



PACTO MUNDIAL

Las Naciones Unidas

Nueva York, Nueva York

EEUU

Santiago, Marzo 2021

A Pacto Mundial:

Chili's es una cadena de restaurantes con más de 1600 sucursales, situadas la mayoría en los Estados Unidos.

La marca pertenece a la corporación Brinker International y es administrada y operada en Chile por Alsea, holding mexicano que cuenta también con los derechos de operar la cadena Starbucks, Burger King y P.F Chang's en el país.

Actualmente existen 5 restaurantes Chili's en Chile, ubicados en Santiago, dedicados a brindar la mejor experiencia de comida Tex Mex . Nuestro propósito es conectar servir y dar para crear una mejor vida en cada momento de atención.

Es por ello que en Chili's nos caracterizamos por hacer que los clientes se sientan especiales a través de la vivencia de experiencias únicas, una buena atención y la calidad de nuestras bebidas y platos.

En la actualidad la compañía cuenta con casi 200 empleos directos integrados por: Chilishead, Gerente de Servicios, Gerentes Culinarios, Gerente General y de Distrito.

Es una empresa integrada en su mayoría por jóvenes, quienes tienen un promedio de 28 años de edad. Aquí ellos encuentran un lugar donde crecer y lograr una estabilidad laboral en el rubro gastronómico, siendo el promedio de antigüedad de 3 años.

Las creencias culturales con los que nos identificamos Chili's son:

- **Cada invitado cuenta:** Somos responsable de la experiencia de los invitados para asegurarnos de que vuelvan.
- **Perfección de la comida:** Entregando comidas y bebidas de calidad a tiempo y de la mejor forma posible.
- **Jugar al restaurante:** Creando diversión para nuestros invitados.
- **Somos responsables:** Actuando según los estándares que se espera.

Bajo esta última premisa, nos adherimos como marca a la red empresas de Pacto Global en el año 2019, siendo esta nuestra primera Comunicación de Progreso, entendiendo que para la marca es importante crecer de forma sustentable y responsable en el país.

Con este informe brindamos una comunicación transparente en temas de sustentabilidad y re afirmamos nuestro compromiso en construir acciones que contribuyan significativamente a los Objetivos de Desarrollo Mundial y los Principios de Pacto Mundial.

La matriz que se presenta a continuación resume los logros de cada uno de los 10 principios del Pacto Mundial – utilizando información reportada por el área de Recursos Humanos de la Compañía.

Atentamente,

Alfredo Ovalle  
Director Burger King y Casual Dining Chile

Mercedes Chalela  
Gerente de Cultura, Comunicación y Sustentabilidad

## DERECHOS HUMANOS

### ***Principio 1: Garantizar que a los trabajadores se les proporcionen instalaciones de trabajo seguras, adecuadas e higiénicas.***

En Chili's estamos comprometidos con respetar y cumplir los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, así como las declaraciones de la Organización Internacional del Trabajo y las regulaciones propias del país.

En consecuencia, en nuestros locales nos esforzamos por ofrecer a los colaboradores un entorno laboral seguro, estableciendo los mecanismos adecuados para evitar accidentes, lesiones y enfermedades laborales que estén asociadas con nuestra actividad comercial a través del cumplimiento estricto de todas las regulaciones, la capacitación y la gestión preventiva de los riesgos laborales.

Así mismo, garantizamos la protección y acompañamiento de nuestros colaboradores en caso de sufrir de alguna enfermedad o accidente producto de sus labores a través de un seguro contratado para tales fines.

Además, Chili's cuenta con cinco Comités Paritarios de Higiene y Seguridad Laboral, tres de ellos fueron certificados en la categoría bronce por la Mutual de Seguridad.

Para lograr a la certificación fue necesario que estos cumplieran con:

- Realizar reuniones mensuales
- Realizar investigaciones de accidentes ocurridos en las tiendas
- Cumplir con lo dispuesto en programa de trabajo
- Que los integrantes de CPHS reciban capacitación de orientación en prevención de riesgos.

