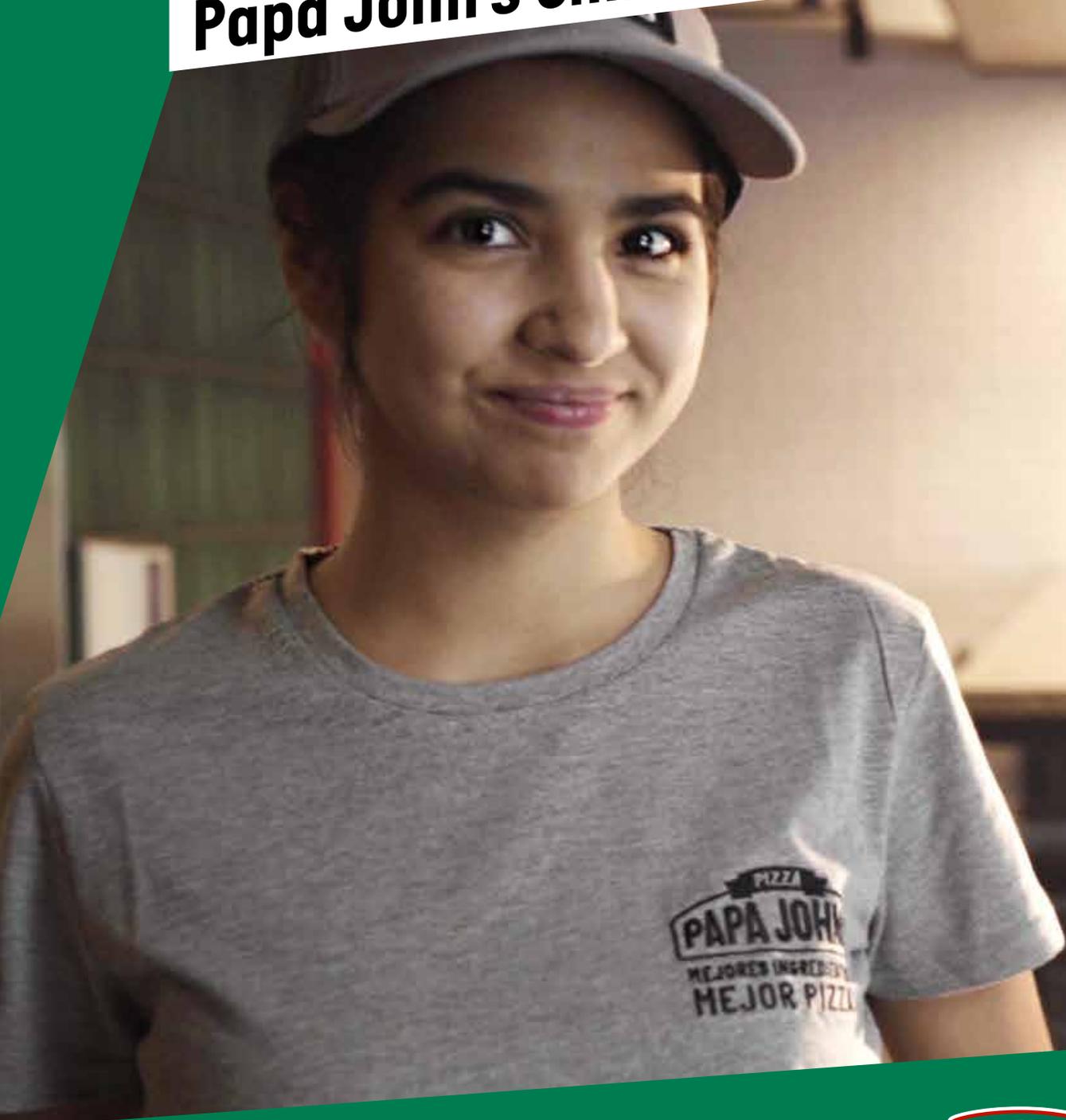


**REPORTE DE SOSTENIBILIDAD**

**Papa John's Chile 2019**



**Razón Social:**

PJ Chile SpA.

**Dirección Comercial:**

Monseñor Nuncio Sótero Sans 161, Piso 9.

**Nuestra fábrica de masas y centro de distribución:**

Lo Echevers 550, Quilicura.

**Contacto por dudas o comentarios a este reporte:**

Enrique del Solar, Gerente Comercial y de Negocio.

[enrique.delsolar@pjchile.com](mailto:enrique.delsolar@pjchile.com).

# ÍNDICE

<b>I.</b>	Carta del Gerente General y Presidente del Directorio	04
<b>II.</b>	Acerca de este Reporte	07
<b>III.</b>	Perfil de la Empresa	09
<b>IV.</b>	Nuestro Negocio	18
<b>V.</b>	Equipo y Comunidad	27
<b>VI.</b>	Desempeño Ambiental	46
<b>VII.</b>	Gobernanza	50
<b>VIII.</b>	Índice GRI	53

## CARTA DEL GERENTE GENERAL Y PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Con mucho orgullo presentamos el Primer Reporte de Sostenibilidad de Papa John's. Este Reporte representa un hito en el camino que como organización hoy estamos empezando a recorrer; incorporar la sostenibilidad de manera transversal en nuestro negocio, considerando aspectos sociales y ambientales en la toma de decisiones, en todas las áreas de la empresa.

En Papa John's Chile tenemos la convicción de que la ambición de crecer y generar valor económico son intereses propios de la actividad empresarial, que deben ejercerse de manera ética, creando un impacto positivo también para la sociedad en su conjunto. En consecuencia, tenemos un objetivo aún mayor, queremos crecer de manera sostenible creando valor compartido. Así, proyectando nuestro futuro como empresa y su papel en la sociedad, durante el 2019 nos unimos a Red Pacto Global Chile, asumiendo nuestro compromiso en apoyar sus 10 Principios fundamentales en materia de sostenibilidad. De esta manera, hemos desarrollado una ambiciosa estrategia alineada a las directrices de la agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la cual implementamos durante el 2020.

Papa John's Chile es consciente que el sector privado desempeña un papel muy relevante a la hora de ofrecer soluciones que puedan contribuir a los desafíos que supone los Objetivos de Desarrollo Sostenible, además de generar nuevas oportunidades de negocio. Por lo tanto, los ODS son para nosotros una oportunidad y guía que nos permitirá incrementar nuestro impacto positivo en la sociedad y sumarnos a los esfuerzos de otras empresas que buscan generar valor compartido, razón por la cual renovamos nuestro compromiso y apoyo con Pacto Global Chile.

El 2019 fue un año de importantes hitos para Papa John's; fuimos nominados por cuarto año consecutivo como franquicia internacional del año por Papa John's Internacional, abrimos la tienda número 200 de Drake Food Service International, nuestro dueño, y fuimos la primera cadena de restaurantes en atender en la comuna de La Pintana, área con escasa oferta de servicios de alta calidad. Renovamos también nuestro sitio web, lanzamos una aplicación móvil y con ella nuestra primera campaña en televisión abierta. Abrimos nuestra tienda número 100 en Chile y en el mismo lugar inauguramos el Drake Food Service College, un centro de entrenamiento que nos permite capacitar a nuestros trabajadores en competencias técnicas y transversales que signifiquen luego oportunidades de crecimiento.

A partir del 18 de octubre del 2019 en Chile se vivieron días complejos, los que marcaron el día a día de nuestros colaboradores y sus familias. La crisis social afectó al sector en forma importante a través de la reducción de horarios de operación, cierres anticipados no programados y daños materiales a la infraestructura. Nuestras tiendas no quedaron ajenas a los acontecimientos, 9 de ellas sufrieron daños y 3 quedaron totalmente destruidas. Afortunadamente ni colaboradores ni clientes vieron afectada su integridad. Más allá de lo ocurrido, estos acontecimientos nos motivan a seguir avanzando con un firme compromiso con nuestra comunidad, nuestros trabajadores y clientes, y nos entusiasma participar en la construcción de una sociedad más solidaria, respetuosa y en paz.

A partir de marzo del 2020, comenzamos a enfrentar en Chile la pandemia provocada por el COVID-19, una situación sin precedentes y nueva para todos, que ha puesto a prueba a nuestro país y a nuestra compañía.

## CARTA DEL GERENTE GENERAL Y PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

En estos momentos Papa John's Chile cumple un rol crucial hacia la comunidad, entregando una alternativa de alimentación directamente en los hogares de nuestros consumidores.

Agradecemos a nuestros pizzeros, repartidores, gerentes y jefes de tienda, a todo el equipo de soporte y del centro de distribución que han hecho posible seguir

trabajando para llevar las mejores pizzas y el mejor servicio a nuestros clientes, siempre. Sabemos que sólo con la entrega de lo mejor de nosotros saldremos adelante más fuertes y unidos.

Los dejamos invitados a revisar este Reporte, a seguir nuestros avances en el camino de la gestión de la sostenibilidad, y a hacernos llegar sus comentarios y opiniones que son fundamentales para mejorar.

**Javier González R.**  
Gerente General

**Alberto Eguiguren C.**  
Presidente del Directorio



**¡BIENVENIDOS AL**

**PRIMER REPORTE DE SOSTENIBILIDAD  
DE PAPA JOHN'S CHILE!**



## ACERCA DE ESTE REPORTE

102-32, 102-45, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56

Este reporte representa un compromiso público que como empresa queremos hacer, coherente con la estrategia que hemos diseñado para convertirnos en una empresa más sostenible. Su publicación es un hito inicial en esa estrategia por lo que lo presentamos con mucho orgullo, entendiendo que comenzamos un camino de transparencia y confianza con nuestros grupos de interés.

De acuerdo con nuestra visión de que el desempeño relevante va más allá de lo meramente económico, este reporte presenta la mirada de sostenibilidad de nuestra compañía, además de su desempeño ambiental, social y económico del año 2019. Con este primer ejercicio comenzamos a publicar reportes de sostenibilidad anualmente, además de publicar la actualización de los indicadores relevantes para la gestión de la sostenibilidad de Papa John's Chile de manera anual.

Este reporte contempla las actividades de las distintas áreas de la empresa, considera todos nuestros locales a

lo largo de Chile y a nuestra fábrica de masas y centro de distribución (ubicado en Lo Echevers 550, comuna de Quilicura en la región Metropolitana) que abastece a los locales de nuestro país.

El documento se elaboró tomando como referencia los Estándares de Reportes del Global Reporting Initiative (GRI)<sup>1</sup> y es también la Comunicación en Progreso de la aplicación de los 10 Principios de Pacto Global.

