

AVANCES EN SOSTENIBILIDAD



tresmontes
lucchetti



UN
FUTURO
ENTRE
TODOS

ACERCA DE ESTE REPORTE

Esta publicación da cuenta de los avances sobre el desempeño social y ambiental de Tresmontes Lucchetti (TMLUC) y sus sociedades relacionadas, en Chile, durante el período comprendido entre el 1 de enero del 2017 y el 31 de diciembre de 2018.

Todas las cifras presentadas en este reporte están expresadas en pesos chilenos (CLP).

La información de sostenibilidad del negocio Tresmontes Lucchetti, Chile y México, está incluida en el Reporte Integrado 2018 de Grupo Nutresa, disponible en www.gruponutresa.com

2017-2018

AVANCES EN SOSTENIBILIDAD TRESMONTES LUCCHETTI

tresmontes
lucchetti



TRESMONTES LUCCHETTI

01

MENSAJE
DEL PRESIDENTE

pg. 4

02

SOBRE
LA COMPAÑÍA

pg. 6

03

SOBRE
GRUPO NUTRESA

pg. 8

04

SISTEMA DE GESTIÓN
DE SOSTENIBILIDAD

pg. 10

05

NUESTRA
TRAYECTORIA

pg. 12

06

ALIANZAS
ESTRATÉGICAS Y
RELACIONES
INSTITUCIONALES

pg. 16

07

PREMIOS
RECONOCIMIENTOS

pg. 18

08

PRINCIPALES
CIFRAS

pg. 24

PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

ACTUAR
ÍNTEGRAMENTE

pg. 30

IMPULSAR EL
CRECIMIENTO
RENTABLE Y LA
INNOVACIÓN
EFECTIVA

pg. 40

FOMENTAR UNA
VIDA SALUDABLE

pg. 56

GESTIONAR
RESPONSABLEMENTE
LA CADENA DE
VALOR

pg. 66

CONSTRUIR UNA
MEJOR SOCIEDAD

pg. 94

REDUCIR EL IMPACTO
MEDIO AMBIENTAL DE
LAS OPERACIONES Y
PRODUCTOS

pg. 106

MENSAJE DEL PRESIDENTE

En Tresmontes Lucchetti, nuestro sistema de gestión corporativo, contempla metas y proyectos específicos en 6 prioridades estratégicas de sostenibilidad, que son comunes para todas las empresas de Grupo Nutresa: Actuar Íntegramente, Reducir el Impacto Ambiental de Operaciones y Productos, Gestionar Responsablemente la Cadena de Valor, Fomentar una Vida Saludable, Construir una Mejor Sociedad, e Impulsar el Crecimiento Rentable y la Innovación Efectiva. Estas prioridades están plenamente alineadas con 10 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS- de la agenda 2030 promulgada por la Organización de las Naciones Unidas.

Este año, previo al cierre de esta edición, conocimos los resultados del Índice Mundial de Dow Jones 2019 que situó a Grupo Nutresa como la empresa de alimentos más sostenible. Esta noticia ha sido un tremendo motivo de alegría para todos los colaboradores de Tresmontes Lucchetti, porque sabemos que es un logro que hemos construido entre todos.



En los tiempos que corren, enfrentamos grandes desafíos y por eso seguimos trabajando fuertemente en nuestro proceso de evolución, porque estamos convencidos de que la sostenibilidad es una capacidad corporativa que nos permite tener una actuación consciente, trascendente y centrada en las personas. Esto es lo que nos estimula a innovar, a colaborar con otros e inspirar a nuestra gente para convertirnos en mejores personas, en mejor empresa y aportar en la construcción de una mejor sociedad.

Justo García Gamboa

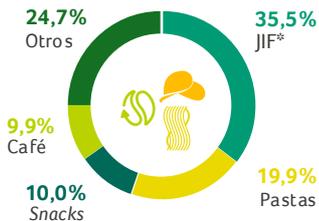
Presidente Tresmontes Lucchetti
Vicepresidente Grupo Nutresa
Región Estratégica Chile y México

SOBRE LA COMPAÑÍA

Tresmontes Lucchetti es una empresa origen chileno, fruto de la fusión de dos compañías de alimentos de larga tradición: Tresmontes y Lucchetti Chile, ambas con más de 100 años de historia en el país. En la actualidad es parte de Grupo Nutresa, el mayor productor de alimentos en Colombia y uno de los más importantes en América Latina.