Es importante destacar que durante los tiempos complejos de pandemia los Comités han sido suspendidos dando cumplimiento así a los protocolos y lineamientos de salud tanto del Estado como de la Compañía.

Como otras actividades extras realizadas en Chili's orientadas a proteger y garantizar la salud de los Chilishead se destacan las charlas de:

- Procedimientos preventivos de la compañía.
- Capacitaciones para evitar caídas mismo y distinto nivel.
- Capacitaciones para evitar quemaduras.
- Capacitaciones para prevenir accidentes con elementos cortantes.
- Capacitaciones a entrenadores para enseñar a utilizar el guante anti corte.

- Capacitaciones y reforzamientos acerca de uso manejo de extintores.
- Capacitaciones primeros auxilios básicos y maniobra de Heimlich a través de organismo administrador.
- Capacitaciones a líderes referente a responsabilidad civil y penal.
- Investigaciones de accidentes para determinar causas y medidas preventivas frente accidentes laborales.
- Elaboración de procedimientos de trabajo seguro.
- Levantamiento y seguimiento de condiciones para mejorar estado de restaurantes.
- Elaboración y aplicación de campaña enfocada en disminuir accidentes por cortes denominada “Yo Me Pongo los Guantes”

Durante la pandemia, Chili's también se ha esforzado por garantizar la salud de sus colaboradores y clientes, para ello ha dedicado esfuerzos a prevenir los contagios a través de la creación de Protocolos de Seguridad y Salud que impactan en los principales procesos de la operación.

A estas acciones se le suman:

- Elaboración de videos y difusión de material comunicacional relacionados a prevenir el COVID a través de la correcta implementación de medidas como:
- Atención al público.
- Apoyo en terreno a los equipos gerenciales para cumplir con lo dispuesto por la autoridad sanitaria.
- Apoyo, seguimiento y corrección de medidas producto de fiscalizaciones o sumarios realizados por la autoridad sanitaria.
- Correcto lavado de manos.
- Capacitaciones y reforzamientos de protocolos internos como externos a los colaboradores.
- Distanciamiento de mesas.
- Disposición de gráficas o recomendaciones COVID
- Demarcación de pisos.
- Reforzamientos recomendaciones COVID en terreno.
- Seguimiento a casos positivos o posibles casos, además de levantar listados de contactos estrechos.
- Uso correcto de mascarilla.

***Principio 2: Proteger a los trabajadores de acosos en el lugar de trabajo, lo que incluye acoso físico, verbal, sexual o psicológico, abuso o amenazas.***

Nuestro ambiente laboral está definido por un trato respetuoso en todos los niveles de la organización; este principio aplica en cualquier momento y espacio de interacción, durante la realización de las funciones, en las sesiones de retroalimentación de desempeño y en cada encuentro donde se fomente la expresión de ideas y opiniones.

Considerando lo anterior, prohibimos toda acción, situación o insinuación de acoso dentro de Chili's.

Reprobamos y sancionamos el acoso sexual, físico y/o verbal de manera severa. En Alsea y en cada una de las marcas nadie tiene derecho a ejercer o insinuar actos de este tipo a otro colaborador, bajo ninguna circunstancia, mucho menos a cambio de una promesa de beneficio laboral dentro de la compañía.

De la misma forma, no se tolera el acoso laboral: ningún colaborador debe ser molestado por otros debido a su condición social, cultural o de cualquier otra índole. Los colaboradores se abstienen de la crítica y la burla hacia otro, comprendiendo que dichas acciones afectan negativamente su dignidad y desempeño.

Por lo anterior, quedan prohibidas las conductas que alteren o interfieran en la labor o rendimiento de otro colaborador y que propicien un ambiente de trabajo intimidatorio u hostil.