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

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



<sup>1</sup><https://www.globalreporting.org>

## DEFINICIÓN DEL CONTENIDO

102-44

Para la definición de los contenidos y cobertura de este Reporte, se realizó por primera vez en Papa John's Chile un Proceso de Materialidad con el fin de identificar los temas de nuestra gestión y desempeño relevantes para los grupos de interés. El proceso constó de 5 instancias. Así, durante el mes de enero del presente año se realizó un taller con los principales ejecutivos de la empresa en el que se discutió acerca de los principales impactos de la organización en los distintos grupos de interés. Por otra parte, se consultó a través de una encuesta a 400 clientes, 400 colaboradores y los principales proveedores nacionales su opinión con respecto los impactos de Papa John's Chile. Además, se

analizaron los comentarios y reclamos recibidos a través de las redes sociales y los otros canales abiertos para recibir la opinión de clientes y el público en general.

El resultado de cada instancia fue analizado y contrastado con los temas materiales identificados por nuestros ejecutivos. Se definieron 18 temas relevantes que fueron agrupados de acuerdo a los pilares de la Estrategia de Sostenibilidad de Papa John's Chile.

 GOBERNANZA Y ÉTICA	 MEDIO AMBIENTE	 EQUIPO Y COMUNIDAD	 NEGOCIO
<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Cumplimiento normativo.</li> <li>▲ Impactos económicos indirectos.</li> <li>▲ Políticas públicas y la prevención de la corrupción.</li> <li>▲ Prácticas de adquisición.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Información de las emisiones.</li> <li>▲ Insumos y materias primas.</li> <li>▲ Manejo de los residuos sólidos y líquidos.</li> <li>▲ Uso y gestión de la Energía.</li> <li>▲ Uso y gestión del agua.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Cantidad y calidad del empleo generado.</li> <li>▲ Capacitación y desarrollo.</li> <li>▲ Comunidades locales.</li> <li>▲ Diversidad e igualdad.</li> <li>▲ Gestión de salud y seguridad laboral.</li> <li>▲ Relación de la empresa con sus sindicatos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Cuidar calidad y seguridad de sus productos.</li> <li>▲ Impactos económicos directos.</li> <li>▲ Presencia en el mercado.</li> </ul>

Estos temas recibieron un orden de importancia de acuerdo a la opinión expresada por los distintos grupos de interés consultados durante el proceso, que quedó plasmado en nuestra Matriz de Materialidad.

	MUY BAJO / BAJO	REGULAR	MUY ALTO / ALTO	
RELEVANCIA PARA PÚBLICOS DE INTERÉS A	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Uso y gestión de la energía.</li> <li>▲ Información sobre las emisiones.</li> <li>▲ Impactos económicos indirectos.</li> <li>▲ Uso y gestión del agua.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Cumplimiento normativo.</li> <li>▲ Gestión de salud y seguridad laboral.</li> <li>▲ Relación de la empresa con sus sindicatos.</li> <li>▲ Comunidades locales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Cuidar calidad y seguridad de sus productos.</li> <li>▲ Cantidad y calidad del empleo generado.</li> <li>▲ Diversidad e igualdad.</li> <li>▲ Presencia en el mercado.</li> <li>▲ Políticas públicas y la prevención de la corrupción.</li> <li>▲ Manejo de los residuos sólidos y líquidos.</li> <li>▲ Capacitación y desarrollo.</li> <li>▲ Insumos y materias primas.</li> </ul>	ALTO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Prácticas de adquisición.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Impactos económicos directos.</li> </ul>		REGULAR
	RELEVANCIA PARA PAPA JOHN'S			

# PERFIL DE PAPA JOHN'S CHILE



## QUIÉNES SOMOS

102-1, 102-2, 102-4, 102-5, 102-7, 102-9

Papa John's es una empresa de reparto de pizza estadounidense que posee más de 5.300 restaurantes en 49 países y territorios gracias a la premisa de "MEJORES INGREDIENTES, MEJOR PIZZA" y a su modelo de franquicias<sup>1</sup>.

En Chile somos Papa John's Chile SpA y estamos presentes desde 2010. Contamos con 105 tiendas a 2019, entre la región de Antofagasta y Puerto Montt, gracias al apoyo de nuestros 3.212 colaboradores.

Nos encanta la pizza y trabajamos para hacerlas y entregarlas cada día mejor. Fabricamos pizzas y acompañamientos como palitos de ajo, además de distintos tipos de postres que vendemos junto a complementos como bebidas, cervezas y café. Atendemos el mercado a través de nuestros propios locales, el delivery y agregadores como "Rappi", "Pedidos Ya" y "Uber Eats".

PJ Chile SpA es propiedad en un 100% del Grupo Drake Restaurantes y Servicios ETVE, S.L.U. Agencia en Chile desde el año 2015 junto con las empresas Papa John's España, Portugal, Costa Rica y Panamá. Tiene su sede en Monseñor Sótero Sans 161, piso 9, en la comuna de Providencia de la Ciudad de Santiago. La fábrica de masas y el centro de distribución están ubicados en Camino Lo Echevers 550, Quilicura, de la ciudad de Santiago.



**DRAKE**  
FOOD SERVICE

<sup>1</sup> Mayor información de Papa John's International en [www.papajohns.com](http://www.papajohns.com)

# NUESTROS 104 LOCALES + 1 FOOD TRUCK A LO LARGO DE CHILE ESTÁN DISTRIBUIDOS DE LA SIGUIENTE FORMA:

**04**  
**LOCALES** en la Región de Coquimbo  
en las comunas de Coquimbo  
y La Serena.

**12**  
**LOCALES** en la Región de Valparaíso,  
en las comunas de Viña del Mar,  
Valparaíso, Concón, Quilpué, Quillota,  
La Calera y Los Andes.

**64**  
**LOCALES** en la Región Metropolitana.

**01**  
**LOCAL** en la Región del Ñuble  
en la comuna de Chillán.

**02**  
**LOCALES** en la Región de la Araucanía,  
en la comuna de Temuco.

**01** **FOOD TRUCK**

**03**  
**LOCALES** en la Región de Antofagasta  
en las comunas de Calama  
y Antofagasta.

**03**  
**LOCALES** en la Región de O'Higgins,  
en las comunas de Rancagua  
y Machalí.

**03**  
**LOCALES** en la Región del Maule,  
en las comunas de  
Talca y linares.

**08**  
**LOCALES** en la Región del Bío Bío,  
en las comunas de Hualpén,  
Concepción, Los Ángeles y  
San Pedro.

**04**  
**LOCALES** en la Región de los Lagos  
en las comunas de Osorno  
y Puerto Montt.





## Locales

Cada local es una pequeña fábrica de pizzas, en la que un **equipo pizzero hornea sus pizzas** y reparte a su respectivo sector geográfico.



## Masa

La masa base de las pizzas se elabora en nuestra fábrica a partir de harina, azúcar, aceite, agua, sal y levadura, en una línea productiva semi automática que funciona todos los días y despacha masa cruda fresca a cada local junto con otras materias primas como el queso, la salsa de tomates, los vegetales y los cárnicos que están presentes en nuestras recetas. **La mayoría de nuestros ingredientes son frescos**, esto implica una compleja logística y un estricto sistema de abastecimiento para garantizar una correcta cadena de frío y la conservación de los ingredientes.



## Repartidores

Nuestros repartidores son parte crucial en nuestra operación, **contamos con un equipo de más de 900 repartidores en todo Chile** y nos enorgullece que sean parte de nuestra dotación directa. A través de ellos en el 2019 se despachó el 35% de lo que vendimos.





## Proveedores

Nuestros principales proveedores son molinos y distribuidores de otros ingredientes, como queso y salsas. Nuestras pizzas saben igual en todo el mundo y nuestro lema es MEJORES INGREDIENTES, MEJORES PIZZAS. Para lograrlo compartimos proveedores seleccionados por su capacidad de garantizar y certificar la mejor calidad, sabor y correcta manipulación siempre. Varios de estos proveedores son internacionales. También son estratégicos los proveedores de los cartones en que se sirven y despachan nuestras pizzas. Del total de nuestros proveedores de ingredientes, insumos y servicios, el 71% son nacionales y el 29% internacionales. En dinero gastado, el 83% fue para proveedores nacionales y el 17% a los internacionales.



## FÁBRICA DE MASAS Y CENTRO DE DISTRIBUCIÓN PARA ATENDER EL NORTE GRANDE

Siendo fieles a nuestra misión de entregar las mejores pizzas para todos, siempre, y reconociendo que la calidad de nuestras pizzas depende de la frescura de sus ingredientes, es que decidimos construir una nueva fábrica de masas y centro de distribución para poder atender locales en el norte grande.

El proyecto comenzó a mediados del año 2019 en la ciudad de Alto Hospicio, fue proyectado para atender a las 12 nuevas tiendas contempladas en las ciudades de; Arica, Iquique, Alto Hospicio, Antofagasta y Calama, a partir de finales del 2020.

A Partir de este año en Papa John's Chile estamos implementando esta iniciativa que nos permite asignar despachos minimizando el tiempo de entrega de acuerdo a la carga que tengan los distintos locales, independiente del sector geográfico al que les corresponda atender por su ubicación. Es decir, un pedido de Providencia puede ser atendido por un local de Ñuñoa, si es que la cocina del de Ñuñoa está más desocupada que la de un local más cercano al pedido en la misma comuna de Providencia.



## SMART KITCHEN

## CRECIENDO CON LA CALIDAD POR DELANTE; NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

102-40, 102-42, 102-43, 103-1, 103-2

Durante los últimos años Papa John's Chile ha estado enfocado en un desafiante plan de crecimiento sustentado en la calidad de sus pizzas y de su servicio. En 2015, cuando Drake Food Service tomó control de la operación, contábamos con 32 tiendas y cerramos el 2019 con 105 tiendas a lo largo de Chile. Este crecimiento ha sido posible por la decisión de ofrecer comida de alta calidad, con excelente servicio en todos los lugares de Chile. Buscamos lograr una experiencia extraordinaria con un producto superior en el lugar donde operemos.

En Papa John's Chile tenemos una vocación de crecimiento y creemos en las empresas como una plataforma para hacer las cosas bien. Creemos en la gestión sustentable como una manera de generar valor compartido.

