus comunicaciones.

- Evaluación del comportamiento y producción de uva vinífera**

VSPT Wine Group trabajó en conjunto con el INIA, CRI (Centro Regional de Investigación) la Platina en un proyecto que tiene como objetivo asegurar la sustentabilidad de la viticultura nacional frente a las consecuencias que trae consigo el fenómeno del cambio climático, a través de la evaluación del comportamiento y la producción de uva vinífera.

La generación de conocimiento permitirá mantener la calidad de nuestros productos, aplicando la investigación en nuestros procesos.

- Plataforma de Ventas no presencial B2B**

Actualmente en fase de piloto, este proyecto se desarrolló en el corporativo CCU, junto a Matrix Consulting, a partir de la tendencia en cuanto a la implementación de nuevos canales de venta en la industria. Así, se caracterizaron los atributos y necesidades de los segmentos de clientes a impactar, definiendo los requerimientos del área de ventas, además de mapear las alternativas tecnológicas utilizadas por referentes del rubro. En una etapa posterior, identificamos los beneficios y clientes potenciales, los indicadores clave para la implementación de la iniciativa y una hoja de ruta de hipótesis a trabajar.

Las potenciales mejoras o beneficios de este proyecto consisten en la ampliación del rango horario para los pedidos (disponibilidad 24/7), potenciando las posibilidades de venta y, por ende, de ingresos, además del aumento de la satisfacción y la lealtad de nuestros clientes.

Cabe destacar que la plataforma será desarrollada exclusivamente para CCU por un proveedor especializado y, además de las ventajas antes mencionadas, permitirá mejorar la trazabilidad de los datos de los clientes, contribuyendo a una atención más personalizada.

- **Plataforma de Insights**

El objetivo es tener un repositorio de información que incorpore data interna de la Compañía (informes, estudios de mercado, encuestas, entre otros); data externa y pública online (noticias, publicaciones, social listening) para generar un flujo continuo de insights (percepciones, entendimiento del consumidor) y dar accionabilidad a las tendencias.

Este proyecto está a cargo del área de Inteligencia de Mercado de nuestra Compañía, con apoyo en seguimiento por parte de la subgerencia de Innovación, y se espera que su impacto sea a nivel de nuestras operaciones en Chile y Argentina.

Entre los beneficios de este proyecto se cuentan la optimización de los tiempos de consulta y búsqueda de contenidos, mejorar la utilización de los recursos para accionar los resultados y evitar la duplicidad de trabajo, al disponer de una herramienta inicial para la búsqueda de temas e inspiración.

En este sentido, potencialmente la herramienta podría generar una disminución de costos en el desarrollo de estudios de mercado, pues se contará con información preliminar del usuario y de tendencias a abordar a través de distintas iniciativas.

Transformación Tecnológica

Hemos desplegado un camino de mejora tecnológica que impactará en la forma en cómo trabajamos, entregando mejor información para la toma de decisiones y más tiempo y recursos a los trabajadores en CCU. Entre varias iniciativas destacan:

1. Renovación de computadores con tecnología de punta y software que optimizan la eficiencia energética.
2. Implementación regional de impresoras pull printing que obliga a confirmar la impresión en el punto de salida del documento, generando importantes ahorros en papel y disminución de residuos al medio ambiente.
3. Configuración activo-activo en la nueva infraestructura de nuestros dos data centers, lo que permite evitar interrupciones de servicio al tener en línea y sincronizados ambos sitios, siendo CCU líder en la adopción de esta tecnología al ser la primera implementación de este tipo en todo el continente.
4. Lanzamiento de nueva plataforma de comunicación y colaboración con Gsuite de Google.
5. Implementación de nuevas salas de videoconferencia a nivel regional. Esta iniciativa nos ayudará a bajar el número de viajes y traslados, reduciendo de manera importante nuestros costos y la huella de carbono.
6. Creación de nueva gerencia enfocada al análisis de datos e inteligencia artificial para resolver los problemas complejos del negocio.

Lo anterior, junto a lo que está por venir, nos permitirá ir avanzando en entregar valor en toda la cadena de la operación desde la información y el uso de tecnologías, para crear una nueva ventaja competitiva que nos diferencie del mercado.

Transformación Digital

Con respecto al ámbito de gestión de la Transformación Digital, estamos en proceso de diagnóstico de todas las iniciativas internas para consolidarlas. Un primer paso fue la propuesta de tener un roadmap de impresión virtual en todos los centros de distribución y lugares donde existan documentos electrónicos, incluida la casa matriz de nuestra Compañía. Actualmente, la Gerencia de Información junto a la Gerencia Logística ya ejecutaron el proyecto de impresión virtual "Emisión de Guías Electrónicas de Acarreo" para el Centro de Distribución de Renca, ocupando el modelo de generación de PDF en tiempo real de los documentos electrónicos.

Adicionalmente, ya estamos trabajando en dos proyectos más: eliminar las tapas de documentos de Notas de Crédito y enviar documentos físicos sólo a los clientes que lo soliciten.

Todo lo anterior es el comienzo de una nueva etapa en la cual la emisión por demanda apoya a la organización en su compromiso con el medio ambiente.

CCU fue distinguida entre las **empresas más innovadoras del país**

En la quinta versión del ranking InnovAcción - Best Place to Innovate, realizado en conjunto con la Universidad Adolfo Ibáñez y GfK Adimark, CCU fue distinguida dentro de las 50 empresas más innovadoras de Chile, en 2018.

Best Place to Innovate reconoce a todas aquellas empresas que destacan y demuestran calidad y excelencia en el tema de la innovación, contribuyendo a potenciar la capacidad innovadora de las organizaciones en Chile. Al respecto, Willem F. Schol, presidente de Best Place to Innovate, comentó: "Si una empresa está realmente interesada en convertirse en innovadora, con resultados de negocio que hagan la diferencia y sean sostenibles en el tiempo, debe ser capaz de evolucionar a través de lo que nosotros llamamos el camino de la InnovAcción".

Calidad

103-1 103-2 103-3 102-11 416-1 FP5

La calidad e inocuidad en los procesos, productos y materias constituyen un aspecto fundamental para nuestra gestión. Por un lado, se relaciona con los estándares exigibles a la industria de consumo masivo y, por otro, conlleva desafíos inherentes a los impactos en el consumidor. Así, siempre buscamos ir más allá del cumplimiento normativo y adherir a las mejores prácticas a nivel internacional.

De acuerdo con nuestro Modelo de Gestión de Sustentabilidad, trabajamos este ámbito con el siguiente foco:

Ámbito de Gestión de Calidad

Asegurar altos estándares de calidad e inocuidad de productos.

Orientándonos siempre a la más alta exigencia, las plantas productoras CCU tienen implementados sistemas de gestión de inocuidad bajo estándares internacionales, gracias a los cuales se analizan todas las etapas productivas, evaluándose y mitigando los posibles riesgos de inocuidad alimentaria (HACCP, Hazard Analysis and Critical Control Points, por su sigla en inglés).

Asimismo, cuentan con las certificaciones ISO 22000 y BRC (British Retail Consortium), las cuales abarcan ámbitos relacionados con la protección del consumidor, a través de la inocuidad y seguridad alimentaria de los productos elaborados. Estas certificaciones validan la utilización de estándares internacionales para las políticas, requerimientos, manejo de productos, calibraciones de equipos, entre otros, que permitan garantizar la calidad y seguridad alimentaria de los procesos productivos.

En relación con estas certificaciones de carácter voluntario comprometidas por nuestras plantas, podemos declarar que el 60% de nuestra producción nacional ha sido elaborada y envasada en plantas que cuentan con estas certificaciones. La diferencia respecto del porcentaje acumulado al cierre de 2017 se debe, principalmente, a que la auditoría de ISO 22000 para nuestra Planta Modelo (ECCUSA) se ejecutará en mayo de 2019.

Cabe mencionar que nuestra Planta Modelo representa el 39% del volumen de nuestra producción. Si logramos obtener un resultado positivo, como esperamos, nuestro indicador subirá a un 99%, estando en línea con lo informado en años anteriores (98% para los períodos 2016 y 2017).

Además de realizar una verificación de los productos por terceras partes independientes, mediante evaluación anual en laboratorios certificados externos, las plantas Cerveceras de Santiago y Temuco se encuentran actualmente en proceso de adhesión voluntaria a la certificación FSSC (Food Safety Systems Certification, por su sigla en inglés), que es una ampliación de la actual ISO 22000.

Así, FSSC profundiza en los programas de pre-requisitos, poniendo énfasis en la gestión de riesgo de la seguridad alimentaria e integrando los procesos que permiten controlar y minimizar riesgos de seguridad alimentaria. También mejora la administración y manejo de servicios, defensa y fraude alimentario, administración de alógenos, entre otros. En este contexto, podemos señalar que el 100% de los productos y servicios fueron evaluados en inocuidad alimentaria durante 2017 y 2018, respectivamente.