Principales categorías

(% de las ventas totales Chile y México)

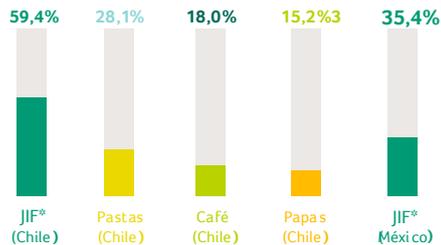


*Jugos instantáneos fríos

Colaboradores



Participación de mercado



*Jugos instantáneos fríos

Perspectivas 2019

Chile

Ingresar en la categoría de frutos secos con la marca Granuts.

Consolidar nuestra participación en la categoría de chocolates con la marca Muibon.

Impulsar planes integrales en la categoría de jugos instantáneos para fomentar el crecimiento de la participación de mercado, enfocados en la renovación de propuestas de valor en el portafolio.

Focalizar el desarrollo en categorías de café y snacks para acelerar el desempeño en éstas.

Consolidar la estrategia de distribución especializada en los distintos canales atendidos.

Desarrollar planes de productividad en todas las variables de costo y gasto, y avanzar en el Modelo de Gestión de Marcas y Redes.

Avanzar con la implementación del modelo de organización centrada en el cliente.



Simbología

- Presencia de nuestras principales marcas
- % de las ventas del negocio
- Número de plantas de producción
- Marcas con ventas > USD 50 millones

SOBRE GRUPO NUTRESA

Grupo Nutresa es la empresa líder en alimentos procesados en Colombia, con más del 59% de participación de mercado consolidado y uno de los jugadores más relevantes del sector en América Latina.

Fundada en 1920, cuenta en la actualidad con cerca de 45.000 colaboradores y opera a través de ocho unidades de negocio: Cárnicos, Galletas, Chocolates, Tresmontes Lucchetti -TMLUC-, Cafés, Alimentos al Consumidor, Helados y Pastas. De esta manera se posiciona como una empresa diversificada en términos de mercados, categorías, materias primas y redes de distribución, con presencia directa en 14 países y productos presentes en 75 naciones de los cinco continentes.

Grupo Nutresa entiende la sostenibilidad como una capacidad corporativa de prosperar y generar valor en el futuro, la cual se apoya en la identificación integral de riesgos y oportunidades económicas, sociales y ambientales.

DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX

Este compromiso ha llevado a Grupo Nutresa a estar por novena vez consecutiva en el Dow Jones Sustainability World Index -DJSI-, alcanzado el 2019 el primer lugar en la industria de alimentos, lo que ratifica su trabajo y liderazgo entre las mejores empresas del mundo en términos de sostenibilidad.

POR PRIMERA VEZ
en nuestra historia

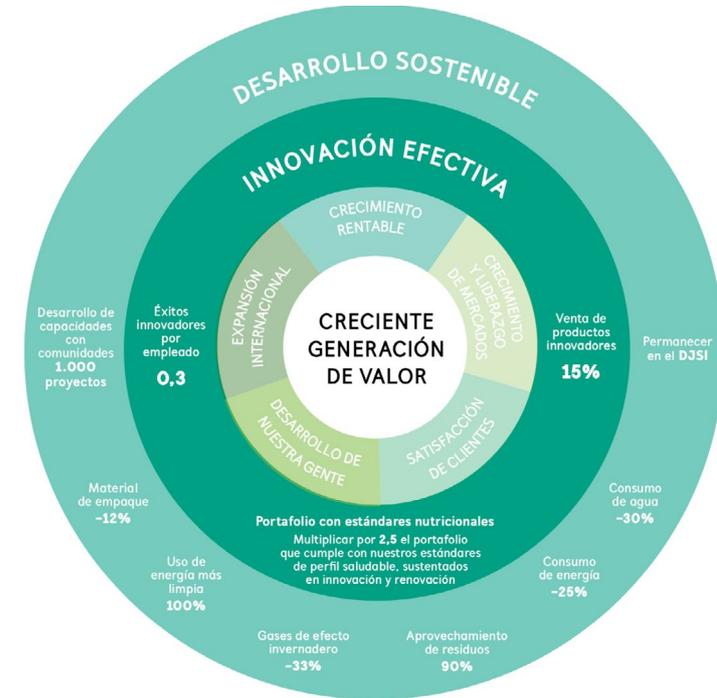
S O M O S
la compañía de alimentos
más sostenible
en el Índice Mundial de