Para comenzar este camino hemos decidido adoptar referentes internacionales disponibles como son los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los Principios del Pacto Global, los estándares de Global Reporting Initiative y los de Certificación de Empresas B. Con estas referencias, y en la búsqueda de un modelo que nos permitiera alcanzar logros claros y visibles, durante 2019 definimos una estrategia de sostenibilidad y establecimos metas que van más allá de la rentabilidad. Para poder alcanzarla hemos elaborado un plan estructurado en 4 pilares estratégicos:



### Desarrollo del negocio

Mejores ingredientes, mejor pizza y el mejor servicio para todos siempre, es lo que nos hace diferentes. Buscamos la perfección y lo venimos haciendo desde el momento en que inauguramos nuestro primer restaurante en Chile hace más de 10 años. Esto se traduce en garantizar la máxima calidad, seguridad y trazabilidad de cada uno de nuestros insumos; en el permanente desarrollo e innovación de nuevos productos, en el compromiso de proporcionar más información de nuestros productos; en un modelo de producción y distribución enfocado en el desarrollo local y en la generación de impacto económico en nuestra cadena de valor.





## Gobernanza y ética

Creemos que la transparencia es lo que sostiene la confianza a lo largo del tiempo que sabemos es clave para superar los desafíos naturales por los que atraviesan las organizaciones. Por ello, para Papa John's Chile es prioritario ampliar la visibilidad y transparencia de las prácticas de conducción de nuestro negocio, informar nuestros resultados e impactos, y fortalecer constantemente los instrumentos y mecanismos para garantizar una actuación ética.



## Equipo y comunidad

Entendemos que el éxito de nuestro negocio está basado en las personas. Por ello, buscamos contribuir positivamente al desarrollo de nuestra red concentrando nuestros esfuerzos en los públicos de interés que inicialmente hemos identificado como colaboradores, el sindicato, clientes, proveedores, municipalidades en las que operamos, Seremis de salud de las regiones en que estamos, la Asociación Chilena de Salud (ACHS), Papa John's International, medios de comunicación y distintos tipos de "influencers". De éstos, hemos definido como prioritarios a los colaboradores, el sindicato, clientes y proveedores.



## Medio ambiente

Reconocemos que siempre hay margen de mejora por lo que buscamos continuamente innovar, repensar y hacer más eficientes nuestros procesos para reducir los impactos de nuestro negocio en el medio ambiente.

El plan está actualmente en ejecución y aborda distintos ámbitos.

# NUESTRO COMPROMISO

Incorporar la sostenibilidad de manera transversal en nuestro negocio, buscando valorar aspectos sociales y ambientales en la toma de decisiones, en todas las áreas de la empresa.

PILARES ESTRATÉGICOS	DESARROLLO DEL NEGOCIO	GOBERNANZA Y ÉTICA	EQUIPO Y COMUNIDAD	MEDIOAMBIENTE
	Variedad de productos.  Productos especializados (libre de gluten, vegano, etc).  Información nutricional.  Nuevos canales de ventas.	Código de ética y anticorrupción, y canal de denuncias.  Estudio de materialidad.  Reporte de sustentabilidad	Programa de desarrollo de fuerza laboral.  Beneficios para trabajadores.  Diversidad, equidad e inclusión.	Reciclaje / compostaje caja.

## ORGANIZACIONES CON LAS QUE NOS RELACIONAMOS

102 - 12

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

ASOCIACIONES A LAS QUE ADHERIMOS	DESCRIPCIÓN
CÁMARA CHILENA DE COMERCIO	Apoya el desarrollo empresarial del país. Cuenta con una serie de productos y servicios orientados, principalmente, a proporcionar a sus asociados, y a los empresarios en general, las herramientas adecuadas para mejorar su gestión.
ASOCIACIÓN CHILENA DE GASTRONOMÍA (ACHIGA)	Reúne a las principales empresas del sector gastronómico incluidos restaurantes, cadenas de comida rápida, servicio de alimentación institucional y empresas proveedoras del sector.
UNIÓN SOCIAL DE EMPRESARIOS, EJECUTIVOS Y EMPRENDEDORES CRISTIANOS (USEC)	Busca aportar al desarrollo humano de la sociedad motivando a empresarios, ejecutivos y emprendedores, para que guiados por los principios de la Doctrina Social de la Iglesia, se comprometan a su mejoramiento personal, el de sus organizaciones y el medio empresarial.
PACTO GLOBAL	Iniciativa de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) abocada a examinar los temas críticos relacionados con la Sostenibilidad.

### PACTO GLOBAL

En mayo del 2019 adherimos a la red de Pacto Global Chile, entidad de las Naciones Unidas que tiene por objetivo alinear la contribución del sector privado al desarrollo sostenible del país. Con esta alianza adquirimos un compromiso para alinear nuestra estrategia y operaciones con el fin de contribuir al cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Red Chile  
APOYAMOS

# NUESTRO NEGOCIO



Papa John's Chile participa en el mercado de las pizzas y de la comida rápida del país y desde sus comienzos su estrategia ha estado basada en la calidad de sus productos, de su atención y el nivel de prestación de sus locales. También, en la capacidad de ir renovando nuestra oferta rápidamente siguiendo las tendencias alimenticias del mercado.

Nuestros productos y combinaciones de productos (combos) son desarrollados localmente y en Papa John's Chile estamos orgullosos de ser la franquicia líder en lanzamientos de Papa John's International. Tenemos completa independencia para desarrollar productos y proponer proveedores que Papa John's International evalúa, audita y aprueba según su capacidad de garantizar la calidad, seguridad y los estándares de la marca a través de procedimientos estandarizados y de certificaciones reconocidas.

Cada lanzamiento es un nuevo desafío para nosotros que está a cargo de la Gerencia Comercial y Negocios de la empresa. Para lograrlo, la coordinación entre las distintas áreas es relevante. La fábrica debe ser capaz de proveer los insumos (que muchas veces vienen desde USA) a tiempo y en las cantidades necesarias a los distintos locales a lo largo de Chile. La operación de cada local debe estar debidamente capacitada para poder ejecutar y confiar en el éxito de la nueva receta. Además, tiene que haber una coordinación con el área de transformación digital; el producto debe estar cargado en las distintas plataformas de venta antes del lanzamiento y en los equipos donde se carga la información de las tiendas. Todo esto debe hacerse sin entorpecer el trabajo diario de cada uno de estos eslabones de la cadena que debe funcionar con normalidad. Cada vez que se lanza un producto y éste es bien recibido por nuestros clientes, es un gran logro para nosotros. Los lanzamientos están acompañados de una campaña de marketing para darlos a conocer y, dada la gran interacción que tenemos en redes sociales, podemos saber rápidamente si éste fue exitoso o no.

Durante 2019 tuvimos 7 lanzamientos:

La pizza Pulled Pork BBQ en marzo; palitos de queso y tocino, el menú individual, las chicken wings y un set de nuevas salsas en mayo; los pepperoni con salsa de miel en junio y la venta de cervezas en julio.

## LANZAMOS PIZZAS VEGANAS

**Not Meat, especialmente elaborada por NotCo y de forma exclusiva para Papa John's Chile, y queso vegetal de la marca norteamericana "Follow Your Heart" son los ingredientes protagonistas de las nuevas pizzas 100% veganas "The Vegan Royalty" y "The Vegan Queen". Esta línea fue desarrollada pensando en las personas que buscan alternativas 100% de origen vegetal para su alimentación.**

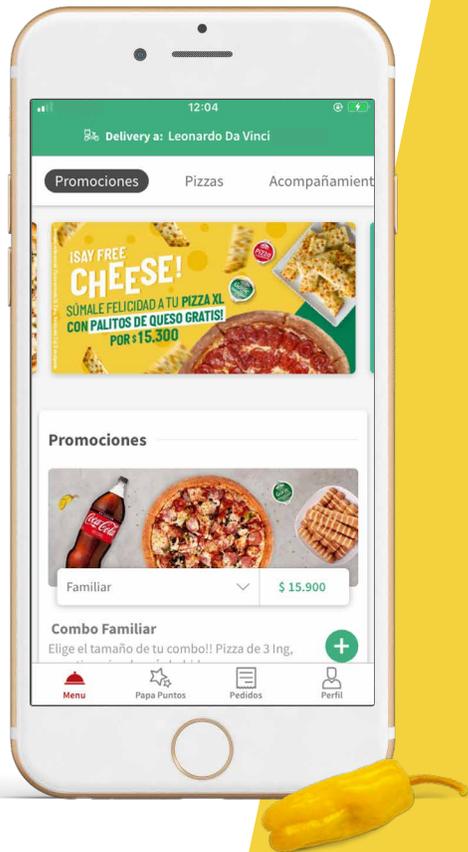
**NotCo es una "foodtech" chilena que usa inteligencia artificial para crear alimentos "plant based", manteniendo sabor, textura y aroma de sus versiones de origen animal, y que busca ser un agente de cambio para volver la industria de la alimentación más sustentable.**

**El lanzamiento de esta nueva línea de pizzas estaba planeado para noviembre de 2019 pero fue aplazado debido a los inconvenientes operacionales que enfrentamos con la crisis social de fines del año pasado. Lo consideramos uno de los lanzamientos más exitosos que hemos tenido porque rápidamente logró representar un 3,5% del mix de la venta y lo normal es que un nuevo lanzamiento represente entre un 1 o 1,5% del mix de ventas, debido a la variedad y diversidad de nuestro menú.**



La gestión del área comercial estuvo marcada por la ejecución de una estrategia de auspicios y presencia con la que abrimos otro espacio de consumo relacionado a experiencias. Fue así como con nuestros "food trucks" que nuestras pizzas fueron parte de Lollapalooza, Fauna, ComiCon, Festigame, Fondita Nicanor, Fonda Cachagua, Santiago Gets Louder, Festival El Cerro del Colegio Los Alerces, Park Live en Parque Mahuida, Copa Chile en el Estadio San Carlos de Apoquindo, Iron Maiden, Expogame y FIIS, llevando el consumo de pizzas fuera del local, fuera de la casa y como parte de una experiencia.

## LANZAMIENTO APP Y NUEVA WEB PAPA JOHN'S



Nuestro negocio es actualmente un negocio mayoritariamente de “e-commerce”. Tenemos cerca de 700 mil transacciones al mes, de las cuales, aproximadamente el 80% se realiza a través de medios digitales.

Un importante hito del 2019 fue el lanzamiento de la App y de la nueva web de Papa John's, ambas diseñadas y creadas para ofrecer una mejor experiencia digital y estar más cerca de nuestros clientes.

La aplicación está disponible desde octubre del 2019 para Android e iOS, es un canal que permite al cliente recibir promociones exclusivas y realizar y ver el estado de sus pedidos desde su móvil. Previo al comienzo de la programación de la App se estudió en detalle los flujos del pedido y cada interacción para ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes digitales. La App fue lanzada con una campaña en televisión que marcó nuestra entrada a medios de comunicación masivos. Este lanzamiento fue evaluado internamente como un gran éxito, habíamos planificado tener inicialmente 60.000 descargas y cerramos el año con 250.000. Desde octubre hasta diciembre del 2019 las ventas por al App representaron un 5,3% del total.