En Chili's manejamos nuestras diferencias de ***opinión manteniendo siempre una línea absoluta de respeto.***

Para ello capacitamos en valores y en ética a nuestros líderes y Chilishead, difundimos y cumplimos procedimientos a seguir para garantizar que ninguna persona sea víctima de algún tipo de acoso.

Contamos también con una línea correcta de Alsea, de carácter anónimo, disponible para cualquier colaborador de la organización que lo requiera sin que esto menoscabe su derecho universal al trabajo, a fin de que tales denuncias puedan ser investigadas, analizadas y resueltas.

Además, reforzamos a través de nuestros canales de comunicación interno nuestras creencias culturales, una cultura de integración, respeto y aceptación.

***Principio 3: Tomar medidas para eliminar los ingredientes, diseños, defectos o efectos secundarios que podrían dañar o amenazar la vida humana y la salud durante la fabricación, utilización o eliminación de productos.***

Trabajamos con proveedores que cumplen las regulaciones existentes en nuestro país, buscamos garantizar productos frescos, de calidad y con los mínimos perseverantes y químicos.

Implementamos protocolos estrictos para garantizar la seguridad alimentaria de nuestros clientes y nos sometemos a constantes inspecciones para auditar el cumplimiento de los mismos, donde también se fiscaliza la correcta aplicación de los protocolos COVID.

**TRABAJO**

***Principio 4: Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.***

Chili's actualmente no tiene sindicato constituido. Sin embargo, nuestra postura es de respeto, entendiendo el derecho de nuestros Chilishead de pertenecer a la organización sindical de su elección.

Mantenemos una política de puertas abiertas para escuchar las necesidades de nuestro personal y construir juntos la organización. Para ello de manera constante hacemos encuestas de clima laboral (Encuesta Mee y Encuesta Metro).

***Principio 5: Cumplir con los estándares mínimos de salario.***

En Chili's no existe ni ha existido trabajo forzoso u obligatorio, tampoco contratamos menores de edad, garantizamos un salario digno de acuerdo a las regulaciones del país, el cual es complementado a través de acciones que eleven la calidad de vida de nuestros Chilishead a través del conocido o llamado "salario emocional" y procurando un buen ambiente laboral en nuestros locales y equipos.

También velamos y garantizamos el acceso a los beneficios que otorga la Ley del Trabajo.

Para esto, realizamos constantes visitas a tiendas por parte del departamento de Recursos Humanos de la organización y los líderes de la marca, procuramos instancias de escucha y conversación con nuestros Chilishead a fin de entender sus necesidades y dar pronta solución a los requerimientos.

En Chili's creemos también en el empoderamiento de nuestros líderes para que sean los primeros en garantizar un ambiente laboral justo e inclusivo, para nos sumamos al Programa de Liderazgo de Alsea constituido por "Gerente Dueño" y "Distrital Coach" los cuales nos ayudan a formar a líderes que estén alineados con nuestras creencias culturales y el sentido de equidad y trato justo.

***Principio 6: Garantizar que las decisiones relacionadas con el empleo estén basadas en criterios relevantes y objetivos.***

Nuestras decisiones al momento de seleccionar y contratar a nuevos Chilishead se centran en sus habilidades, entusiasmo y ánimo de aprender. No es vinculante su grado de formación, raza, sexo, nacionalidad o edad, con la excepción de que no contratamos menores de edad.

Lo anterior esta expresado en **nuestro Código de Conducta donde se establece** que *"En Alsea ofrecemos las mismas oportunidades de desarrollo a todos los colaboradores de la compañía conforme a su compromiso, desempeño y resultados"*

*"La igualdad laboral se expresa con un trato digno y respetuoso en todos los niveles organizacionales; dicho esto, no se permite ningún acto de discriminación por cuestiones de edad, color, discapacidad, estado civil, raza, religión, género y orientación sexual. Este principio aplica en toda circunstancia: desde brindar una oportunidad laboral, determinar las condiciones del empleo, establecer un salario, hasta decidir un nombramiento o promoción en la organización. El espacio de trabajo en Alsea es incluyente y abierto a la diversidad, pues es la convergencia de ideas, experiencias y aptitudes la que fortalece nuestros resultados e impulsa la creatividad y productividad. Cada colaborador que demuestre compromiso ante los retos, buenos resultados, apego a nuestros valores y capacidad de aprendizaje, tendrá la oportunidad de desarrollarse y crecer en nuestra organización"*