Alineando estándares

En el caso de las licencias, los ingredientes y materiales utilizados en la elaboración y envasado de estos productos son evaluados sistemáticamente, contando con aprobaciones vigentes por parte de nuestros socios.

Cabe destacar que en la categoría cervezas, en Chile contamos con una definición que desestima el uso de materias primas OGM en su elaboración, lo que se indica en las especificaciones para malta y arroz, con el objetivo de homologarlas en nuestras cervezas conforme a las licencias.

Para corroborar que nuestros proveedores cumplen dicha directriz, realizamos verificaciones aleatorias de OGM en arroz, con apoyo de un tercero independiente.

Esta gestión la llevamos a cabo a partir de nuestro Programa de Homologación de Proveedores, que se ejecuta con apoyo de una empresa externa (SGS). Su objetivo es contar con una medición independiente que permita tener información sobre inocuidad, gestión de calidad, defensa alimentaria, seguridad y salud ocupacional, cuidado del medio ambiente y prácticas laborales.

El criterio de evaluación define como no cumplimiento si el proveedor obtiene un puntaje menor a 80%, por lo cual la auditoría debe repetirse en un plazo no mayor a 90 días. Para ello, se invita a los proveedores a trabajar en las brechas que tengan para homologarlos bajo un mismo estándar.

Durante 2018, se incorporaron preguntas específicas respecto de defensa alimentaria y prácticas laborales. Esta modificación se realizó en el marco de la reformulación metodológica de la auditoría aplicada y como parte de la mejora continua en materia de gestión de proveedores. Así, el sistema de vigilancia fortaleció la metodología documental con un proceso de visitas a proveedores internacionales, con fines de validación.

El alcance del programa corresponde a proveedores de materias primas agrícolas (azúcar, cebada malteada, arroz, pulpas, jugos de frutas, entre otros); y proveedores de envases, tapas y materiales que están en contacto directo con el producto (por ejemplo, elementos filtrantes).

En una primera instancia, se priorizaron visitas a las plantas relacionadas con materias primas agrícolas, auditándose en terreno a siete proveedores (correspondientes a las marcas de CCU que no está incluidos en los programas de proveedores de las licencias, pues estos cuentan con sus propias evaluaciones). Los primeros proveedores auditados bajo el nuevo sistema operan en Sudáfrica, Tailandia, Turquía y China.

En 2019 se hará un seguimiento de la implementación de esta metodología y sus resultados, en virtud de lo cual podrá establecerse el nivel de cumplimiento de los proveedores evaluados.

En el mismo tenor del traspaso de las mejores prácticas hacia nuestra cadena de valor, cabe destacar que, en la encuesta de proveedores que se aplicó en 2018, incluimos un ítem para establecer una línea base respecto del nivel de implementación de una serie de certificaciones, entre ellas, las más relevantes asociadas a los estándares de calidad e inocuidad alimentaria.

A partir de los datos aportados voluntariamente por nuestros proveedores, comenzaremos a trabajar de manera conjunta las oportunidades de mejora, de acuerdo con su autoevaluación al respecto.



Consumo Responsable

103-1 103-2 103-3 DSCC.20

En línea con nuestro Propósito, contamos con un portafolio equilibrado con diversas alternativas, con el objetivo de que nuestros consumidores puedan elegir entre ellos de acuerdo a sus momentos de consumo. Asimismo, la promoción del consumo responsable refleja nuestra forma de trabajo.

Ámbitos de Gestión de Consumo Responsable

Portafolio equilibrado en Analcohólicos: Contar con productos reducidos en azúcar y sin azúcar añadida.

Portafolio equilibrado en Alcohol: Contar con productos reducidos en alcohol y sin alcohol.

Garantizar comunicaciones comerciales responsables de nuestros productos.

Portafolio Equilibrado

Respecto del portafolio de bebidas analcohólicas, en CCU respetamos estrictamente las regulaciones en cuanto al contenido de azúcar, innovando en nuestras categorías sin azúcar y reducidas en azúcar. Asimismo, en el portafolio de productos alcohólicos, contamos con cervezas con menor graduación alcohólica. Conforme a nuestra constante preocupación por las tendencias de los consumidores, cabe señalar que -en todas las categorías de productos- los ingredientes que utilizamos están aprobados por la legislación y la autoridad competente.

Estos avances son expresión de un trabajo sistemático que llevamos a cabo en los Comités de Formulación de Bebidas Alcohólicas y el Comité de Formulación de Bebidas Analcohólicas, sobre la base de nuestro Programa de Reformulación de Productos. Con el foco puesto en ampliar las opciones de nuestros portafolios de cara al consumidor, en estas instancias se analizan las formulaciones, los nuevos ingredientes que podrían utilizarse, sin alterar la calidad de los productos, siempre apegándonos a la regulación vigente en Chile.

La Ley 20.606, implementada el año 2016, tiene como principal objetivo proteger la salud de la población, mediante la comunicación clara de los nutrientes o calorías al consumidor a través del sello "ALTO EN...". Esto fue un aliciente para continuar robusteciendo la categoría de bebidas bajas en azúcar, o sin azúcar y la adhesión de otras bebidas a un proceso de adaptación, el cual ya habíamos comenzado el año 2014.

Así, productos tales como los de la categoría néctares de pulpa de fruta, Lipton Ice Tea, Gatorade y gaseosas, han participado en este proceso, manteniendo inalterables la identidad del sabor de cada uno, con reducciones de azúcar que van desde un 18,2% hasta un 74,5%.

En el caso de las reducciones en graduación alcohólica, hemos ampliado progresivamente el portafolio de la categoría cervezas sin alcohol o reducidas en alcohol, a través de lanzamientos como Cristal Cero, Cristal Cero Radler, Heineken 0.0 y nuevos productos de nuestra marca Stones.

En nuestra línea de piscos, en la categoría Ice, lanzamos la nueva versión Berries, con solo 7° de alcohol, suavemente gasificado y bajo en calorías. Asimismo, ingresamos a la categoría de las sidras, a través de nuestra marca Cygan, elaborada en base a manzanas verdes y rojas, baja en calorías y libre de gluten.

Además, lanzamos dos nuevos sabores para Campanario Cóctel, Limón Thai y Maqui Granada, los cuales están elaborados con pisco y jugo de fruta natural.

En cuanto a los productos en los cuales recientemente hemos incorporado ingredientes naturales, destacan Pepsi Zero Limón, producto que ha tenido una muy buena recepción por parte de los consumidores; Kem Xtreme, que innovó con sus ediciones AM con jugo de naranja y PM con jugo de

arándano; Watt's sabor Maqui-Granada de su línea Selección; la nueva línea Vivo Veggie, donde se mezcla el sabor de frutas con verduras, comenzando con dos opciones, Piña Apio y Naranja Zanahoria. Además, en la línea de jugos Sprim, lanzamos el sabor de Pepino Dulce.

Cifras de productos **evaluados y mejorados**

416-1 FP6 FP7

El 26,72% de las bebidas analcohólicas con azúcar fueron evaluadas con el objetivo de reformular sus recetas, reduciendo el contenido de azúcar u otro componente. Estas mejoras se suman a las reformulaciones de períodos previos, por lo que la cifra corresponde en particular a la gestión de 2018.

Productos Analcohólicos Reformulados

2017	2018
29,4%	26,72%

Cabe destacar que, específicamente, las cervezas sin alcohol experimentaron un aumento de 16% en ventas, en relación con el año anterior, representando un 3,07% del volumen total de ventas de cervezas para el año 2018, mientras que en 2017 fue de un 2,78%. Estos porcentajes son calculados sobre el total de ventas de cervezas en hectolitros. Esto indica que nuestra preocupación por interpretar las expectativas y requerimientos de nuestros consumidores, acorde a las tendencias mundiales, ha rendido frutos.

Respecto de los productos reducidos en azúcar, las categorías han experimentado reducciones son: Aguas Minerales, Saborizadas; Gaseosas Light y Zero; Lipton Tea y Néctar.

Productos Reducidos en Azúcar

	Porcentaje sobre el total de Ventas ^(*)	
	2017	2018
Total	15,09%	16,9%

(*) Porcentaje calculado sobre el total de ventas nacional en Hectolitros, incluyendo la marca Manantial.

Dentro de la categoría de productos funcionales, se encuentran las bebidas para deportistas de la marca Gatorade, que presentan en su formulación sales y electrolitos para favorecer la hidratación. También componen este segmento las bebidas energéticas Redbull y Adrenaline Red. Estos productos cuentan con aumento de determinados ingredientes frente a un producto analcohólico normal, por ello son considerados funcionales, pero no han experimentado mayores modificaciones en sus fórmulas en el último año.

Productos que aumentaron ingredientes nutricionales

	Porcentaje sobre el total de Ventas ^(*)	
	2017	2018
Total	3,70%	3,73%

(*) Porcentaje calculado sobre el total de ventas nacional en Hectolitros.