DJSI 2019

MEMBER OF
**Dow Jones
Sustainability Indices**

In collaboration with **SAM**
a RoboSAM brand

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS AL 2020 DE GRUPO NUTRESA



CRECIMIENTO RENTABLE

Ventas
10 billones \$ COP
(No incluye adquisiciones)

Margen EBITDA
12% - 14%
Productividad Kg/Hmod
+5% anual

CRECIMIENTO Y LIDERAZGO DEL MERCADO

- Crecimiento ponderado de las categorías en que participamos 8%
- Afirmar nuestra posición en las categorías donde somos líderes
- En las que no somos líderes, incrementar la participación.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Nivel de encuesta de satisfacción Colombia 4,5 (excelencia)

Nivel de encuesta de satisfacción en el exterior 4,5 (excelencia)

DESARROLLO DE NUESTRA GENTE

Clima laboral
83,3 (excelencia)

Tasa de frecuencia de accidentabilidad 1,7%

EXPANSIÓN INTERNACIONAL

Ventas Internacionales

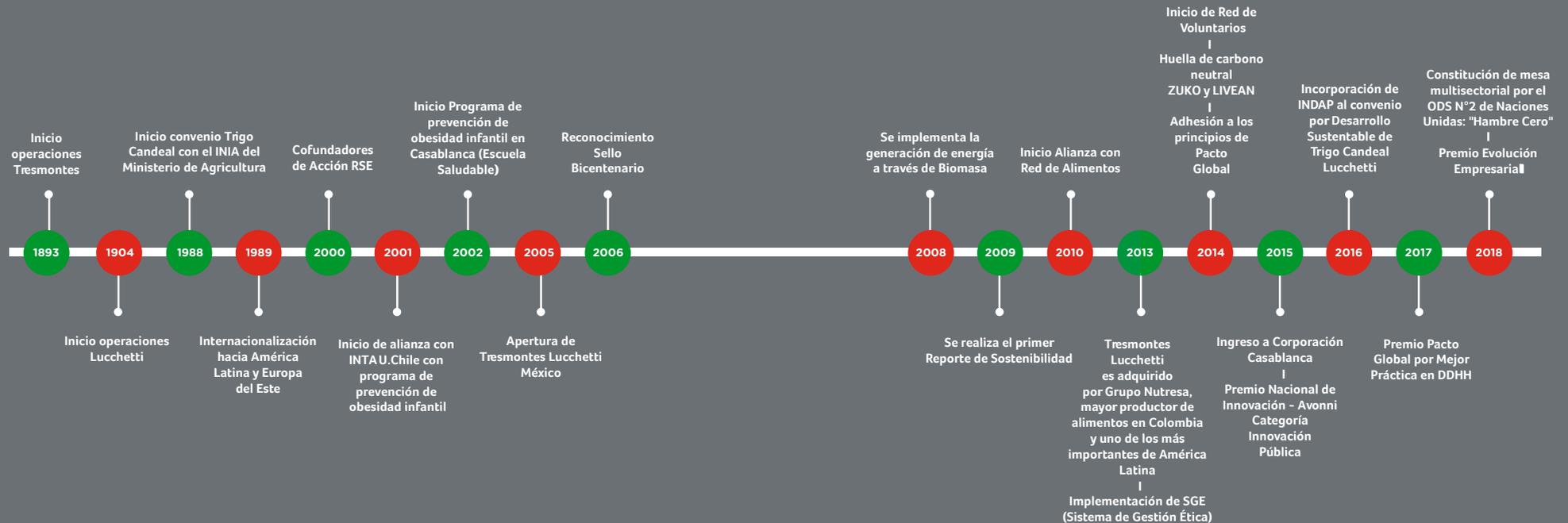
US 2 mil millones
(Incluye adquisiciones)

SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

El Desarrollo Sostenible es el marco de gestión de Grupo Nutresa y de Tresmontes Lucchetti y en este sentido la empresa está comprometida a contribuir al desarrollo de un modelo económico que vaya de la mano con el desarrollo social, que genere beneficios para todos sus grupos de interés y esté en equilibrio con el medio