## NPS

Un indicador importante en toda la gestión y muy utilizado por el área de operaciones de Papa John's Chile es el “Net Promoter Score” o NPS. Este índice nos entrega información acerca la disposición de recomendación de nuestros productos por parte de los clientes, evaluando parámetros como calidad, preparación, temperatura, tiempo de espera de entrega, entre otros. Papa John's Chile tiene el valor más alto de los países donde opera la cadena, otro motivo de orgullo para nuestra gestión. El área comercial gestiona esta encuesta con clientes, responde y entrega soluciones.

La meta para este año es 70 y planteamos alcanzarla principalmente con medidas de operaciones y logística, como la optimización de los turnos con el programa “Smart Kitchen” (descrito en la página 14), que permite asignar los pedidos a la tienda que está entregando con mayor rapidez, independiente de si es o no la tienda que le correspondería a ese pedido por cercanía geográfica.



NPS	
2018	2019
63	69

## CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA RELATIVA AL ETIQUETADO LA PUBLICIDAD Y LA INFORMACIÓN

417-1, 417-2, 417-3

El Reglamento Sanitario de los Alimentos (RSA) no exige rotulación para productos elaborados como los nuestros por lo que el etiquetado no se encuentra establecido dentro de nuestros procedimientos. Nuestra página web posee información acerca de los principales ingredientes de nuestras pizzas y uno de los proyectos relacionados a nuestro Plan de Sostenibilidad que está actualmente en ejecución contempla la publicación de la información nutricional de nuestros productos.

Durante 2019 no se registraron incumplimiento relacionados a la información y etiquetado de productos.



### ALIANZA SEÑOR COMPOST

Con el objetivo de otorgar a nuestros clientes una manera más sostenible de deshacerse de sus cajas de pizza, durante 2019 formalizamos una alianza con el compostador industrial "Sr. Compost". Cada fin de semana se reciben las cajas de pizzas en un concurrido sector de la comuna de Providencia para ser compostadas en las instalaciones de Sr. Compost.

Esta alianza es ampliamente promocionada en redes sociales y busca dar a conocer a los consumidores que las cajas de cartón son compostables además de reciclables para así aportar a disminuir la cantidad de residuos que se genera en los hogares de nuestros clientes.

## CALIDAD Y SEGURIDAD DE NUESTROS PRODUCTOS

416-1, 416-2

¡Mejores ingredientes, mejores pizzas! Nuestra calidad depende de las materias primas seleccionadas, por lo que la cadena de aseguramiento de la calidad y la seguridad alimentaria de nuestro proceso es medular y está a cargo de la Gerencia Industrial, que es responsable también de la relación con proveedores, el abastecimiento del centro de distribución, la producción de masas de la fábrica y el despacho a los locales desde el centro de distribución.

El trabajo del área de calidad está presente a lo largo de toda la cadena de producción de nuestras pizzas. Es

responsable de la recepción de las materias primas y asegura que estén en conformidad y cumplan con los estándares requeridos. También está a cargo de que el proceso de fabricación de las masas se ejecute el estándar productivo, que las materias primas se mantengan dentro de los rangos autorizados y que las temperaturas de operación de los hornos sean las correctas. Luego, cuando las masas y los ingredientes son enviados a los locales, también es responsable de asegurar que la logística cumpla con cada estándar y se mantengan las cadenas de frío.

### LOGÍSTICA PROPIA

**A diferencia de lo que sucede en la mayoría de la industria, estamos orgullosos de contar con nuestro propio centro de distribución y de ser nuestro propio operador logístico en vez de hacerlo a través de terceros. La calidad está al centro de nuestra propuesta de valor por lo que este aspecto fundamental para nuestra operación no puede quedar en otras manos que no sean las nuestras. Sólo así somos capaces de asegurar que nuestras masas e ingredientes lleguen frescos y en óptimas condiciones a cada uno de nuestros locales a lo largo de Chile.**

El equipo de calidad de tiendas se encarga del cumplimiento sanitario en los locales en materia de higiene, manipulación de los ingredientes y control de fechas de vencimiento.

Cada local es responsable de generar sus pedidos de masas y otros ingredientes. Los pedidos se arman centralmente en el centro de distribución y se despachan a los locales. En los locales se preparan los vegetales y acondicionan los ingredientes que pasan a la mesa de ingredientes donde se preparan las pizzas. Luego, las pizzas van al horno por aproximadamente 4 minutos para pasar después a la mesa de corte donde se cortan y se colocan en sus cajas para ser despachadas.

Para garantizar la seguridad alimentaria en nuestra cadena, la política es trabajar exclusivamente con productos "Fully Cooked". Esto es, nuestros ingredientes como carne y pollo vienen con un tratamiento térmico de origen lo que asegura que, luego de pasar en las pizzas por un horno a más de 200°C, estén totalmente cocidos y la probabilidad de supervivencia de cualquier microorganismo sea en la práctica 0.

Para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad y garantizar la entrega de alimentos seguros a nuestros clientes, contamos con un Programa Mensual de Auditorías, el cual es llevado a cabo por un equipo auditor perteneciente al área de calidad. Este programa contempla en promedio dos auditorías mensuales por cada tienda, y está enfocado en la verificación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), poniendo énfasis principalmente en aquellos aspectos relacionados con higiene y manipulación de alimentos, así como en aquellos relacionados con el diseño e infraestructura. Las auditorías de calidad permiten la mejora continua de nuestros procesos y verificar el cumplimiento de la normativa legal vigente.

Nuestra operación se guía por el manual de operación de Papa John's International contra el cual se nos audita 1 vez por año, cuyo resultado se complementa con 4 auditorías internas que debemos realizar. El manual contiene todo nuestro Sistema de Control de Calidad que cuenta con la certificación HACCP<sup>3</sup> para el proceso de producción, almacenamiento y despacho de masa fresca.

<sup>3</sup>Del inglés "Hazard Analysis and Critical Control Points"

## CERTIFICACIÓN HACCP

Durante 2019 certificamos que nuestro Sistema aborda la seguridad alimentaria a través de la identificación, análisis y control de los peligros físicos, químicos, biológicos y radiológicos abarcando las materias primas y las etapas del proceso de elaboración y distribución de nuestras masas a través de la certificación HACCP.

El uso de la metodología HACCP es exigido por la autoridad de salud para la industria pero en Papa John's Chile decidimos dar un paso más de lo exigido y certificar nuestro Sistema.

El HACCP es un proceso sistemático preventivo reconocido internacionalmente que ayuda a la industria alimentaria a identificar los riesgos, evita los peligros y está en cumplimiento con la ley en Chile, garantizando la inocuidad de los alimentos.

Las pizzas y palitos de ajo representan cerca del 97% de la oferta de nuestra compañía, por lo que la certificación tiene un impacto en la mayoría de nuestros productos.

Para la realización de las auditorías contamos con la guía PKG<sup>5</sup> de conocimiento de productos de Papa John's International. Ahí están todos los productos aprobados para utilizar en la fábrica de masas y en los locales y proporciona detalles como imágenes de los productos, declaración de ingredientes, nombre del proveedor, condiciones de almacenamiento, período de conservación, etc. El uso de productos que no estén incluidos en esta guía es motivo de no aprobación de la auditoría.

El resultado de las auditorías es parte del sistema de evaluación de Papa John's International y es relevante para mantener el nivel de aprobación. Si los resultados no son satisfactorios se puede llegar a la pérdida de la franquicia. En Papa John's Chile estamos orgullosos de nuestros resultados en este ámbito; en la conferencia anual de operaciones de Papa John's (OPCON), Papa John's Chile fue reconocida como la mejor franquicia de la cadena del año.

Durante 2019 no tuvimos casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios. Tampoco hemos tenido multas por incumplimientos de leyes o normativas relativas a nuestros productos durante los últimos 3 años.



<sup>5</sup>Del inglés "Product Knowledge Guide"

## **NUESTROS PROVEEDORES ¡MEJORES INGREDIENTES, MEJOR PIZZA!**

Los proveedores de materias primas son tan importantes para poder garantizar nuestra calidad como lo es nuestro propio proceso de producción. Nuestra propuesta de valor depende en parte de tener proveedores confiables y capaces de entregarnos la mejor calidad. Por esto, para garantizar la inocuidad de nuestros ingredientes, tenemos una Política de Proveedores que exige certificación por tercera parte o bien la aprobación de auditorías externas para abastecer a Papa John's.

Así garantizamos que nuestras materias primas provengan de proveedores que cumplen con altos estándares de calidad e inocuidad.

Con respecto a los proveedores, tenemos una política "One Supplier". Se aprueba sólo un proveedor para las distintas materias primas e insumos. Buscamos generar alianzas estratégicas con nuestros proveedores y mantener con ellos una relación a largo plazo que genere confianza, flexibilidad y capacidad de mantener una relación en el tiempo. En general, no buscamos al mejor postor. Buscamos capacidad de garantizar calidad y servicio a un precio competitivo en el tiempo.



Los proveedores más críticos para Papa John's son los de salsa de tomate, quesos y de ingredientes para las masas, y somos exigentes con la calidad; por ejemplo, nuestra salsa de tomate proviene de un campo en California que elabora la salsa antes de que pasen 4 horas desde la cosecha de los tomates. Otro ejemplo es nuestro pepperoni que es elaborado especialmente para Papa John's.

Dadas nuestras políticas de calidad, todo producto que ingresa al mix de la compañía debe estar previamente aprobado por Papa John's Chile además de aprobado y auditado por Papa John's Internacional. Sólo luego de

estas aprobaciones e ingresar al PKG el producto puede ser utilizado en nuestra operación.

Anualmente junto con Papa John's Internacional elaboramos una reunión con proveedores estratégicos para el negocio y realizamos un scorecard donde evaluamos en conjunto las oportunidades de mejora relacionadas principalmente al cumplimiento de las entregas, a información del mercado, la competitividad de los precios, el apoyo en temas de desarrollo, el resultado de las auditorías que se les hacen desde Papa John's Internacional, entre otros. Este año se agregó una autoevaluación por parte de los proveedores que será revisada en conjunto con Papa John's Chile en busca de oportunidades de mejora.



# EQUIPO Y COMUNIDAD

El corazón de Papa John's Chile es la calidad, sabemos que para poder asegurarla debemos ser excelentes en nuestra operación y la excelencia la logramos sólo con nuestras personas. La dedicación de nuestro equipo es el ingrediente más importante en nuestras pizzas y su desarrollo es fundamental para poder cumplir con nuestros estándares.