Consumo **Responsable de Alcohol**

Para nuestra Compañía, el consumo de alcohol, al igual que la mayoría de los productos alimenticios, es beneficioso si se hace en forma moderada y responsable, y perjudicial si se hace en exceso. En este sentido, desde 1994 contamos con el Programa Consumo Responsable de Alcohol, el cual representa una contribución concreta en la búsqueda del bienestar de la sociedad, y como tal, constituye uno de nuestros objetivos como empresa. Los aspectos que trabajamos como prioridad son la prevención del consumo de alcohol en menores de edad, la educación en el consumo responsable de alcohol y la promoción de la seguridad vial.

En esta línea, en 1999 iniciamos el Programa Educar en Familia CCU y durante 2018, realizamos 30 charlas en la Región Metropolitana, 21 charlas en centros penitenciarios, una charla en la localidad de Monte Patria (área de influencia directa de nuestra unidad de negocios CPCh); dos en Antofagasta y tres en Temuco, éstas últimas destinadas a trabajadores, comunidad, autoridades y clientes.

De esta manera, llegamos a 2.774 familias, teniendo un alcance indirecto de 11.096 personas. Cabe destacar que, en estas iniciativas, contamos con el apoyo de las autoridades locales tales como el Municipio de Temuco y en Antofagasta, con la Asociación de Industriales de esa ciudad.

Canada Dry Ginger Ale Zero

Por iniciativa propia, solicitamos a nuestro aliado SHL (Schweppes Holding Limited) el desarrollo de una nueva fórmula. Luego de tres años de investigación, se logró una fórmula adecuada para eliminar el contenido de azúcar en la bebida Canada Dry Ginger Ale, la que se testeó en febrero de 2018. La licencia hizo entrega del concentrado y en CCU nos encargamos del desarrollo de la fórmula, el packaging, la distribución y la comercialización del producto. Los primeros tres formatos lanzados de Canada Dry Ginger Ale Zero fueron Pet 3.0 lt, Pet 1.5 y lata 350 cc.

Posteriormente, se incorporó el nuevo formato Mixer, que no se había desarrollado, y fuimos los primeros en traer a nuestro mercado el envase de lata de 220 ml.

Así, esta innovación responde a la necesidad del mercado de crecer en el segmento sin azúcar, dándole una nueva alternativa a los consumidores, sin sacrificar el sabor original.

En relación con el objetivo de fomentar la seguridad vial, participamos en el Acuerdo Nacional por la Seguridad Vial, promovido por CONASET, con la participación de los Ministerios del Trabajo, Salud, Transporte, Fundaciones, Agrupaciones de conductores de automóviles, motocicletas, ciclistas y representantes de Mutuales y Carabineros. Este acuerdo busca sentar las bases para definir la agenda de trabajo de CONASET para el año 2019 y siguientes, los objetivos a corto, mediano y largo plazo, con miras a cumplir la Visión Cero (cero fatalidades y cero lesionados graves derivados de siniestros de tránsito para 2030) y trabajar en la protección de los usuarios más vulnerables.

En este contexto, y continuando con nuestra labor de educación y sensibilización pública, este año nuevamente implementamos campañas de Fiestas Patrias y Año Nuevo con foco en seguridad vial, para educar sobre siniestralidad y motivar a adoptar buenas conductas relacionadas, por ejemplo, con no consumir alcohol si se va a conducir. En estas campañas plasmamos las alianzas suscritas con CONASET, Fundación Emilia y dimos continuidad a nuestro trabajo de larga data en conjunto con Carabineros de Chile.

Así, junto a la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (CONASET) y la Asociación de Criadores de Caballos de Raza Chilena (que organiza la Semana de la Chilenidad Parque Padre Hurtado) desarrollamos la campaña "Póngale Nombre al 18". Y con motivo de las festividades de fin de año, llevamos a cabo la campaña "El Tino que Llevas Dentro", junto a Carabineros de Chile y Fundación Emilia.

Programa **b.b.bien**

A través de esta iniciativa de nuestra filial VSPT Wine Group, educamos a nuestros trabajadores, clientes y consumidores sobre la importancia de consumir alcohol de manera responsable en todo momento.

Durante 2018, renovamos los objetivos del programa, en el marco de nuestra Estrategia de Sustentabilidad 2019-2021. Así, nos planteamos la meta de difundir esta iniciativa emblemática en el 100% de los puntos de contacto con nuestros clientes, consumidores y trabajadores.

Asimismo, lanzamos "Los 10 mandamientos del bebedor VSPT b.b.bien" y, en septiembre, celebramos el mes b.b.bien con intervenciones en los lugares de trabajo y a través de mensajes en los murales. Además, lanzamos el lema del programa, "Celebremos la pasión por el vino con alegría y moderación", junto a su web y un video de difusión.

Por otra parte, en el marco del Programa "Wine School", orientado a reforzar entre los trabajadores el conocimiento de nuestros productos, se incluyó nuevo material acerca del consumo responsable, además de promocionar esta conducta tanto en las degustaciones, como en las inducciones de trabajadores que ingresan a la Compañía.

Participación en Festival de Coctelería y Consumo Responsable

Como parte de nuestro Propósito de crear experiencias para un mejor vivir, participamos de "La Coctelera Festival", evento que se enfoca en coctelería y consumo responsable. Además de concurrir con importantes marcas de nuestro portafolio de cervezas, vinos, licores y gaseosas, y liderado por la Gerencia de Asuntos Corporativos y Sustentabilidad CCU, participamos con un stand de Consumo Responsable.

De este modo, se reforzaron los mensajes sobre un consumo moderado y responsable de alcohol, e incentivamos una serie de conductas tendientes al autocuidado, a través de videos, trivias y material promocional.

La cuarta versión de Coctelera Festival se realizó el 10 y 11 de enero de 2018, en el Club de Golf La Dehesa, e incluyó música en vivo, food trucks y más de 40 barras de las mejores marcas de bebestibles del mercado, con foco en celebrar responsablemente.

Marketing Responsible

103-1 103-2 103-3 417-1

Garantizar comunicaciones responsables de nuestros productos constituye el tercer ámbito de gestión contemplado en nuestro Modelo de Sustentabilidad para efectos del Consumo Responsable, en línea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible N° 3 (ODS 3), de Naciones Unidas.

A este respecto, cabe señalar que, desde el punto de vista regulatorio, el etiquetado de nuestros productos se rige en primera instancia por la legislación vigente en el país de venta del producto, en el caso de Chile: el Reglamento Sanitario de los Alimentos para los productos sin alcohol (gaseosas, agua, néctares, jugos en polvo, energéticas), y su modificación con la Ley 20.606, "Sobre composición nutricional de los Alimentos"; la Ley N° 18.845, que fija Normas Sobre Producción, Elaboración y Comercialización de Alkoholes Etílicos, Bebidas Alcohólicas y Vinagres; y el Decreto N° 78, con su reglamento. Para todas estas regulaciones, el etiquetado aplica al 100% de nuestros productos.

Además de adherir a las buenas prácticas de la industria en materia de información al consumidor (como la Guía Diaria de Alimentación, GDA), paralelamente, contamos con una serie de instrumentos internos donde autorregulamos las materias de etiquetado y comunicación de todos nuestros productos: el Sistema de Mensajes CCU (SMCCU), el Código de Comunicaciones Comerciales Responsables (CCR) y la Política de Alcohol CCU.

Índice Compuesto de Promoción del Consumo Responsable

Para medir los avances en la materia a nivel corporativo, contamos con el Índice Compuesto de Promoción del Consumo Responsable, que corresponde a la sumatoria de las ponderaciones asignadas a cada unidad de negocios, en relación con las acciones de promoción de consumo responsable efectivamente realizadas durante el período anterior, respecto de Comunidad, Proveedores, Clientes, Trabajadores y Consumidores.

Hacemos seguimiento de este indicador a través del Subcomité de Consumo Responsable, bajo la dirección de nuestro Comité de Sustentabilidad CCU.



Durante 2018, actualizamos estas herramientas, incorporando también mejoras que tienen por objetivo difundir nuestros compromisos en materia de sustentabilidad, en un sentido amplio. Así, en el SMCCU se actualizaron los criterios de aplicación específicamente en: etiquetas, empaques; en medios digitales, publicidad y POP; y la implementación del mensaje "Envase Reciclable".

Asimismo, en el Código de Comunicaciones Comerciales Responsables y la Política de Alcohol, fortalecimos el capítulo relacionado con productos alcohólicos. Cabe recordar que ésta última exige a todos los integrantes de CCU y empresas relacionadas, un comportamiento responsable en materia de consumo de bebidas alcohólicas.