NUESTRA TRAYECTORIA EN SOSTENIBILIDAD



PRINCIPALES MARCAS



ALIANZAS ESTRATÉGICAS Y RELACIONES INSTITUCIONALES






Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA) Asociación de Empresas de la V Región (ASIVA) Cámara de Comercio de Santiago (CCS) GS1 Chile






Instituto Nacional de Innovación Agraria - INIA Instituto de Desarrollo Agropecuario - INDAP Sociedad Chilena de Nutrición Universidad Santo Tomás






Chilealimentos Chile Crece Sano Alianza Latinoamericana de Asociaciones de la Industria de Alimentos y Bebidas (ALAIAB) Asociación Nacional de Avisadores (ANDA)






Instituto de Nutrición y Tecnología de los alimentos - INTA de la Universidad de Chile Universidad de Valparaíso Universidad de Desarrollo Universidad Adolfo Ibáñez






Pacto Global ACCIÓN Empresas Consorcio por la sustentabilidad Red de Alimentos






Fundación Mi Parque Triciclos Teletón Fundación Ilumina






Mesa Multisectorial ODS2 Ministerio de Salud Ministerio del Trabajo y Previsión Social Elige Vivir Sano




Corporación Municipal de Desarrollo Social de Macul Corporación para el Desarrollo del Valle de Casablanca

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

01

La compañía de alimentos más sostenible del mundo.

Distinción categoría plata en el Anuario de Sostenibilidad DJSI Otorgado por RobecoSAM. (2019)

03

Acreditación “Lugar de trabajo promotor de salud de los trabajadores” en categoría excelencia.

Distinción recibida por el trabajo realizado en el edificio corporativo de Tresmontes Lucchetti. Otorgado por los ministerios de Salud y del Trabajo. (2018)

05

3° lugar del sector alimentos en ranking Merco Empresas Chile, de empresas con mejor reputación corporativa (28° en ranking general). (2018)

07

3° lugar del sector alimentos en ranking Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo

N°29 entre las 100 empresas mejores evaluadas por los chilenos. (2018)

02

Lucchetti “Marca de excelencia”, según gfk Adimark

Por 8° año consecutivo Lucchetti es elegida entre las 16 marcas de excelencia más valoradas por los consumidores, según estudio “Chile 3D: Marcas y estilos de vida de los chilenos”. (2018)

04

Mejor práctica en Derechos Humanos. Otorgado por Pacto Global de Naciones Unidas. (2017)

06

3° lugar del sector alimentos en ranking Merco Talento Chile, de empresas que mejor atraen y retienen el talento (25° en ranking general). (2018)

08

Reconocimiento del Patronato de los Sagrados Corazones de Valparaíso.

Por el aporte de la empresa y su Red de Voluntarios a los centros infantiles. (2017)



01



02



03



04



05



06



07



08



09

10

09

Empresa que más capacitó a sus colaboradores en la V Región.

Otorgado a Tresmontes Lucchetti por Sence y otic de Sofofa. (2017)

10

Lucchetti, Livean y Zuko marcas más valoradas por los consumidores chilenos según el ranking BrandAsset Valuator (BAV). (2017)



11

Lucchetti fue reconocida como una de las empresas con mejor reputación corporativa en Chile. Otorgado por Hill+Knowlton Strategies y GfK Adimark (2018)

12

Tresmontes Lucchetti recibe reconocimiento de Entel por reciclar más de 500 celulares. (2017)



12

13

13

Premio Huella Chile

Otorgado por el Ministerio del Medio Ambiente. (2017)

14

6° Lugar en ranking Reptrak de empresas con mejor reputación corporativa de Chile. Otorgado por Reputation Institute y Triangular Integración Estratégica. (2018)



14



Premio Evolución Empresarial

Otorgado por:

SOFIFA

En 2018, la compañía fue reconocida con este premio tras haber obtenido la mejor puntuación en el Índice de Evolución Empresarial, herramienta administrada por el Dictuc de la Universidad Católica y elaborada a partir del documento Evolución Empresarial desarrollado por SOFOFA, en conjunto con la Fundación Generación Empresarial y McKinsey & Company. La cual tiene como objetivo promover mejores prácticas empresariales, contribuyendo a la construcción de

un clima de confianza mutua y en armonía con todos los actores de la sociedad. La evaluación se estructuró en 5 principios fundamentales y 144 buenas prácticas, dentro de las que destacan: libre competencia y anticorrupción, relación con proveedores, clientes y consumidores, relación con comunidades, derechos de las personas, diversidad e inclusión, medio ambiente e innovación; todos bajo el eje transversal de la transparencia.