Algunos datos relevantes se evidencia en las características de nuestra dotación actual, de los cuales: el 47% de la dotación es de sexo femenino y 53% de sexo masculino, 51% de nuestros Chilishead son extranjeros y un 1% de colaboradores cuentan con su credencial de discapacidad.

Todo lo anterior, además, se ve reflejado en nuestras políticas internas de:

- Selección e ingreso de personal
- Bienvenida
- Desarrollo de personas
- Capacitación

- Compensaciones
- Calidad de vida

En Chili's, constantemente capacitamos a nuestros equipos y le brindamos la oportunidad de hacer carrera dentro de la marca, priorizando la promoción de nuestros equipos ante una contratación externa.

Las posibilidades de crecer y tener desarrollo dentro de la empresa se dan a partir de los 6 meses, después de los cuales pueden convertirse en entrenadores y embajadores de la cultura de Chili's.

Pasado lo 18 meses pueden postular a Gerente de Servicio o Supervisor de Cocina en caso de estar la vacante disponible, hasta escalar a Gerente de Local y a Gerente de Distrito.

Compartimos algunos datos relevantes que lo evidencian:

- El promedio de nuestros líderes tienen una antigüedad de 3 años.
- El Gerente de Distrito actual ha realizado todo su recorrido profesional dentro de la marca.

## **MEDIO AMBIENTE**

***Principio 7: Evitar el daño ambiental a través del mantenimiento regular de los procesos de producción y sistemas de protección ambiental (control de contaminación del aire, residuos, sistemas de tratamiento del agua, etc.).***

La sustentabilidad y el desarrollo de un negocio sostenible forma parte de lo que nos define como compañía. Para abordar este principio hemos dividido nuestras acciones en 4 pilares estratégicos: Apoyo a la comunidad, consumo responsable, calidad de vida y medio ambiente.

Para cada uno de estos pilares planificamos diversas acciones las cuales no se pudieron implementar en su totalidad debido a la situación de pandemia que inició el pasado 2020 y que aún persiste, sin embargo detallamos algunas a continuación.

### **Apoyo a la comunidad:**

- Donación de alimentos a personal de los centros de salud y comunidades vulnerables.
- Optamos por proveedores locales para algunos de nuestros insumos.



**Consumo Responsable:**

- Eliminación de la entrega de bombillas en nuestros locales.
- Eliminación de bolsas plásticas.
- Control de la merma.

**Medio Ambiente:**

- En nuestros locales reciclamos el aceite utilizado. El año pasado logramos reciclar 3.260 litros de aceite.

***Principio 8: Garantizar procedimientos de emergencia para prevenir y abordar los accidentes que afectan el medioambiente y la salud humana.***

Cada restaurante tiene un Plan de Emergencia que considera la forma de actuar antes, durante y después de cada emergencia, los temas que abordan nuestros Planes de Emergencia son:

- Amenaza de bomba
- Atrapamiento en ascensores de Centro Comercial
- Accidente con lesión grave o fatal.
- Accidente a cliente.
- Asaltos.
- Caso COVID positivo.
- Emergencia fuga o explosiones de gas
- En caso de oír Alarma de Incendio
- Incendio
- Intoxicaciones.
- Inundaciones (externas, internas, de origen natural)
- Manifestaciones/desorden público.
- Números de emergencia.
- Organización ante Emergencia y Evacuación
- Planos vía de evacuación.
- Saqueos.
- Sucursales ACHS.
- Sismo
- Tsunami

También la ACHS tiene un programa especial llamado Unidad de Intervención en Crisis (UIC) que busca proporcionar herramientas y/o técnicas de orden psicológico y preventivo, con el objetivo de disminuir los efectos del estrés agudo producido por el evento adverso. También, busca minimizar la ocurrencia de enfermedades profesionales

en el orden de la salud mental, que pudieran surgir después de una situación traumática.