Junto a lo anterior, incluimos actualizaciones en los siguientes principios a través de los cuales promovemos buenas prácticas y el alineamiento a las regulaciones: Aspectos genéricos sobre mensajes de productos con alcohol; Consumo Responsable de Productos con Alcohol; Menores de Edad; Seguridad Vial; Deportes; Consumo de alcohol, rendimiento y lugar de trabajo; Violencia y Peligro; Aspectos de Salud y Contenido Alcohólico; Éxito Social y Sentimental; y en el ítem que regula aspectos asociados a la Muestra Gratis.

Además, incorporamos un capítulo de analcohólicos (Principios Aplicables a Productos sin Alcohol), haciendo mención a la observancia a la regulación vigente, con especial énfasis en el etiquetado de alimentos, la promoción de un consumo equilibrado de bebidas sin alcohol, las restricciones de publicidad y venta de productos azucarados a menores de edad en Chile. Del mismo modo, se adaptó el contenido para tener el alcance regional en la aplicación de estas directrices.

Principios Generales del Código de Comunicaciones Comerciales Responsables CCU

Nuestra Compañía desarrolla sus negocios buscando que sus marcas sean cada vez más fuertes, impulsando comunicaciones comerciales innovadoras, eficaces e inspiradoras y que, a la vez, aseguren que CCU cumpla con los más altos estándares de responsabilidad corporativa.

Para abordar estos objetivos, promovemos los siguientes Principios Generales en todas nuestras comunicaciones:

1. Cumplir con la legislación vigente.
2. Ser honestas, verdaderas y responsables.
3. Adecuarse a los principios aceptados de competencia leal y de la buena práctica comercial.
4. Evitar ir en contra de las normas de la moral, el orden público y las buenas costumbres.
5. Promover la dignidad e integridad de toda persona, con independencia de su condición, sexo, nacionalidad, raza o religión.



Tal como señala nuestra Política de Alcohol, nuestras bebidas alcohólicas están destinadas a ser consumidas responsablemente en ocasiones de esparcimiento. Es por esta razón que promovemos el consumo responsable en situaciones sociales.

Momentos para Consumidores

Nuestro Modelo de Sustentabilidad también vela por consolidar, guiar y difundir los valores de las marcas CCU. El compromiso consiste en concentrar nuestros esfuerzos y recursos en construir marcas de valor en la mente y corazón de nuestros consumidores, ofreciendo la mayor variedad y accesibilidad de nuestros productos. Y este desafío incluye nuestro trabajo con las marcas que operamos junto a nuestros socios estratégicos.

Esta convicción pasa por reconocer que son los consumidores quienes le dan sentido a nuestra actividad diaria, orientándonos a la satisfacción de sus necesidades con cada producto que elaboramos.

Los siguientes son los ámbitos de gestión que contempla el Modelo de Sustentabilidad CCU respecto de este importante grupo de interés.

Ámbitos de Gestión con los Consumidores

Alcanzar altos niveles de satisfacción de consumidores.

Maximizar la disponibilidad de productos a consumidores.

Promover que nuestras marcas apoyen la solución de tensiones culturales, humanas y/o ambientales reflejadas en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Estos ámbitos de acción están relacionados con la esencia de las marcas CCU. Para su gestión contamos con nuestro Modelo de Preferencia, que forma parte de los Procesos Directivos de nuestra Compañía. Es importante destacar este punto, pues medimos la fortaleza de nuestras marcas de dos

formas: en los Balanced Score Card (BSC) y a través de la Gestión de la Áreas Comerciales.

Las métricas de sostenibilidad que influyen en el proceso de evaluación de marca son Primera Preferencia, que se mide en el ICOM (Índice Compuesto del Modelo de Preferencia) y el Índice de Reputación Corporativa, para evaluar la reputación de la marca corporativa CCU.

Modelo de Preferencia

Nuestro Modelo de Preferencia identifica las causas de generación de Valor de Marca, considerando las distintas variables que impactan en él y, en consecuencia, en el negocio. Durante 2018 actualizamos el Modelo de Preferencia, incorporando el enfoque de Marcas con Propósito, alineado a la declaración corporativa, Posicionamiento Deseado, el Modelo de Sustentabilidad y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU. Junto con ratificar nuestro compromiso por incorporar la sustentabilidad al núcleo de nuestra actividad de negocios, este nuevo modelo permitirá fortalecer la vinculación de las marcas CCU con nuestros consumidores y la sociedad en general.

Difundiendo el Propósito de Marca

A partir de las redefiniciones antes mencionadas, estamos enfocados en que nuestras marcas potencien la relación con los consumidores desde su Propósito, en las distintas instancias o puntos de contacto y comunicación, para que se hagan parte de los compromisos que promovemos.

Bilz y Pap

A través del Programa Reciclaje de Otro Mundo, difundimos consejos en materia de educación ambiental, tales como ahorrar energía, agua, fomentar el uso de la bicicleta, reducir, reutilizar y reciclar distintos materiales, entre otros. Además, en nuestra web y redes sociales informamos la ubicación de puntos limpios disponibles en la Región Metropolitana, para familiarizar a los niños en este importante hábito.

Junto a ello, se desarrollan actividades con alrededor de 4 colegios para fines de sensibilización ambiental. Cuatro de estos colegios pertenecen a la comuna de Quilicura, donde se trabajó con foco en reciclaje. Durante el período que se informa, realizamos un total de 216 actividades, impactando a 16.000 personas de la comuna, entre profesores, alumnos y familiares directos. Bajo esta iniciativa, se reciclaron 12.620 kg de materiales, entre tapas, latas, papel, tetrapak, cartón y PET.

Las distintas iniciativas contemplan las siguientes actividades:

- Desafíos ambientales.
- Concursos de Ecolimpiadas.
- Misiones de Agentes de Cambio.
- Reciclaje en Punto Verde.
- Talleres de reutilización, sensibilización, recreos entretenidos, lanzamiento de un programa, instalación y pintado de Punto Verde, entre otras.
- Kermeses, cuya actividad principal es entretener e incentivar el reciclaje, proporcionando atractivos contenedores.

Además, para Navidad lanzamos una botella POP de edición limitada, en una campaña que incentivaba a utilizarla como decoración del árbol navideño.

Programa Reciclaje de Otro Mundo en Cifras

TOTAL RECICLADO 12.620 KG			SE HAN SALVADO:	EQUIVALE A:
TAPAS 29 Kg.	LATAS 36 Kg.	TETRAPAK 213 Kg.	195 árboles	3.162 resmas de papel
CARTÓN 5.162 Kg.	PAPEL 6.096 Kg.	PET 1.071 Kg.	49.252 kw	164 meses de consumo eléctrico
			4.779 kg CO ₂	5.914 autos sin salir
			322.909 LT	672 horas de riego

Crush

Bajo el lema "Ni uno queda fuera", uno de los eventos destacados fue el Crush Power Music, festival al que asistieron más de 25.000 personas, entre adolescentes y sus familiares. Se realizó en enero de 2018 en la pista atlética del Estadio Nacional, donde se dispuso una plataforma vibratoria para que personas sordo-mudas pudieran vivir la experiencia del festival. Para lograrlo, contactamos a la Fundación Sordos Chilenos, para que asistieran al evento de manera gratuita.

Por otra parte, para la celebración del Día del Amigo, refaccionamos un auto de karting para que un grupo de jóvenes pudieran sorprender a su amigo discapacitado y cumplir su sueño de manejar un auto. Al final de la jornada, el vehículo quedó disponible en un club de karting de la comuna de La Reina, para que otras personas con discapacidad también puedan vivir esta experiencia.

Asimismo, con nuestra marca Crush auspiciamos a un grupo de excursionistas que con gran esfuerzo recorrieron el parque Torres del Paine con su amigo en silla de ruedas, teniendo que cargarlo en gran parte de la travesía. Porque para ellos era importante que ni uno quedara fuera de esta aventura.

Gatorade

A través de esta marca, nos hemos comprometido con el desarrollo del deporte nacional, estando convencidos que la única fórmula para alcanzar nuevos triunfos deportivos es el entrenamiento y el esfuerzo. Nuestro objetivo con Gatorade es contribuir al desarrollo de las nuevas generaciones de futbolistas, entregándoles herramientas para su preparación y aportando en concreto a la realización del Campeonato Gatorade, torneo que reúne a equipos de distintas regiones del país, en alianza con la Asociación Nacional de Fútbol Profesional, ANFP.

De esta manera, hacemos tangible la promoción del deporte y el valor de la perseverancia.

Cristal

Durante 2018, nuestra marca Cristal realizó tres festivales de música "Juntémonos", en Coquimbo, Viña del Mar y Pucón, donde puso a disposición de los asistentes vasos reutilizables, stands de reciclaje y compactadoras de latas, con el fin de reducir los desechos generados en estos eventos y crear consciencia en torno al reciclaje.

Trazamos y valorizamos la cantidad de vidrio, latas, cartón, PET y madera reciclada en los eventos, totalizando 4.564 kg de residuos.

Por otra parte, lanzamos una botella retornable de cerveza Cristal, de medio litro, aludiendo en su publicidad a nuestro compromiso con el medio ambiente.