Un elemento central de nuestro éxito es nuestro equipo de tiendas; son ellos quienes con profesionalismo preparan nuestros productos y están en contacto directo con nuestros clientes, repartidores y agregadores.

A la vez, su labor es respaldada por un equipo de soporte operacional. Somos una empresa en crecimiento y el objetivo central de nuestra gestión es poder cubrir este crecimiento internamente por lo que apostamos por el desarrollo y las oportunidades en nuestros equipos.

Para realizar esta gestión la Gerencia de Personas está formada por 25 personas organizadas en 6 distintas áreas: personal y relaciones laborales, reclutamiento y selección, capacitación y desarrollo, comunicación interna, apoyo social y beneficios, seguridad y salud ocupacional.

## NUESTRA DOTACIÓN

2.017	2.018	2.019
2.517	3.192	3.422

### ► Número de trabajadores por sexo

	2017		2018		2019	
	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%
<b>HOMBRE</b>	1.585	63%	2.008	63%	2.214	65%
<b>MUJER</b>	932	37%	1.184	37%	1.208	35%
<b>TOTAL</b>	<b>2.517</b>	<b>100%</b>	<b>3.192</b>	<b>100%</b>	<b>3.422</b>	<b>100%</b>

### ► Número de trabajadores por tipo de contrato laboral

	2017	2018	2019
<b>CONTRATO INDEFINIDO</b>	1.680	2.263	2.606
<b>CONTRATO A PLAZO FIJO</b>	837	929	816
<b>TOTAL</b>	<b>2.517</b>	<b>3.192</b>	<b>3.422</b>

## ► Trabajadores por categoría profesional

	2017				2018				2019			
	HOMBRES		MUJERES		HOMBRES		MUJERES		HOMBRES		MUJERES	
<b>Director, gerente, subgerente</b>	7	0%	2	0%	8	0%	2	0%	13	0%	3	0%
<b>Supervisor o jefe</b>	186	7%	160	6%	224	7%	219	7%	264	8%	266	8%
<b>Profesional / técnico</b>	24	1%	17	1%	27	1%	28	1%	39	1%	32	1%
<b>Administrativo</b>	19	1%	43	2%	29	1%	54	2%	35	1%	52	2%
<b>Operario</b>	1.349	54%	710	28%	1.718	54%	880	28%	1.857	54%	846	25%
<b>Atención al cliente</b>	0	0%	0	0%	2	0%	1	0%	6	0%	9	0%
<b>Total por sexo</b>	1.585	63%	932	37%	2.008	63%	1.184	37%	2.214	65%	1.208	35%
<b>Total trabajadores</b>	<b>2.517</b>				<b>3.192</b>				<b>3.422</b>			

## ► Trabajadores por rango de edad

2017		2018		2019	
Jornada Semanal	Total	Jornada Semanal	Total	Jornada Semanal	Total
Rango de Edad		Rango de Edad		Rango de Edad	
< a 20	488	< a 20	539	< a 20	522
21 a 25	839	21 a 25	1.120	21 a 25	1.181
26 a 30	543	26 a 30	762	26 a 30	845
31 a 35	269	31 a 35	333	31 a 35	413
36 a 40	166	36 a 40	198	36 a 40	218
> 41	212	> 41	240	> 41	243
<b>Total General</b>	<b>2.517</b>	<b>Total General</b>	<b>3.192</b>	<b>Total General</b>	<b>3.422</b>

## ► Trabajadores por nacionalidad

2017			2018			2019		
Nacionalidad	Total	%	Nacionalidad	Total	%	Nacionalidad	Total	%
Chilena	2.221	88%	Chilena	2.760	86%	Chilena	2.962	87%
Venezolana	124	5%	Venezolana	210	7%	Venezolana	213	6%
Haitiana	30	1%	Haitiana	50	2%	Haitiana	59	2%
Otros	142	6%	Otros	172	5%	Otros	188	5%
<b>Total General</b>	<b>2.517</b>	<b>100%</b>	<b>Total General</b>	<b>3.192</b>	<b>100%</b>	<b>Total General</b>	<b>3.422</b>	<b>100%</b>

## SEGUIMOS CRECIENDO

401-1

Somos una empresa en constante expansión en la industria de la comida rápida y el delivery, donde la rotación es alta y buena parte de los trabajadores son part time. Para muchos de nuestros trabajadores este es un trabajo de paso. Esta es una realidad y un gran desafío para nuestra gestión.

### ► Número total de nuevas contrataciones por edad

	2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Menores de 30 años	2.072	1.225	2.133	1.018
Entre 30-50 años	438	191	397	143
Mayores de 50 años	30	15	21	6
<b>Total por género</b>	<b>2.540</b>	<b>1.431</b>	<b>2.551</b>	<b>1.167</b>
<b>Total consolidado</b>	<b>3.971</b>		<b>3.718</b>	

### ► Número total de nuevas contrataciones por región

	2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Antofagasta	48	33	126	62
Araucanía	26	21	34	14
Bíobío	109	98	135	40
Coquimbo	45	50	41	40
Lib B O'Higgins	62	32	74	28
Los Lagos	54	41	69	41
Los Ríos	40	17	20	8
Maule	64	41	42	18
Ñuble	26	18	29	33
Valparaíso	240	182	243	168
RM	1.826	898	1.738	715
<b>Total por región</b>	<b>2.540</b>	<b>1.431</b>	<b>2.551</b>	<b>1.167</b>
<b>Total consolidado</b>	<b>3.971</b>		<b>3.718</b>	

► **Número total de egresos de la organización por edad**

	2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Menores de 30 años	1.919	1.198	2.241	1.118
Entre 30-50 años	458	183	447	175
Mayores de 50 años	39	15	13	10
<b>Total por género</b>	<b>2.416</b>	<b>1.396</b>	<b>2.701</b>	<b>1.303</b>
<b>Total consolidado</b>	<b>3.812</b>		<b>4.004</b>	

► **Número total de egresos de la organización por región**

	2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Antofagasta	22	19	95	44
Araucanía	31	16	31	17
Bíobío	73	63	129	76
Coquimbo	62	47	40	29
Lib B O'Higgins	55	35	72	22
Los Lagos	60	49	56	33
Los Ríos	23	7	27	10
Maule	49	39	47	25
Ñuble	11	10	37	38
Valparaíso	196	155	263	192
RM	1.834	956	1.904	817
<b>Total por región</b>	<b>2.416</b>	<b>1.396</b>	<b>2.701</b>	<b>1.303</b>
<b>Total consolidado</b>	<b>3.812</b>		<b>4.004</b>	

► **Rotación**

	2018	2019
Total egresos	3.812	4.004
Dotación total	3.192	3.422
Tasa de rotación %	119%	117%

## CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

404-1, 404-2

El principal foco de la gestión de personas en Papa John's Chile está puesto en capacitación y desarrollo. Buscamos poder cubrir internamente un crecimiento promedio del 15% anual. Esto implica tener una base de personas preparadas para ir tomando roles de liderazgo. El desarrollar a la gente dentro de la compañía es uno de nuestros principales objetivos. Cuando abrimos un local, su liderazgo siempre proviene desde dentro de la compañía y para cada gerente de tienda hay planes de sucesión definidos.

Como parte del plan de sostenibilidad que estamos ejecutando a partir de 2019, se ha trabajado para complementar las mallas de capacitación de repartidores y pizzeros (la base de la dotación de Papa John's Chile) con cursos que buscan desarrollar competencias más transversales, además de las técnicas. Queremos aportar así, con herramientas para que las personas exploten su potencial y que esto se traduzca en desarrollo laboral interno. Nuestro objetivo es aportar al desarrollo de un sector que tiene barreras al empleo y que generalmente recibe ingresos mínimos, contribuyendo a sus carreras en Papa John's, y además a su empleabilidad en el mercado.

### EL COLLEGE

La creciente expansión de nuestras tiendas a lo largo del país, la alta demanda y las exigencias de calidad de nuestros productos, nos han impulsado a requerir operarios continuamente preparados y entrenados para cumplir con los objetivos que tenemos como compañía. Por esta razón, en noviembre del año 2019 inauguramos el centro de entrenamiento "Drake Food Services College", un espacio creado especialmente para el desarrollo continuo de las capacidades y competencias de nuestros colaboradores.

El plan de capacitación que entrega nuestro College tiene el objetivo de fortalecer las habilidades técnicas y transversales de nuestros colaboradores para potenciar su desarrollo profesional y empleabilidad futura.

Para complementar la formación presencial que realizan los entrenadores y tutores de áreas, el College además cuenta con cursos institucionales y formación e-learning en cápsulas a través de nuestra plataforma de capacitación.



### Nuestros objetivos

Los objetivos específicos de esta iniciativa son estandarizar procedimientos de todas las áreas a nivel general, actualizar de manera constante los programas y proyectos relacionados a los focos de operación, y formar nuevos líderes que puedan conducir la compañía de acuerdo con nuestros valores.

Durante el 2019 en nuestro College se realizaron entre 20 y 30 sesiones de capacitaciones diarias al personal de todas nuestras tiendas.



Durante 2019 fueron capacitadas un total de 3.422 personas y hubo un total de 60.622 horas de capacitación, un 10% menos que en 2018 debido principalmente a la ejecución de un programa especial en modalidad a distancia de alto impacto el 2018. El promedio de horas de capacitación para el total de nuestros colaboradores fue de 17,7 hrs.

### ► Promedio de horas de capacitación desglosado por sexo

	2018			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>Total de horas capacitación</b>	<b>34.755</b>	<b>32.549</b>	67.304	<b>34.004</b>	<b>26.618</b>	60.622
<b>N° de empleados capacitados</b>	<b>2.008</b>	<b>1.184</b>	<b>3.192</b>	<b>2.214</b>	<b>1.208</b>	<b>3.422</b>
<b>Promedio de horas por sexo</b>	17,3	27,5	21,1	15,4	22,0	17,7

### ► Promedio de horas de capacitación por cada empleado, desglosado por categoría laboral

	2018			2019		
	N° de empleados	Total de horas capacitación	Promedio de horas por categoría	N° de empleados	Total de horas capacitación	Promedio de horas por categoría
<b>Director, Gerente o Subgerente</b>	<b>10</b>	<b>72</b>	7,2	<b>16</b>	<b>88</b>	5,5
<b>Supervisor o Jefe</b>	<b>443</b>	<b>24.460</b>	55,2	<b>530</b>	<b>8.717</b>	16,4
<b>Profesional / Técnico</b>	<b>55</b>	<b>3.659</b>	66,5	<b>71</b>	<b>5.616</b>	79,1
<b>Administrativo</b>	<b>83</b>	<b>4.540</b>	54,7	<b>87</b>	<b>8.172</b>	93,9
<b>Operativo</b>	<b>2.598</b>	<b>34.583</b>	13,3	<b>2.703</b>	<b>37.849</b>	14,0
<b>Atención al Cliente</b>	<b>3</b>	<b>154</b>	51,3	<b>15</b>	<b>180</b>	12,0
<b>TOTAL</b>	<b>3.192</b>	<b>67.468</b>	<b>21,1</b>	<b>3.422</b>	<b>60.622</b>	<b>17,7</b>

Con la inauguración del College y aprovechando el fuerte aprendizaje que durante este año estamos teniendo en capacitaciones digitales, esperamos aumentar sustancialmente las capacitaciones en el 2020. Nuestra meta para este año, con la nueva malla de pizzeros y repartidores es sumar 20.000 hrs. más de capacitación a nuestro programa.