PRINCIPALES CIFRAS CHILE

01 ACTUAR ÍNTEGRAMENTE

100%

colaboradores con contrato indefinido capacitados en Ética y DD.HH. (2016-2018)

136

participantes en la semana de los DD.HH. (2018)

02 IMPULSAR EL CRECIMIENTO RENTABLE Y LA INNOVACIÓN EFECTIVA

43

promotores de la innovación 2018.

131

productos nuevos. (2016-2018)

1.356

premios entregados en innovación. (2017-2018)

03 FOMENTAR UNA VIDA SALUDABLE

93%

de las innovaciones en productos fueron en salud y nutrición (2018)

99%

productos con rotulado GDA. (2018)

86%

productos cumplen el perfil nutricional de Nutresa. (2018)

04 GESTIONAR RESPONSABLEMENTE LA CADENA DE VALOR

69

promociones internas. (2017-2018)

74%

de satisfacción en clima laboral. (2018)

83%

de abastecimiento con proveedores locales. (2018)

05 CONSTRUIR UNA MEJOR SOCIEDAD

1.399

participantes en actividades de voluntariado. (2018)

3.422

horas de voluntariado. (2017-2018)

06 REDUCIR EL IMPACTO AMBIENTAL DE LAS OPERACIONES Y PRODUCTOS

91%

aprovechamiento de residuos. (2018)

-8,9%

reducción en el consumo de agua (m³/ton). (2014-2018)

97%

de la energía utilizada es limpia. (2018)

-5,4%

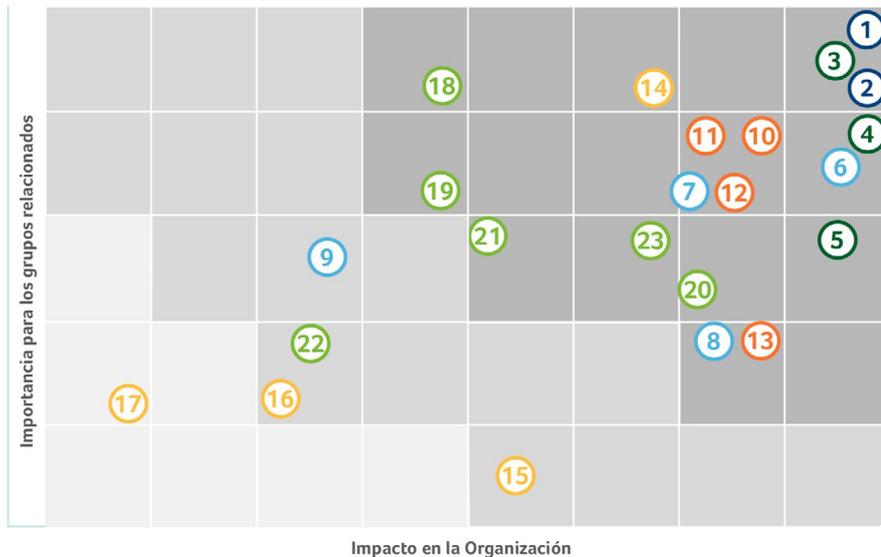
reducción emisiones GEI. (2014-2018)

MATERIALIDAD

Grupo Nutresa identifica periódicamente los asuntos que inciden en la creación de valor a corto, mediano y largo plazo, buscando un mejor entendimiento de sus riesgos y oportunidades ambientales, sociales y económicas.

Para el último ejercicio de materialidad fueron consideradas las opiniones de los grupos relacionados, los riesgos globales y las tendencias emergentes del sector de alimentos, además se realizó una comparación con pares internacionales de la industria y los criterios evaluados en el Índice de Sostenibilidad Dow Jones, CDP y ALAS20.