Misiones de Rengo

En 2018, desarrollamos un proyecto que refuerza nuestro compromiso por disminuir los impactos al medio ambiente, a través de un proceso de recuperación y reutilización de nuestras telas de PVC exhibidas en nuestras campañas publicitarias.

En nuestras dos campañas recuperamos 988 m2 de tela de PVC para transformarlas en 1.780 bolsas reutilizables, en línea con el objetivo de gestionar en un 100% los residuos publicitarios. Así, logramos compensar 510,4 kg de emisiones de CO2.

Respecto de este enfoque, Pedro Herane, Gerente General de VSPT Wine Group comentó: "Estos proyectos me llenan de orgullo y es por esto que con el área de Sustentabilidad e Innovación hemos decidido ir más allá. Hoy todas las marcas que pertenecen a nuestro grupo tienen el compromiso de incluir esta positiva idea dentro de las campañas de marketing, lo que permite acercarnos cada vez más a nuestra meta de gestionar el 100% de nuestros residuos".

Sensibilización Interna en VSPT Wine Group

Para difundir entre nuestros trabajadores los atributos y valores asociados a nuestras Marcas con Propósito, utilizamos los medios de comunicación interna -Boletín Al Día, Intranet y la revista EnCCUentro, así como las redes sociales, la publicidad, el material de apoyo en puntos de venta, determinados auspicios a actividades y eventos, entre otros soportes masivos.

Asimismo, las actividades de degustación orientadas al conocimiento de nuestros productos y la concientización en materia del consumo responsable, no sólo se organizan para clientes y consumidores, sino también a nivel interno en la organización. Entre estas iniciativas se encuentran los "Paneles de Degustación", que tienen por objetivo testear las nuevas formulaciones y evaluar aspectos de calidad, para luego ser sometidas a estudios de mercado; y la iniciativa "Wine School", de VSPT Wine Group.

"Wine School" es un programa de gestión del conocimiento interno, que nos permite ahondar en nuestros valores corporativos de

"Pasión por el vino" y "Trabajo de excelencia", además de ser una fuente de motivación y retención de nuestro capital humano. El objetivo es que todo aquel que represente a VSPT frente a los clientes, consumidores y periodistas tenga un conocimiento sólido de nuestros vinos y del vino en general.

El programa consiste en cuatro módulos de cuatro clases cada uno (cultura, vitivinicultura, degustación, training comercial, nuestras marcas e iniciativas sustentables), con material de estudio previo y examen final; salidas a terreno para ver temas tales como vendimia y poda; y sesiones de degustación semanales.

"Wine School" se inició en 2017 en el área de Exportaciones y en 2018 se expandió a Mercado Doméstico.

Satisfacción de **Consumidores**

103-1 103-2 103-3 CCU3

Contamos con una Política de Servicio al Cliente y el Consumidor que nos permite acoger todos los requerimientos recibidos en los distintos canales establecidos. A través de cada uno de ellos recibimos consultas, solicitudes, felicitaciones y quejas. Para cada tipo de requerimientos, disponemos de protocolos de atención, con la finalidad de entregar la mejor experiencia en cada contacto y cumplir con las expectativas del consumidor.

En el área de Servicio al Cliente y Consumidor (SAC) se reciben requerimientos por distintas vías (Redes Sociales/Call Center) y todos son ingresados a un sistema de Customer Relationship Management (CRM), que permite hacer un seguimiento e ir levantando alertas en la medida que no son atendidos en los tiempos estipulados.

Contamos con dos Call Centers: uno para clientes (almacenes, botillerías), que atiende de lunes a viernes, de 8:15 a 19:00 hrs. y sábado de 9:00 a 14:00 hrs.; y otro orientado al consumidor de nuestros productos, que atiende de lunes a domingo de 08:00 a 20:00 hrs. Además, disponemos de un link de contacto en nuestro portal www.ccu.cl.

Para los casos de disconformidad con algún producto, realizamos una encuesta de satisfacción mensual, que evalúa el proceso desde que la persona se comunicó con la Compañía, hasta que se solucionó

el inconveniente. Además de cumplir con lo que estipula la Ley del Consumidor en su artículo 19, que garantiza el derecho a la reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor, nuestra área de Servicio de Atención al Consumidor entrega un surtido de productos al afectado por las incomodidades ocasionadas.

En la citada encuesta, el objetivo es alcanzar un 80% de las respuestas con nota mayor a 5. Durante 2018, alcanzamos una tasa de 89%. Este logro nos indica que estamos en la dirección correcta, implementando mejoras día a día para cumplir las expectativas de nuestros consumidores y lograr altos niveles de satisfacción en cada contacto.





07. ANEXOS

Nuestra Dotación

102-8 405-1

Número de Trabajadores por **Género y Tipo de Contrato**

Tipo de contrato	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	5.111	971	6.082	5.063	999	6.062
Plazo Fijo	345	33	378	371	29	400
Total	5.456	1.004	6.460	5.434	1.028	6.462

La dotación informada no incluye a Redbull.

Número de Trabajadores por Unidades **de Negocio y Tipo de Contrato**

Unidades de Negocio	2017			2018		
	Indefinido	Plazo Fijo	Total	Indefinido	Plazo Fijo	Total
CCU S.A.	363	2	365	372	5	377
CCU CHILE	3.878	302	4.180	3.854	343	4.197
VSPT Wine Group	1.169	29	1.198	1.128	14	1.142
Compañía Pisquera de Chile (CPCh)	234	28	262	240	29	269
Compañía Cervecera Kunstmann	119	6	125	132	8	140
Manantial S.A.	319	11	330	336	1	337
Total	6.082	378	6.460	6.062	400	6.462

La dotación informada no incluye a Redbull.

Otros Trabajadores **por Género**

Tipo de trabajadores	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
N° de practicantes	110	119	229	51	42	93

La dotación informada no incluye a Redbull.

Composición del Directorio **por Género y Rango Etario**

Género	2017				2018			
	< 30 años	Entre 30 - 50 años	> 50 años	Total	< 30 años	Entre 30 - 50 años	> 50 años	Total
Hombres	0	1	8	9	0	1	8	9
Mujeres	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	1	8	9	0	1	8	9

Composición del Directorio por **Género y Rango Etario (%)**

Género	2017				2018			
	< 30 años	Entre 30 - 50 años	> 50 años	Total	< 30 años	Entre 30 - 50 años	> 50 años	Total
Hombres	0%	11%	89%	100%	0%	11%	89%	100%
Mujeres	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	0%	11%	89%	100%	0%	11%	89%	100%

Trabajadores por **Cargo y Género**

Cargo	2017						2018					
	Hombres		Mujeres		Total		Hombres		Mujeres		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Gerentes	62	84	12	16	74	1	63	84	12	16	75	1
Subgerentes	192	78	53	22	245	4	193	76	60	24	253	4
Profesionales y técnicos	1.158	68	546	32	1.704	26	1.178	67	575	33	1.753	27
Empleados y operarios	3.699	91	360	9	4.059	63	3.629	91	352	9	3.981	62
Temporeros	345	91	33	9	378	6	371	93	29	7	400	6
Total	5.456	84	1.004	16	6.460	100	5.434	84	1.028	16	6.462	100

Los porcentajes informados representan la distribución de hombres y mujeres dentro de cada cargo. Además, la dotación informada no incluye a Redbull.

Trabajadores por **Cargo y Rango Etario**

Cargo	2017								2018							
	<30 años		Entre 30 y 50 años		>50 años		Total		<30 años		Entre 30 y 50 años		>50 años		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Gerentes	0	0	54	73	20	27	74	1	0	0	55	73	20	27	75	1
Subgerentes	10	4	203	83	32	13	245	4	13	5	206	81	34	14	253	4
Profesionales y técnicos	484	28	999	59	221	13	1.704	26	500	28	1.014	58	239	14	1.753	27
Empleados y operarios	870	21	2.362	58	827	21	4.059	63	793	20	2.322	58	866	22	3.981	62
Temporeros	157	42	200	53	21	5	378	6	172	43	212	53	16	4	400	6
Total	1.521	24	3.818	59	1.121	17	6.460	100	1.478	23	3.809	59	1.175	18	6.462	100

Los porcentajes informados representan la distribución de rangos etarios dentro de cada cargo. Además, la dotación informada no incluye a Redbull.

401-1

Número de Nuevas Contrataciones por **Género y Rango Etario / Contrato Indefinido**

Género	2017				2018			
	<30 años	Entre 30 y 50 años	>50 años	Total	<30 años	Entre 30 y 50 años	>50 años	Total
Hombres	258	249	25	532	311	267	17	595
Mujeres	130	71	5	206	131	86	4	221
Total	388	320	30	738	442	353	21	816

Los datos informados no incluyen a Redbull.