**Nuestro objetivo es ofrecer a nuestro colaboradores alternativas de crecimiento y desarrollo para quienes se proyecten en nuestra compañía, a través del proceso de formación continua en nuestro centro de entrenamiento “Drake Food Services College”. Y para quienes este trabajo es una opción laboral transitoria, nuestro enfoque es entregar la mejor experiencia y complementar su formación con conocimientos útiles para desempeñarse en cualquier otro lugar”.**

**Luis Zenteno, Gerente de Personas Papa John’s Chile.**

Con respecto a las evaluaciones de desempeño, Papa John’s Chile se ha puesto como objetivo seguir avanzando en la implementación de un proceso sistemático para su realización.

**Para el 2020 tenemos el desafío de que el 100% de los colaboradores reciban retroalimentación sobre el estado de sus competencias, de acuerdo a las funciones descritas para los respectivos cargos.**

## ► Evaluaciones de desempeño

	2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
N° de empleados por género	2.008	1.184	2.214	1.208
N° de empleados que han recibido evaluación	60	60	161	161
% de evaluados	3%	5%	7%	13%

## RELACIONES LABORALES

102-41,406-1

Los trabajadores de Papa John's Chile están agrupados en un sindicato formado mayoritariamente por repartidores. Al cierre del año 2018 estaba conformado por 326 socios que representaban el 12,1% del total de la dotación. La tasa de representación se mantiene entre un 12 y un 15%, fluctuando en función de la rotación.

La última negociación colectiva del sindicato fue en el 2018 y la próxima está programada para octubre del 2020.

Durante la última negociación no hubo huelga, y dentro de los principales acuerdos del último contrato colectivo están las asignaciones por reparto y préstamos entregados por la empresa.

En Papa John's Chile sabemos que en la relación con nuestros trabajadores debemos construir confianza mutua y cultivar el diálogo con nuestro sindicato. Por esto, parte de la gestión de personas incluye una rutina de reuniones mensuales en las que se van resolviendo los distintos temas que aparecen en la relación laboral.

### ► Total sindicalizados Papa John's Chile

	2018	2019
N° total de empleados	3.192	3.422
N° total cubiertos por convenios	310	325
% de cobertura	9,7%	9,5%



## CLIMA LABORAL

102-41,406-1

El 2019 participamos por cuarto año consecutivo de la encuesta Great Place to Work para medir nuestro clima laboral. Como parte del compromiso con nuestros colaboradores, los resultados obtenidos son utilizados en la definición de planes de trabajo para ir mejorando año a año. El 2019 alcanzamos 71 puntos, destacando una evaluación positiva de factores asociados a la inclusión, equidad y diversidad en general.

AÑO	RESULTADO %
2017	69
2018	71
2019	71,3

En este sentido, un hito del 2019 fue el lanzamiento de la plataforma Workplace by Facebook en nuestra empresa. A través de ella estamos conectados todos los colaboradores, podemos estar más cerca de nuestra operación y compartir información de manera dinámica acorde a las nuevas tendencias de comunicación e interacción.

Adicionalmente y con el fin de aportar al clima interno de la compañía, todos los meses los colaboradores de la operación, fábrica y oficina de soporte participan del desayuno de equipo "compartiendo ingredientes, donde se entrega un reconocimiento desde nuestra cultura SER; Servicio, Excelencia y Respeto. Anualmente se reconoce a los colaboradores destacados.



## BENEFICIOS Y CALIDAD DE VIDA

401 - 2



Con la misión de gestionar las prestaciones para los empleados, durante 2019 se creó el área “Apoyo Social y Beneficios” como parte de la gerencia de personas. Esta área desarrolló un programa de beneficios que tiene como principal objetivo contribuir a mejorar la calidad de vida de los colaboradores y sus familias. Este programa está estructurado en cuatro dimensiones; educación, vivienda, recreación y salud.

En materia de salud el plan de beneficios de apoyo social considera:

- Seguro de vida más seguro de salud de la compañía SECURITY. A este beneficio pueden aplicar gerentes de tienda, jefes de turno, el personal de la oficina de soporte

y el de fábrica. Actualmente tiene 274 beneficiarios, 211 titulares y 126 cargas.

- Seguro de vida con seguro catastrófico de la compañía HDI, el que pueden contratar todos los colaboradores que no estén acogidos al seguro de vida y salud de la compañía Security. A la fecha tenemos 2.341 pólizas activas.
- Convenios dentales con centros odontológicos en la Región Metropolitana, Viña del Mar, Valparaíso, Calama, La Serena, Antofagasta, Valdivia y Chillán, que pueden utilizar todos los colaboradores.
- Convenio con la Fundación Arturo López Pérez (FALP); seguro catastrófico oncológico. Este convenio está disponible para todos los colaboradores con un copago que depende del plan que se desee contratar. Actualmente tenemos 47 colaboradores y 38 cargas utilizando este beneficio.

El programa de Apoyo Social en materia de educación considera:

- Premio Papa John’s Mateos; beneficio monetario para los hijos de los colaboradores que destacan en su desempeño escolar, entregando un monto de \$50.000 por hijo. Durante este año han obtenido el beneficio 43 colaboradores.
- Premio Papa John’s Educación Superior; apoyo económico de \$150.000 para colaboradores que están cursando estudios superiores. Durante este año 73 colaboradores reciben el beneficio.

El programa de beneficios también considera:

- Ajuar de regalo por el nacimiento de hijos. A la fecha se han entregado 33 ajuares.
- Capacitaciones en el funcionamiento del programa: Se realizan sesiones explicativas para interiorizar a los colaboradores acerca de los procesos y requisitos de cada beneficio interno y gubernamental al que pueden acceder. Hasta la fecha se han realizado 86 asesorías con un total de 876 colaboradores asesorados.

- Atención para casos de violencia intrafamiliar. Se brinda orientación y concientización hacia la víctima, con el objetivo de guiarlas en el proceso de denuncia correspondiente y el posterior apoyo que puede implicar derivación a centros de la mujer, tribunales de familia, etc. A la fecha hemos prestado atención a 14 casos.

- Apoyo Económico para la vivienda. Este beneficio es para aportar al ahorro para la vivienda personal y se entrega en forma de bono de 15 UF a los colaboradores que lo soliciten y cumplan con los requisitos de ahorro y antigüedad. A la fecha hemos apoyado a seis colaboradores.

- Orientación en otros temas sociales como:

- Subsidio empleo joven y Bono trabajo de la mujer.
- Pensión de alimentos y relación directa y regular.
- Registro social de hogares.
- Salas cunas, jornada laboral y cargas familiares entre otros, a colaboradoras embarazadas o con fuero maternal.

También, para el día del cumpleaños del trabajador se otorga el día libre o un día con jornada reducida dependiendo del lugar de trabajo del colaborador.

Cabe destacar que estos beneficios son para todos los trabajadores de Papa John's Chile, independiente de su tipo de jornada de trabajo”.



## DIVERSIDAD E IGUALDAD

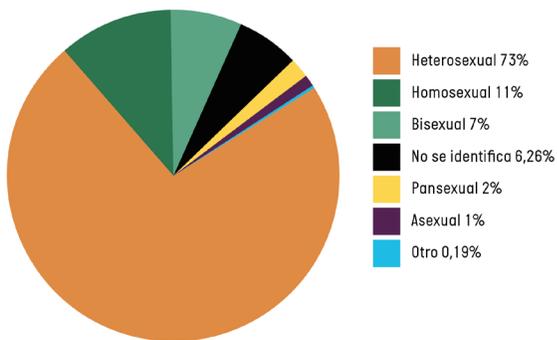
Durante 2019 se conformó una mesa de trabajo en torno a la temática de diversidad, en la que participan las áreas de Comunicaciones, Reclutamiento y Selección, y Sostenibilidad. Como una de sus primeras medidas, durante este año se realizó una encuesta para definir la línea base de las características de diversidad e inclusión que hay en toda la organización y también para conocer la percepción con respecto a cómo la empresa aborda este tema.

Esto, con el fin de tener un diagnóstico inicial que permita definir objetivos y líneas de acción para potenciar la diversidad dentro de la organización. Cabe destacar que como resultado de esta encuesta pudimos conocer que un 61% considera que la cultura de Papa John's Chile promueve y respeta la diversidad.

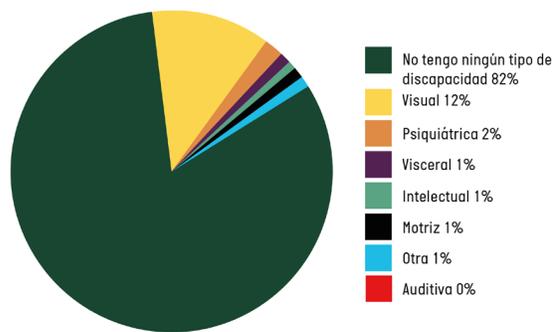
Los principales resultados se presentan en las siguientes gráficas.



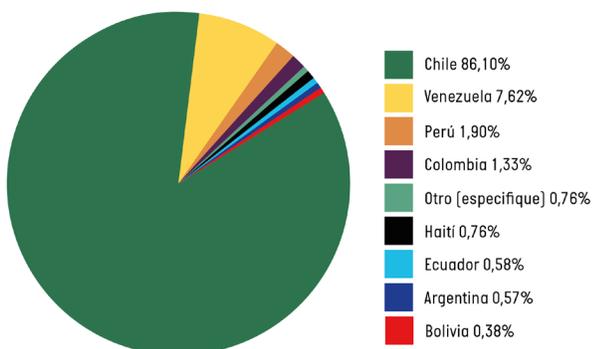
### ► Identidad sexual



### ► Discapacidad



### ► País de nacimiento



### ► Pertenencia a pueblos originarios



A partir de esta encuesta se definió el programa Diversidad, Género e Inclusión que tiene como objetivo sensibilizar y educar a la organización sobre temáticas de diversidad e inclusión con foco en género, LGBT y discapacidad.