***Principio 9: Minimizar el uso de químicos y otras sustancias peligrosas y garantizar el manejo y almacenamiento seguro de estos.***

Trabajamos con una empresa certificada ECOLAB, quien garantiza la elaboración de productos químicos que no contaminan y capacitan de manera permanente en el almacenamiento, uso y manipulación de dichos productos que usamos para limpieza y desinfección.

## **LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

***Principio 10: Las empresas deben luchar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.***

A través de nuestro Código de Conducta Interno establecemos que es imperativo que nuestras decisiones en el trabajo se realicen enfocadas en el mayor beneficio integral de la compañía.

Cada uno de los Chilishhead que forma parte de la Familia Casual Dining debe manejar las relaciones de trabajo tomando en cuenta su responsabilidad dentro de la compañía e incluso fuera de ésta, siempre procurando evitar cualquier situación que pudiera significar un problema para el desempeño diario de nuestro trabajo. El manejo de nuestras relaciones de trabajo dentro y fuera de la compañía deberá ser con integridad —en cuanto al compromiso con Alsea— y evitando situaciones ambiguas que afecten a la organización o su reputación.

Por ello en Chili's ningún colaborador ha de trabajar con algún pariente cercano en la misma línea de reporte y en caso de que un colaborador tenga un vínculo de parentesco o se encuentre en una relación afectiva con otro colaborador, proveedor, cliente, socio o empleado de la competencia, deberá comunicarlo oportunamente a su superior y al área de Auditoría Interna a través del Cuestionario de Conflicto de Intereses, el cual tiene vigencia de un año, por lo que se renueva a su vencimiento o bien cuando surja alguna nueva situación que deba declararse.

Además, Chili's cuenta con una política de aceptación de regalos, con el fin de contribuir a la objetividad en la selección de proveedores y socios comerciales.

Por ello prohibimos aceptar regalos que estén condicionados y/o que tengan como intención influir en nuestras decisiones de negocio.

Es nuestra obligación rechazar regalos, comidas, descuentos o atenciones especiales que



en beneficio personal o de nuestros familiares, son otorgados por parte de nuestros clientes, proveedores u otras personas relacionadas con la compañía, a fin de no afectar nuestra capacidad de negociación.

Algunas excepciones especiales están contempladas también en nuestro Código de Ética que todos los Chilishead deben conocer y firmar al ingresar a la marca.

De igual forma, no utilizamos recursos de la compañía para ofrecer regalos, servicios y otras cortesías a los proveedores con los que tenemos una relación comercial, ya sea a título personal o de Alsea, excepto para las áreas autorizadas para ello.

La relación profesional con un proveedor y el agradecimiento por el nivel de servicio otorgado, se expresa únicamente a través del cumplimiento a lo establecido en el contrato correspondiente firmado por ambas partes.

***Principio 11: Mencionar las palabras “anticorrupción” y/o “comportamiento ético” en los contratos con socios comerciales.***

Chili's se adhiere al cumplimiento de las prácticas anticorrupción establecidas en la legislación de cada país donde tiene operaciones, lo cual se refleja en el trato con sus socios comerciales.

***Principio 12: Garantizar que los procedimientos internos respalden el compromiso anticorrupción de la empresa.***

Chili's se adhiere al cumplimiento de las prácticas anticorrupción establecidas en la legislación de Chile y además cuenta con un Código Interno de Ética transversal para Alsea y sus marcas el cual se le comparte al momento del ingreso a cada colaborador, el cual debe ser leído y firmado como un requisito para su contratación.

También, la compañía se somete a procesos de auditoría y con frecuencia recuerda su política interna a través de medios informativos internos.