Tasa de Contrataciones por **Género y Rango Etario / Contrato Indefinido (%)**

Género	2017				2018			
	<30 años	Entre 30 y 50 años	>50 años	Total	<30 años	Entre 30 y 50 años	>50 años	Total
Hombres	25,1%	8,1%	2,5%	10,4%	33,2%	8,9%	1,6%	11,9%
Mujeres	38,7%	13%	5,6%	21,2%	40,8%	15,2%	4,3%	22,6%
Total	28,4%	8,8%	2,7%	12,1%	35,1%	9,9%	1,8%	13,7%

Los datos informados no incluyen a Redbull.

Número de Nuevas Contrataciones por **Unidades de Negocio y Rango Etario / Contrato Indefinido**

Unidades de Negocio	2017				2018			
	<30 años	Entre 30 y 50 años	>50 años	Total	<30 años	Entre 30 y 50 años	>50 años	Total
CCU S.A.	34	22	3	59	37	31	1	69
CCU CHILE	139	122	13	274	172	142	4	318
VSPT Wine Group	111	75	8	194	143	94	9	246
Compañía Pisquera de Chile (CPCh)	47	29	3	79	26	19	1	46
Compañía Cervecera Kunstmann	5	7	0	12	11	10	2	23
Manantial S.A.	52	65	3	120	53	57	4	114
Total	388	320	30	738	442	353	21	816

Los datos informados no incluyen a Redbull.

Tasa de Nuevas Contrataciones por **Unidades de Negocio y Rango Etario / Contrato Indefinido (%)**

Unidades de Negocio	2017				2018			
	<30 años	Entre 30 y 50 años	>50 años	Total	<30 años	Entre 30 y 50 años	>50 años	Total
CCU S.A.	34,3%	10,6%	5,4%	16,3%	39,8%	13,8%	1,6%	18,1%
CCU Chile	18,0%	5,2%	1,8%	7,1%	24,3%	6,1%	0,5%	8,3%
VSPT Wine Group	36%	11,6%	3,7%	16,6%	50,7%	15,4%	4,3%	22,4%
Compañía Pisquera de Chile (CPCh)	94,0%	21,3%	6,3%	33,8%	54,2%	13,1%	2,1%	19,2%
Compañía Cervecera Kunstmann	13,9%	10,6%	0,0%	10,1%	33,3%	13,2%	10,0%	17,8%
Manantial S.A.	53,6%	32,3%	14,3%	37,6%	56,4%	30,2%	17,4%	37,3%
Total	28,4%	8,8%	2,7%	12,1%	35,1%	9,9%	1,8%	13,7%

Los datos informados no incluyen a Redbull.

Número de Nuevas Contrataciones por **Unidades de Negocio y Género / Contrato Indefinido**

Unidades de Negocio	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
CCU S.A.	35	24	59	34	35	69
CCU Chile	210	64	274	248	70	318
VSPT Wine Group	118	76	194	175	71	246
Compañía Pisquera de Chile (CPCh)	68	11	79	37	9	46
Compañía Cervecera Kunstmann	11	1	12	14	9	23
Manantial S.A.	90	30	120	87	27	114
Total	532	206	738	595	221	816

Los datos informados no incluyen a Redbull.

Tasa de Nuevas Contrataciones por **Unidades de Negocio y Género / Contrato Indefinido (%)**

Unidades de Negocio	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
CCU S.A.	16,3%	16,2%	16,3%	15,2%	22,2%	18,1%
CCU Chile	5,9%	18,7%	7,1%	7,2%	20,0%	8,3%
VSPT Wine Group	14,2%	22,4%	16,6%	22,3%	22,4%	22,4%
Compañía Pisquera de Chile (CPCh)	33,7%	34,4%	33,8%	18,1%	25,0%	19,2%
Compañía Cervecera Kunstmann	11,3%	4,5%	10,1%	13,2%	39,1%	17,8%
Manantial S.A.	39,0%	34,1%	37,6%	40,8%	29,0%	37,3%
Total	10,4%	21,2%	12,1%	11,9%	22,6%	13,7%

Los datos informados no incluyen a Redbull.

Nuevas Contrataciones por **Género y Rango Etario / Trabajadores Contrato Plazo Fijo**

Género	2017				2018			
	<30 años	Entre 30 y 50 años	>50 años	Total	<30 años	Entre 30 y 50 años	>50 años	Total
Hombres	368	379	58	805	390	368	45	803
Mujeres	93	49	5	147	71	50	4	125
Total	461	428	63	952	461	418	49	928

Los datos informados no incluyen a Redbull.

Nuevas Contrataciones por **Unidades de Negocio y Rango Etario / Contrato Plazo Fijo**

Unidades de Negocio	2017				2018			
	<30 años	Entre 30 y 50 años	>50 años	Total	<30 años	Entre 30 y 50 años	>50 años	Total
CCU S.A.	0	0	1	1	1	0	1	2
CCU Chile	173	272	25	470	178	266	19	463
VSPT Wine Group	181	91	25	297	165	78	22	265
Compañía Pisquera de Chile (CPCh)	85	54	9	148	111	68	7	186
Compañía Cervecera Kunstmann	10	4	1	15	2	2	0	4
Manantial S.A.	12	7	2	21	4	4	0	8
Total	461	428	63	952	461	418	49	928

Los datos informados no incluyen a Redbull.

Nuevas Contrataciones **Unidades de Negocios y Género / Contrato a Plazo Fijo**

Unidades de Negocio	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
CCU S.A.	0	1	1	2	0	2
CCU Chile	451	19	470	434	29	463
VSPT Wine Group	197	100	297	192	73	265
Compañía Pisquera de Chile (CPCh)	128	20	148	164	22	186
Compañía Cervecera Kunstmann	13	2	15	4	0	4
Manantial S.A.	16	5	21	7	1	8
Total	805	147	952	803	125	928

Los datos informados no incluyen a Redbull.

Rotación de Trabajadores **con Contrato Indefinido**

401-1

Egresos por **Género y Rango Etario / Contrato Indefinido**

Género	2017				2018			
	<30 años	Entre 30 y 50 años	>50 años	Total	<30 años	Entre 30 y 50 años	>50 años	Total
Hombres	196	380	108	684	192	406	88	686
Mujeres	66	84	6	156	67	94	15	176
Total	262	464	114	840	259	500	103	862

Por "Egresos" se entiende a los trabajadores que dejaron la organización de forma voluntaria e involuntaria durante el período informado. Además, los datos informados no incluyen a Redbull.

Tasa de Rotación por **Género y Rango Etario / Contrato Indefinido**

Género	2017				2018			
	<30 años	Entre 30 y 50 años	>50 años	Total	<30 años	Entre 30 y 50 años	>50 años	Total
Hombres	19,1%	12,4%	10,7%	13,4%	16,9%	12,6%	8,1%	12,6%
Mujeres	19,6%	15,4%	6,7%	16,1%	19,5%	15,9%	16,1%	17,1%
Total	19,2%	12,8%	10,4%	13,8%	17,5%	13,1%	8,8%	13,3%

Los datos informados no incluyen a Redbull.

Egresos por Unidades de **Negocio y Rango de Etario / Contrato Indefinido**

Unidades de Negocio	2017				2018			
	<30 años	Entre 30 y 50 años	>50 años	Total	<30 años	Entre 30 y 50 años	>50 años	Total
CCU S.A.	17	37	7	61	22	25	7	54
CCU Chile	111	226	67	404	105	265	62	432
VSPT Wine Group	73	94	30	197	89	124	25	238
Compañía Pisquera de Chile (CPCh)	7	26	8	41	11	17	1	29
Compañía Cervecera Kunstmann	3	12	0	15	5	7	1	13
Manantial S.A.	51	69	2	122	27	62	7	96
Total	262	464	114	840	259	500	103	862

Por "Egresos" se entiende a los trabajadores que dejaron la organización de forma voluntaria e involuntaria durante el período informado. Además, los datos informados no incluyen a Redbull.

Tasa de Rotación por **Unidades de Negocio y Rango Etario / Contrato Indefinido**

Unidades de Negocio	2017				2018			
	<30 años	Entre 30 y 50 años	>50 años	Total	<30 años	Entre 30 y 50 años	>50 años	Total
CCU S.A.	17,2%	17,8%	12,5%	16,8%	23,2%	11,1%	10,8%	14,0%
CCU Chile	14,3%	9,6%	9,0%	10,4%	12,1%	10,5%	7,7%	10,3%
VSPT Wine Group	23,7%	14,6%	13,8%	16,9%	29,1%	19,9%	11,8%	20,8%
Compañía Pisquera de Chile (CPCh)	14,0%	19,1%	16,7%	17,5%	16,9%	10,8%	2,1%	10,8%
Compañía Cervecera Kunstmann	8,3%	18,2%	0,0%	12,6%	12,8%	8,8%	4,8%	9,3%
Manantial S.A.	52,6%	34,3%	9,5%	38,2%	25,0%	30,1%	30,4%	28,5%
Total	19,2%	12,8%	10,4%	13,8%	17,5%	13,1%	8,8%	13,3%

Los datos informados no incluyen a Redbull.