Respecto a la incorporación de personas de la tercera edad o bien en situación de discapacidad, nos apoyamos en el trabajo con distintas fundaciones para lograrlo. En particular, hemos trabajado con la Fundación Emplea y con la Fundación Soy Más, que durante 2019 nos ayudaron con la contratación de 24 personas.

**29 + 16 ADULTOS MAYORES COLABORADORES**

**EN NUESTRO PLAN ESTRATÉGICO DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN**

► **Empleados por categoría laboral por grupo de edad**

	2018						2019					
	Menor de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayor de 50 años		Menor de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayor de 50 años	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Director/Gerente/Subgerente	0	0%	9	1%	1	1%	1	0%	13	1%	2	2%
Supervisor/Jefe	253	11%	187	23%	3	3%	306	13%	219	24%	5	5%
Profesional/Técnico	18	1%	36	4%	1	1%	25	1%	45	5%	1	1%
Administrativo	39	2%	33	4%	11	12%	40	2%	35	4%	12	13%
Operario	1.987	86%	538	68%	73	83%	2.027	84%	600	64%	76	79%
Atención Al Cliente	0	0%	3	0%	0%	0%	10	0%	5	1%	0	0%
Total por edad	2.297	72%	806	25%	89	3%	2.409	70%	917	27%	96	3%
Total general	3.192						3.422					

## SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

103-1, 103-2, 403-1, 403-2, 403-5, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

Otro tema relevante de la gestión de personas en Papa John's Chile es la seguridad de sus personas. Entendemos que en nuestra operación hay riesgos como la manipulación de productos en hornos a alta temperatura, pero sabemos que el mayor de ellos lo corren nuestros repartidores en las calles entregando los pedidos.

### POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

En Papa John's Chile nos comprometemos a una gestión centrada en las personas, que proteja la vida, la integridad física y la salud de los trabajadores propios y de sus empresas contratistas, así como la de otras personas que estén en el entorno de sus operaciones.

Para ello, todos los centros de trabajo y negocios, actuales y futuros, a lo largo de todo Chile, desarrollan su gestión en base a los siguientes compromisos:

- Mantener un liderazgo visible, efectivo y permanente en materias de Seguridad y Salud ocupacional.
- Desarrollar y promover una cultura preventiva a nivel compañía, incorporando para ello la prevención y promoción de la Seguridad y Salud en el trabajo y en los programas de capacitación y entrenamiento.
- Identificar los peligros, evaluar y controlar los riesgos en materia de Seguridad y Salud Ocupacional, y los riesgos críticos producidos en nuestros procesos e instalaciones.
- Supervisar en los lugares de trabajo el cumplimiento de los procedimientos, normas y obligaciones legales relacionadas con la Seguridad y Salud Ocupacional.

<sup>5</sup> Seguridad y Salud Ocupacional

Para abordar estos riesgos tenemos implementado un sistema de gestión SySO<sup>5</sup> que contempla a todos los trabajadores de Papa John's Chile y al personal contratista. Dentro del alcance de este sistema está incluida toda la operación de Papa John's Chile en las distintas regiones de Chile. El sistema consta también de auditorías mensuales en las que se revisa el cumplimiento de requerimientos legales e internos.

- Cumplir con todos los requisitos legales que se aplican y con los compromisos voluntariamente suscritos en materia de Seguridad y Salud ocupacional.
- Exigir una conducta responsable en materia de seguridad y salud ocupacional a nuestros colaboradores y empresas contratistas.
- Difundir y promover los compromisos de la presente Política entre nuestros trabajadores, contratistas, proveedores y clientes.



Como parte del sistema SySO se implementó una matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos que se verifica y actualiza constantemente. Además, se analiza la casuística y se registra el aprendizaje de los accidentes. También existe un canal de denuncias que gestiona el área de relación laboral.

Cada accidente es reportado y documentado a través del formato de investigación de accidentes que contempla un espacio para medidas de mejora. Estos temas se tratan en reuniones de gestión con el equipo, gerencia y organismo administrador. Así, se va enriqueciendo el sistema con procesos nuevos y casuística.

## ► Accidentes con tiempo perdido

	2018			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>Accidentes Mortales</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Número de accidentes</b>	114	88	202	160	91	251

Papa John's Chile no ha tenido accidentes fatales y la principal lesión de los accidentes que tenemos es contusión múltiple.

## ► Enfermedades laborales

	2018			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>Enfermedades laborales</b>	4	3	7	9	4	13

Durante el año se realizan jornadas para motoristas y controles a través de la Mutual de Seguridad, que visita semana a semana dos tiendas aleatoriamente. Además, la Mutual realiza asesoría en visitas a tiendas mensualmente con actividades diseñadas para levantar riesgos y realizar acciones de mejora.

También, los vehículos son revisados mensualmente a través de un completo chequeo para asegurar que están en las condiciones adecuadas para la seguridad de

repartidores y el público general que circula en la ciudad.

Otra parte importante que alimenta el sistema de SySO son los comités paritarios. Existen a nivel nacional y participan trabajadores y representantes de la empresa para el levantamiento de riesgos e incorporación de medidas de mejora.

Todos los colaboradores son capacitados en salud y seguridad en el trabajo de acuerdo con la siguiente tabla por público.

## ► Capacitaciones de Salud y Seguridad Ocupacional

	2019	
	Área	Descripción
Inducción de SYSO	Toda la compañía	Inducción donde se indican los riesgos de cada puesto de trabajo y cómo se pueden controlar.
Inducción In Situ/Capacitación Obligatoria	Personal de locales	Se realiza inducción de todos los procedimientos de trabajo seguro dependiendo las actividades respectivas. Se capacita en protocolos Minsal, Extintores y Plan de Emergencia.
Taller de SYSO	Jefes de turno	Se presenta el área, las competencias, lo que se evalúa y las directrices de trabajo que se deben llevar a cabo y controlar.
Monitores de Emergencia	Monitores por tienda, oficina central y fábrica	Se les enseña primeros auxilios y procedimientos ante emergencias y evacuaciones.
Talleres de temas atinentes	Toda la compañía	Capacitaciones de acuerdo al levantamiento de riesgos, que contempla el plan de capacitaciones SYSO
Curso de conducción a la defensiva y asalto	Motoristas	Cápsulas de video que indican procedimientos y medidas.

Respecto a la promoción de la salud de los trabajadores, la empresa tiene a su disposición un seguro voluntario y complementario de salud con Vida Security. La empresa subvenciona el 40% del valor mensual para el colaborador, pudiendo éste agregar cargas legales pagando el valor total por carga. También existe una campaña de vacunación contra la influenza anual, y se realizan pausas activas para los trabajadores de oficina de soporte y fábrica.

## COMUNIDAD

103-1, 103-2

El foco del trabajo comunitario de Papa John's Chile está puesto en participar e impactar positivamente a las comunidades donde están nuestros locales a través del voluntariado y la contratación local.

Para esto, participamos con las OMIL<sup>6</sup> de las comunas donde están ubicados nuestros locales y concentramos

los esfuerzos de reclutamiento en que nuestras nuevas contrataciones provengan de la misma comuna de cada local. En nuestras últimas aperturas todos los cargos han sido ocuados con promociones internas y con gente perteneciente a la comunidad local.



**Durante 2019 nos convertimos en la primera cadena de restaurantes en operar en la comuna de La Pintana cuando instalamos ahí, un sector con pocos servicios de calidad, nuestra tienda n°200. Esta apertura representa para nosotros lo que significa llegar a todos los lugares de Chile con un producto de calidad y con un servicio y una experiencia de excelencia.**

**La apertura en esta comuna ha sido un hito para nuestro trabajo comunitario, hemos iniciado ahí un tipo de participación de mayor intensidad en la comuna, participando en convenios deportivos para impulsar el deporte, entregando beneficios a través de la tarjeta "Más Comunidad" de la comuna, entre otras actividades. Esto, además de la colaboración con la OMIL de la Municipalidad para llenar nuestras vacantes.**

<sup>6</sup> Oficina Municipal de Información Laboral.

Durante el año 2019 efectuamos más de 10 acciones de voluntariado en comunidades cercanas a nuestros distintos lugares de operación. El principal foco de estas actividades fue el trabajo con adultos mayores a nivel nacional y acciones con fundaciones que trabajan con niños y niñas en condiciones vulnerables.

PARTICIPACIÓN DE  
**+100** EN  
PERSONAS **VOLUNTARIADOS  
MENSUALES**



# DESEMPEÑO AMBIENTAL



Nuestra pasión por hacer las mejores pizzas nos ayuda a entender que en el mundo de hoy los impactos ambientales generados durante todo el proceso deben ser gestionados. Los principales impactos de nuestra operación están en el consumo de energía de nuestros hornos y el de combustible en el despacho de nuestras pizzas. También en el consumo de energía en equipos de refrigeración y climatización. En cuanto a los residuos generados, el de mayor relevancia es el de las cajas de cartón en que se entregan nuestras pizzas. Esto representa un particular desafío para nosotros pues el destino de su disposición no depende directamente de Papa John's Chile.

Sabemos que en el camino de la mitigación de impactos ambientales vienen para Papa John's Chile grandes desafíos. Hemos comenzado a abordarlos en nuestro Plan de Sostenibilidad con el trabajo que estamos realizando para disminuir los residuos generados por cajas de nuestras pizzas. Bajo este marco generamos en 2019 el convenio con Sr. Compost, un emprendimiento dedicado al compostaje industrial de residuos orgánicos, para estimular la valorización de nuestros envases por parte de nuestros clientes. Junto con ello desarrollamos un estudio con nuestros consumidores para comprender en profundidad el impacto generado por nuestro packaging y oportunidades que nos permitan mejorar constantemente. En paralelo, desarrollamos una extensa campaña de sensibilización digital con el fin de enseñar, promover y facilitar el correcto compostaje y disposición final de nuestras cajas. Estas acciones han tenido una gran valoración y adhesión por parte de nuestros consumidores, por lo que para el 2020 continuaremos buscando más y mejores oportunidades para reducir el impacto ambiental de nuestras cajas.



<sup>2</sup> Más información en <https://srcompost.cl>



Como parte de las decisiones que estamos tomando para mejorar nuestro desempeño ambiental, los equipos de refrigeración, climatización e iluminación de todos nuestros nuevos locales son de eficiencia energética.