Egresos por **Unidades de Negocio y Género / Contrato Indefinido**

Unidades de Negocio	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
CCU S.A.	34	27	61	25	29	54
CCU Chile	364	40	404	377	55	432
VSPT Wine Group	142	55	197	169	69	238
Compañía Pisquera de Chile (CPCh)	35	6	41	26	3	29
Compañía Cervecera Kunstmann	11	4	15	10	3	13
Manantial S.A.	98	24	122	79	17	96
Total	684	156	840	686	176	862

Por "Egresos" se entiende a los trabajadores que dejaron la organización de forma voluntaria e involuntaria durante el período informado. Además, los datos informados no incluyen a Redbull.

Tasa de Rotación por **Unidad de Negocio y Género / Contrato Indefinido**

Unidades de Negocio	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
CCU S.A.	15,8%	18,2%	16,8%	11,0%	18,2%	14,0%
CCU Chile	10,3%	11,7%	10,4%	9,9%	14,6%	10,3%
VSPT Wine Group	17,1%	16,2%	16,9%	20,8%	21,0%	20,8%
Compañía Pisquera de Chile (CPCh)	17,3%	18,8%	17,5%	11,2%	8,1%	10,8%
Compañía Cervecería Kunstmann	11,3%	18,2%	12,6%	8,8%	11,1%	9,3%
Manantial S.A.	42,4%	27,3%	38,2%	33,5%	16,8%	28,5%
Total	13,4%	16,1%	13,8%	12,6%	17,1%	13,3%

Los datos informados no incluyen a Redbull.

401-1

Egresos por Género y Rango Etario / **Trabajadores Contrato Plazo Fijo**

Género	2017				2018			
	<30 años	Entre 30 y 50 años	>50 años	Total	<30 años	Entre 30 y 50 años	>50 años	Total
Hombres	325	309	49	683	234	190	35	459
Mujeres	97	50	5	152	70	41	4	115
Total	422	359	54	835	304	231	39	574

Los datos informados no incluyen a Redbull.

Egresos de Trabajadores por Unidades de Negocio y Rango Etario / **Contrato Plazo Fijo**

Unidades de Negocio	2017				2018			
	<30 años	Entre 30 y 50 años	>50 años	Total	<30 años	Entre 30 y 50 años	>50 años	Total
CCU S.A.	1	5	0	6	1	1	0	2
CCU Chile	106	195	17	318	49	89	8	146
VSPT Wine Group	192	89	26	307	160	78	22	260
Compañía Pisquera de Chile (CPCh)	108	60	11	179	87	57	8	152
Compañía Cervecera Kunstmann	6	4	0	10	1	1	0	2
Manantial S.A.	9	6	0	15	6	5	1	12
Total	422	359	54	835	304	231	39	574

Los datos informados no incluyen a Redbull.

Egresos de Trabajadores por Unidades de Negocios y Género / **Contrato a Plazo Fijo**

Unidades de Negocio	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
CCU S.A.	1	5	6	2	0	2
CCU Chile	301	17	318	134	12	146
VSPT Wine Group	203	104	307	182	78	260
Compañía Pisquera de Chile (CPCh)	155	24	179	130	22	152
Compañía Cervecera Kunstmann	9	1	10	1	1	2
Manantial S.A.	14	1	15	10	2	12
Total	683	152	835	459	115	574

Los datos informados no incluyen a Redbull.

Proveedores

102-9 204-1

N° de Proveedores y Porcentaje del Gasto Nacional - Internacional

Tipo de proveedores	N° de Proveedores				Gasto en Proveedores			
	2017		2018		2017		2018	
	N°	%	N°	%	\$	%	\$	%
Nacionales	6.849	96	8.687	95	727.150.993.431	86	991.961.085.386	93
Internacionales	302	4	449	5	115.327.647.210	14	78.851.437.122	7
Total	7.151	100	9.136	100	842.478.640.641	100	1.070.812.522.508	100

N° de Proveedores y Distribución del Gasto a nivel local (Chile)

Zonas ^(*)	N° de Proveedores				Gasto en Proveedores			
	2017		2018		2017		2018	
	N°	%	N°	%	\$	%	\$	%
Zona Norte	536	8	650	7	30.591.824.036	4,2	57.721.180.906	5,8
Zona Centro	5.607	82	7.181	83	653.630.349.982	89,9	885.822.965.421	89,3
Zona Sur	571	8	660	8	42.189.222.686	5,8	46.333.702.403	4,7
Zona Austral	135	2	196	2	739.596.727	0,1	2.083.236.656	0,2
Total	6.849	100	8.687	100	727.150.993.431	100	991.961.085.386	100

(*) Zona Norte: I, II, III, IV, XV; Zona Centro: V, VI, VII, VIII, XIII; Zona Sur: IX, X, XIV; Zona Austral: XI, XII.



08. ÍNDICE GRI

Tabla de Indicadores Estándares Global Reporting Initiative (GRI)

102-55

Estándar GRI / Acción Empresas /
Indicadores Propios / Suplemento
Sectorial

Contenido

Número de Página

Justificación u Omisión

Principios
del Pacto
Global

GRI 102 – Contenidos Generales

Perfil de la Organización.	102-1 Nombre de la organización.	8, 15		
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios.	12, 34, 35		
	102-3 Ubicación de la sede.	15		
	102-4 Ubicación de las operaciones.	13		

Estándar GRI / Acción Empresas / Indicadores Propios / Suplemento Sectorial	Contenido	Número de Página	Justificación u Omisión	Principios del Pacto Global
Perfil de la Organización.	102-5 Propiedad y forma jurídica.	15		
	102-6 Mercados servidos.	13, 15, 34, 35		
	102-7 Tamaño de la organización.	12, 17, 32		
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores.	42, 122		6
	102-9 Cadena de suministro.	72, 73, 78, 134		
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	15, 32, 35, 78		
	102-11 Principio o enfoque de precaución.	94, 111		
	102-12 Iniciativas externas.	20		
Estrategia.	102-13 Afiliación a asociaciones.	20		
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	3		
Ética e integridad.	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades.	3, 30		
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta.	8, 9, 27		2, 6, 10
Gobernanza.	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	27		2, 6, 10
	102-18 Estructura de Gobernanza.	22		
	102-19 Delegación de autoridad.	22		
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	22		
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.	5		
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	22		
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno.	22		
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	22		
	102-25 Conflicto de interés.	27		
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia.	22		
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	22		
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	22		
	102-30 Eficacia en los procesos de gestión de riesgos.	30		
102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad.	5, 38			
102-33 Comunicación de preocupaciones críticas.	22			

Estándar GRI / Acción Empresas / Indicadores Propios / Suplemento Sectorial	Contenido	Número de Página	Justificación u Omisión	Principios del Pacto Global
Gobernanza.	102-35 Políticas de remuneración.	54		
	102-36 Proceso para determinar la remuneración.	54		
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración.	54		
Participación de los grupos de interés.	102-40 Lista de grupos de interés.	14, 40		
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva.	53		1, 3
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés.	40		
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés.	5, 40, 84		
	102-44 Temas y preocupaciones claves mencionados.	7, 40		
Prácticas para la elaboración de informes.	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	5		
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema.	5		
	102-47 Lista de los temas materiales.	7		
	102-48 Reexpresión de la información.	5		
	102-49 Cambios en la elaboración de informes.	5		
	102-50 Periodo objeto del informe.	5		
	102-51 Fecha del último informe.	5		
	102-52 Ciclo de elaboración de informes.	5		
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	7		
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI.	5		
	102-55 Índice de contenidos GRI.	135		
102-56 Verificación externa.	5			

GRI 200: Económico / Indicadores Acción Empresas / Suplemento Sectorial

GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material.	27, 29, 30, 32, 74		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	27, 29, 30, 32, 74		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	27, 29, 30, 32, 74		
Desempeño económico.	201-1 Valor económico directo generado y distribuido.	32		
	201-2 Implicancias financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	30, 31		
Presencia en el mercado.	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por género frente al salario mínimo local.	54		

Estándar GRI / Acción Empresas / Indicadores Propios / Suplemento Sectorial
Contenido
Número de Página
Justificación u Omisión
Principios del Pacto Global

Prácticas de adquisición.	204-1 Proporción del gasto en proveedores locales.	134		
	FP1 - El porcentaje de volumen adquirido por los proveedores que cumplen con la política de abastecimiento de la compañía.	76		
	FP2 - Porcentaje de volumen adquirido que se verifica en conformidad con los estándares de producción responsable internacionalmente reconocidos, por estándar.	75		
Proveedores.	DSP.25 % De proveedores con los que se cumplió el pago en un plazo no mayor a 35 días.	77		
Anticorrupción.	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	29		10
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	29		10
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas adoptadas.	29		10
Competencia desleal.	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	29		