En el centro de distribución y fábrica de masas e ingredientes, nuestras nuevas inversiones para mejorar la operación se evalúan también considerando el criterio de eficiencia energética e hídrica. Así, en 2017 incorporamos un equipo llamado túnel de lavado-secado para el lavado de las gavetas en que se distribuye la masa. Este nuevo equipo permitió reducir en un 60% el consumo de agua asociado a este proceso.

Para transportar las masas frescas a cada local desde nuestro centro de distribución, se utilizan aproximadamente 6.000 gavetas plásticas diarias. Éstas son hechas de resina de polipropileno y son reutilizadas en el proceso luego de ser devueltas a la fábrica desde cada local para ser usadas nuevamente. Durante el 2019 se reciclaron 4.538 gavetas.

También, para asegurar nuestra productividad y la continuidad de nuestra operación, los hornos y los equipos de refrigeración y climatización son mantenidos de manera periódica continuamente. Este mantenimiento aporta también en la eficiencia del consumo de combustible como en el control de sus emisiones.

Algunos consumos durante el 2019 fueron:

## FÁBRICA

 1.624.471 KWh

 400 lts. de pretróleo

 5.884 mts<sup>3</sup> de agua

## LOCALES

 145.572 KWh en promedio por local<sup>7</sup>

 10.214 lts. de gas licuado

Otro desafío para el 2020 es avanzar en el registro de datos ambientales para publicarlos en el próximo Reporte de Sustentabilidad y comenzar su gestión.

En cuanto al cumplimiento de la legislación y la normativa ambiental, durante 2019 no tuvimos multas. Pero sí recibimos notificaciones por parte de la Superintendencia de Medio Ambiente asociadas a 3 tiendas, las cuales en su minuto y por temas ajenos a la compañía, fueron suministradas temporalmente de energía eléctrica por generadores cuya emisión de ruido superó el nivel de ruido permitido por normativa. Posterior a las notificaciones, hemos presentado planes de mejora que incluyen el reemplazo de equipos, el aislamiento o el recubrimiento, además de realizar las mediciones que demuestran que las medidas fueron eficientes y estamos en cumplimiento.



<sup>7</sup>En el promedio se consideraron 29 locales debido a que no todos tienen un medidor independiente. Muchos de nuestros locales se encuentran en centros comerciales y el consumo eléctrico se paga junto a los gastos comunes de cada centro.



# GOBERNANZA

Papa John's Chile es una sociedad por acciones propiedad en un 100% de Drake Restaurantes y Servicios ETVE Agencia Chile. Ésta a su vez pertenece en un 100% a Drake Restaurantes y Servicios ETVE, cuyo nombre de fantasía más conocido es Drake Food International, junto a Papa John's España, Portugal, Costa Rica y Panamá.



### ► **Nuestro Propósito**

Ser una empresa administrada, querida y admirada por nuestro equipo, clientes y comunidad.

### ► **Nuestra Visión**

Ser la marca N°1 en la categoría y la más querida por nuestros clientes.

### ► **Nuestra Misión**

Mejor Pizza, Mejor Servicio para todos. Siempre.

### ► **Nuestros Valores**

**SERVICIO:** Disponemos de todas nuestras capacidades para servir a nuestros clientes.

**EXCELENCIA:** Nos apasiona el trabajo bien hecho.

**RESPECTO:** Valoramos y respetamos a las personas con las que trabajamos creando un ambiente de confianza.

## NUESTRO DIRECTORIO

102-5, 102-16, 103-1, 103-2, 205-1

### **Alberto Equiguren**

#### PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Miembro del directorio desde el 2017. Alberto es director de Drake Enterprises AG. Es miembro del directorio de varias compañías en Estados Unidos, Europa y América Latina, en los sectores de servicios de consumo, salud y financiero. En el pasado, fue miembro del directorio de Laboratorio Chile, Walmart Chile y CFR Pharmaceuticals. Actualmente está en el directorio de Manuka, Aviasur y preside el de Papa John's Chile y Papa John's Iberia. Alberto es abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile y posee un Máster en Derecho [LLM] de la Duke University, Carolina del Norte, Estados Unidos.

### **Sebastián Segura**

#### DIRECTOR

Miembro del Comité de Papa John's Chile desde octubre de 2018, Sebastián es actualmente director en varias compañías relacionadas a la tecnología como Informat, Teteat.com y Singular Factoring. También participa en directorios de empresas de ingeniería y construcción como Cosac Construcción, del sector industrial en Polítec, Tecplo y PlastiQuimic, y en el Grupo Mat, PJ dedicado a los restaurantes. Entre 1999 y 2010 trabajó en Software Informat S.A. desempeñando varios roles ejecutivos. Adicionalmente forma parte de la Asociación Chilena para Emprendimiento en el "Grupo de los 100". Sebastián tiene una licenciatura de la Universidad Finis Terrae.

### **José Miguel Sanhueza**

#### DIRECTOR

Miembro del Directorio de Papa John's Chile desde marzo de 2015. José Miguel también es socio de Russi Equiguren Ltda. desde hace más de 10 años, trabajando en derecho corporativo con clientes nacionales e internacionales. También ha trabajado como abogado internacional en Cleary Gottlieb Steen y Hamilton LLP. José Miguel tiene un Máster en Derecho [LLM] de la Universidad de Duke y grado en Leyes de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Cabe destacar que la asistencia de los directores a las sesiones de directorio durante 2019 fue de un 100%.

## CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL



En Papa John's Chile contamos con un Código de Ética y Conducta Empresarial que es nuestro marco referencial. Este documento busca guiar nuestro comportamiento como empresa para así poder asegurar a nuestros grupos de interés que la cultura de Papa John's está basada en valores éticos. Trabajamos permanentemente por conseguir un compromiso transversal con su cumplimiento, al igual que con el de las políticas y procedimientos que Papa John's Chile ha implementado y que rigen nuestra operación. Especial responsabilidad tienen los integrantes del equipo en roles de liderazgo, pues son quienes deben propiciar una cultura de comportamiento empresarial ético y de cumplimiento de políticas, procedimientos y leyes.

Durante el 2020 desarrollaremos un plan de capacitación para dar a conocer las actualizaciones realizadas en el código de ética y reforzar que el 100% de los trabajadores de Papa John's Chile tenga acceso y conocimiento sobre el código de ética, conducta laboral y nuestro modelo de prevención de delitos.

## CONTRALORÍA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Como parte del proceso de control interno, durante el 2018 se conformó el área de Contraloría Corporativa, que depende del Directorio de Drake Restaurantes y Servicios ETVE con sede en Madrid, España. Su objetivo es asegurar el cumplimiento en todos los ámbitos de la organización, potenciando un ambiente de control y alineando a la empresa con los valores de ética e integridad. También es responsable de dar apoyo al directorio con información relevante, garantizando la aplicación de las buenas prácticas de gobernabilidad y transparencia.

## MODELO PREVENCIÓN DEL DELITO

Durante el 2019 implementamos nuestro Modelo de Prevención de Delitos, conforme a las disposiciones de la Ley chilena Nro. 20.393 y es aplicable a los miembros del Directorio y a los colaboradores de Papa John's Chile. Hemos comunicado y capacitado a los colaboradores en su alcance y aplicación para facilitar su cumplimiento. Junto con el Modelo se implementó un Canal de Denuncias en una plataforma web que permite que colaboradores, ejecutivos y directores, además de stakeholders y proveedores, ingresen al canal y envíen sus denuncias y comentarios las 24 horas del día, asegurando su confidencialidad.

**“ Buscamos desarrollar los más altos estándares éticos en las relaciones con nuestros clientes, proveedores, competidores y miembros del equipo. La cultura y los valores de nuestra empresa reflejan una expectativa de alta integridad, carácter y respeto por todos y la perspectiva única que aportan al negocio. ”**

**Javier González, Gerente General Papa John's Chile.**

# ÍNDICE GRI

Indicador	Nombre	Capítulo	Página
102-1	Nombre de la organización		2
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Perfil	10
102-3	Ubicación de la sede		2
102-4	Ubicación de las operaciones	Perfil	11
102-5	Propiedad y forma jurídica	Perfil y Gobernanza	10 y 51
102-6	Mercados servidos	Perfil	11
102-7	Tamaño de la organización	Perfil	10
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Equipo y Comunidad	28
102-9	Cadena de suministro	Perfil	12
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No hay informes previos	
102-11	Principio o enfoque de precaución	Acerca de este reporte	7
102-12	Iniciativas externas	Perfil	17
102-13	Afiliación a asociaciones	Perfil	17
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Acerca de este Reporte	4
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Gobernanza y Ética	51
102-18	Estructura de gobernanza	Gobernanza y Ética	52
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Gobernanza y Ética	52
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Acerca de este Reporte	7
102-40	Lista de grupos de interés	Perfil	16
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Equipo y Comunidad	35
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Perfil	16
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Perfil	16
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Acerca de este Reporte	8
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Acerca de este Reporte	8
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Acerca de este Reporte	8
102-47	Lista de temas materiales	Acerca de este Reporte	8
102-48	Reexpresión de la información	Acerca de este Reporte	No hay informes previos

# ÍNDICE GRI

Indicador	Nombre	Capítulo	Página
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Acerca de este Reporte	No hay informes previos
102-50	Período objeto del informe	Acerca de este Reporte	7
102-51	Fecha del último informe	Acerca de este Reporte	No hay informes previos
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Acerca de este Reporte	7
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe		2
102-54	Declaración de elaboración del informe en referencia con los estándares GRI	Acerca de este Reporte	7
102-56	Verificación externa	Acerca de este Reporte	7
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Todos	18, 27, 41, 46, 50
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Todos	18, 27, 41, 46, 50
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Todos	18, 27, 41, 46, 50
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Perfil	13
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Gobernanza y Ética	53
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	Desempeño Ambiental	48
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Desempeño Ambiental	49
303-5	Consumo de agua	Desempeño Ambiental	49
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Desempeño Ambiental	49
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Equipo y Comunidad	30
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Equipo y Comunidad	37
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Equipo y Comunidad	41
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Equipo y Comunidad	41
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Equipo y Comunidad	43
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Equipo y Comunidad	41
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Equipo y Comunidad	42
403-9	Lesiones por accidente laboral	Equipo y Comunidad	42

## ÍNDICE GRI

Indicador	Nombre	Capítulo	Página
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Equipo y Comunidad	33
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Equipo y Comunidad	32
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Equipo y Comunidad	39
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Nuestro Negocio	22
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Nuestro Negocio	22
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Nuestro Negocio	22
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Nuestro Negocio	21



**MEJORES INGREDIENTES.  
MEJOR PIZZA.**