GRI 300: Ambiental / Indicadores Acción Empresas

GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material.	38, 93		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	38, 93		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	38, 93		
Materiales.	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen.	100		7, 8
	301-2 Insumos reciclados.	100		8
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado.	100		8
Energía.	302-1 Consumo energético dentro de la organización.	97		7, 8
	302-3 Intensidad energética.	97		8
	302-4 Reducción del consumo energético.	97		7, 8, 9
Agua y Efluentes.	303-1 - 2018 Interacción / vinculación con el agua como un recurso compartido.	102		8
	303-2 - 2018 Manejo de los impactos relacionados con la descarga del agua.	102		8
	303-3 - 2018 Extracción de agua por fuente.	102		7, 8
	303-4 - 2018 Descarga de agua.	102, 103		8
	303-5 - 2018 Consumo de agua.	102, 103		7, 8
Emisiones.	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1).	95		7, 8
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	95		7, 8
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).	95		7, 8

Estándar GRI / Acción Empresas / Indicadores Propios / Suplemento Sectorial	Contenido	Número de Página	Justificación u Omisión	Principios del Pacto Global
Emisiones.	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI.	95		8
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI.	95		8, 9
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO).	96		7, 8
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire.	96		7, 8
Medio ambiente.	MA.10 Metas de desempeño en temas de emisiones atmosféricas.	95		7, 8
Efluentes y Residuos.	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación.	99		7, 8, 9
	306-4 Transporte de residuos peligrosos.	CCU no realiza transporte transfronterizo de residuos peligrosos.		8
Cumplimiento ambiental.	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	104		8
Evaluación ambiental de proveedores.	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	74, 77		
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	74		

GRI 400: Social / Indicadores Acción Empresas / Suplemento Sectorial / Indicadores Propios CCU

GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material.	6, 38, 42, 56, 59, 68, 84, 106, 111, 113, 116, 121		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	8, 38, 42, 56, 59, 68, 84, 106, 111, 113, 116, 121		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	38, 42, 56, 59, 68, 84, 106, 111, 113, 116, 121		
Empleabilidad.	401-1 Nuevas contrataciones de trabajadores y rotación de personal.	43, 125, 129, 132		6
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	49		6
Gestión de relaciones laborales.	FP3 – Porcentaje de tiempo de trabajo perdido debido a conflictos industriales, huelgas y/o bloqueos, por país.	53		3
Clima Laboral.	DSCL.14 Indicar si se ha realizado un estudio de clima laboral en la organización.	51		
	DSCL.15 Principales medidas implementadas para la gestión del clima laboral, a partir de los resultados del estudio de clima laboral.	51		
Seguridad y salud ocupacional.	403-1 - 2018 Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional.	59		
	403-2 - 2018 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	59, 60		
	403-3 - 2018 Servicios de salud ocupacional.	49, 59		

**Estándar GRI / Acción Empresas /
Indicadores Propios / Suplemento
Sectorial**
Contenido
Número de Página
Justificación u Omisión
**Principios
del Pacto
Global**

Seguridad y salud ocupacional.	403-4 - 2018 Participación de los trabajadores, consulta y comunicación sobre seguridad y salud ocupacional.	60		
	403-5 - 2018 Formación de trabajadores en seguridad y salud ocupacional.	61		
	403-6 - 2018 Promoción de la salud del trabajador.	49		
	403-7 - 2018 Prevención y mitigación de los impactos en seguridad y salud ocupacional directamente vinculados por relaciones comerciales.	62, 83		
	403-8 - 2018 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional.		Al cierre de este Informe de Sustentabilidad, los datos no se encuentran disponibles.	
	403-9 - 2018 Lesiones relacionadas con el trabajo.	62, 66	Al cierre de este Informe de Sustentabilidad, las horas trabajadas 2017 para trabajadores propios y contratistas, y la cantidad de accidentes laborales 2017 de trabajadores contratistas, no se encuentran disponibles.	1
	403-10 - 2018 Problemas de salud relacionados con el trabajo.	62	Al cierre de este Informe de Sustentabilidad, el número de enfermedades profesionales y la tasa de incidencia de enfermedades profesionales para trabajadores contratistas no se encuentran disponibles.	1
Programa OCA/TPM.	CCU1 Avances Programa TPM.	56		
Formación y capacitación.	404-1 Media de horas de formación al año por trabajador.	44		6
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los trabajadores y programas de ayuda a la transición.	44		6
	404-3 Porcentaje de trabajadores que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	46		6
Movilidad laboral.	DSML.16 % total de personas que fueron promovidas a un cargo superior, como proporción del total de trabajadores.	47		6
	DSML.17 % de vacantes internas ocupadas por trabajadores de la organización.	47		6
Diversidad e igualdad de oportunidades.	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y trabajadores.	22, 42, 122		6
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	54		6

Estándar GRI / Acción Empresas / Indicadores Propios / Suplemento Sectorial	Contenido	Número de Página	Justificación u Omisión	Principios del Pacto Global
No discriminación.	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	48		1, 6
Libertad de asociación y negociación colectiva.	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	48, 53		1, 3
Trabajo infantil.	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	48, 76		1, 5
Trabajo forzado u obligatorio.	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzado u obligatorio.	48, 76		1, 4
Evaluación de derechos humanos.	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.	86		1, 2
	412-2 Formación de trabajadores en políticas o procedimientos sobre derechos humanos.	27		1, 2
Comunidades locales.	413-1 Operaciones con participación con la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	84, 86		1, 2
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales.	86		1, 2
	DSC.24 Describir los programas de inversión en la comunidad, indicando: Principales resultados logrados en cada caso, cómo se vinculan a los riesgos presentes y futuros previamente identificados, instrumentos de evaluación de los programas.	84, 86		1, 2
	DSC.23 Indicar los mecanismos utilizados para la resolución y prevención de conflictos con la comunidad.	86		1, 2
Evaluación social de los proveedores.	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	74		
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	74, 86		2
Salud y seguridad de los clientes.	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	111, 114		
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.		Durante 2018, el Seremi de Salud le cursó una infracción, relacionada con el Código Sanitario, a Embotelladoras Chilenas Unidas S.A., por presencia de elementos extraños en uno de sus productos. La multa ascendió a 50 UTM.	
	FP5 - Porcentaje del volumen de producción fabricado en sitios certificados por un tercero independiente, según las normas del sistema de gestión de seguridad alimentaria reconocidas internacionalmente.	111		
	FP6 – Porcentaje del volumen total de ventas, por categorías de productos, que han sido reducidos en grasas saturadas, grasas trans, sodio y azúcar añadida.	114		
	FP7 – Porcentaje de total de ventas, por categoría de producto, que han sido aumentadas en ingredientes nutricionales como fibra, vitaminas, minerales, etc.	114		

Estándar GRI / Acción Empresas / Indicadores Propios / Suplemento Sectorial	Contenido	Número de Página	Justificación u Omisión	Principios del Pacto Global
Marketing y etiquetado.	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.	116		
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	Durante 2018, el SAG (Servicio Agrícola Ganadero) multó a Compañía Pisquera de Chile S.A. con 75 UTM, por realizar una errónea rotulación de productos.		
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	Durante 2018, se registraron dos infracciones municipales por mantener propaganda y gigantografía sin autorización. El total de las multas asciende a 2 UTM.		
Iniciativas con clientes y consumidores.	DSCC.18 N° de iniciativas diseñadas con clientes/consumidores que están implementadas o en proceso de desarrollo.	68		
Consumo responsable.	DSCC.20 Describa las prácticas en temáticas de consumo responsable de productos/servicios para los clientes/consumidores.	113		
Satisfacción de clientes y consumidores.	CCU3 Indique los resultados de los estudios de satisfacción de clientes y consumidores realizados durante el último periodo.	70, 121		
Cumplimiento socioeconómico.	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	Durante 2018, se registraron cuatro multas por un total de 127 UTM. Dos correspondieron a infracciones municipales, una fue cursada por el Seremi de Salud y otra por el Servicio Agrícola Ganadero (SAG).		
		También registramos una multa cursada por el Seremi de Salud a nuestra filial Manantial, por un monto de \$1.419.030. Además, se registraron cuatro sentencias condenatorias ejecutoriadas en demandas por despido injustificado y cobro de prestaciones, por un monto total de \$ 56.638.437.		
Innovación.	CCU2 Iniciativas para la innovación.	81, 106		

GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS Y SUSTENTABILIDAD CCU

DIRECCIÓN:

Vitacura 2670, Piso 26,
Las Condes, Santiago de Chile.

TELÉFONO:

+56 2 2427 3000

WEB:

www.ccu.cl

E-MAIL:

sustentabilidad@ccu.cl

Marisol Bravo Léniz

Gerente Asuntos Corporativos y Sustentabilidad

Josefina Astaburuaga Schacht

Jefa Sustentabilidad

APOYO CONSULTORA:

Comparte Valor

DISEÑO:

Qdesign