MATRIZ DE MATERIALIDAD Y TEMAS RELEVANTES



Actuar íntegramente

- 1 Gobierno corporativo
- 2 Riesgo y cumplimiento



Impulsar el crecimiento rentable y la innovación efectiva

- 3 Crecimiento rentable en los mercados
- 4 Marcas confiables con excelente relación precio-valor
- 5 Innovación efectiva



Fomentar una vida saludable

- 6 Nutrición y vida saludable
- 7 Mercadeo responsable
- 8 Alimentos confiables
- 9 Seguridad alimentaria



Gestionar responsablemente la cadena de valor

- 10 Desarrollo de nuestra gente
- 11 Calidad de vida
- 12 Abastecimiento responsable
- 13 Ventas responsables



Construir una mejor sociedad

- 14 Derechos humanos
- 15 Desarrollo de propuestas colaborativas para la política pública
- 16 Calidad de la educación
- 17 Externalidades



Reducir el impacto ambiental de las operaciones y productos

- 18 Administración del recurso hídrico
- 19 Energía
- 20 Cambio climático
- 21 Calidad del aire
- 22 Gestión de residuos
- 23 Empaques y posconsumo

PRIORIDADES ESTRATÉGICAS Y ODS

Grupo Nutresa clasifica sus temas materiales en 6 prioridades estratégicas de sostenibilidad.



28 colaboradores dedicados exclusivamente a I+D.

1.399 participantes en actividades de voluntariado. (2018)

100% ejecutivos formados en Prevención LAFT*

91% aprovechamiento de Residuos. (2018)

-8,9% reducción consumo de agua (m3/ton). (2014-2018)
192.135 kg donados al Banco de Alimentos. (2017-2018)

2.036 colaboradores en programas de formación, entrenamiento y educación superior. (2017-2018)

29 alianzas estratégicas y relaciones institucionales.

182.403 personas beneficiadas a través de la Red de Alimentos. (2018)

94% de los estudiantes cree que los consejos de su tutor le servirán al ingresar a trabajar.

49% de las ventas de Negocio Chile corresponden a productos de innovación ambiental y social. (2017-2018)

3.422 hrs. de voluntariado. (2017-2018)

100% dotación con contrato indefinido capacitada en ética y DD.HH. (2016-2018)

97% uso de Energía más limpia cierre 2018.

-4,7% reducción consumo de energía (kwh/ton).

MM\$209 invertidos en formación de seguridad y salud ocupacional. (2017-2018)

86% volumen de venta de productos que cumplen con el perfil nutricional nutresa. (2018)

4 escuelas intervenidas programa escuela saludable. (2017-2018)

131 productos nuevos. (2016-2018)

MM\$132 inversión en actividades de voluntariado. (2017-2018)

-5,4% reducción emisiones GEI. (2014-2018)

91% aprovechamiento de residuos cierre 2018.

1,78 tasa de accidentalidad. (2018)

93% innovaciones fueron en salud y nutrición. (2018)

01

ACTUAR ÍNTEGRAMENTE

Para Tresmontes Lucchetti es fundamental mantener todos sus procesos dentro de una cultura de ética y probidad, estableciendo procedimientos claros y transparentes, que aseguren el cumplimiento de las normas y estándares que rigen nuestras operaciones. La compañía cree que fortaleciendo la buena conducta e integridad entre los colaboradores, se obtiene un trabajo positivo y de excelencia, beneficiando a toda la organización y generando la confianza de los grupos de interés.

ACTUAR ÍNTegramENTE

Con fin de fortalecer la cultura ética y asegurar la actuación íntegra dentro del espacio de influencia, la compañía cuenta con un Sistema de Gestión Ética (SGE), que permite resolver los dilemas éticos e investigar situaciones de incumplimiento. Ayudando a mantener un ambiente de trabajo positivo en beneficio de toda la organización y aportando a la generación de confianza con los grupos de interés.

El sistema se compone de cuatro elementos claves:



1. COMITÉ DE ÉTICA Y DERECHOS HUMANOS

Órgano de carácter consultivo y resolutorio que tiene como misión asegurar la cabal observancia del Código de Conducta y el cumplimiento del SGE. Reporta directamente al Presidente de TMLUC y al Comité de Ética, Transparencia y Conflicto de Interés de Grupo Nutresa en los casos que corresponda.

2. CANAL DE CONSULTAS Y DENUNCIAS

Plataforma externa creada para que colaboradores, proveedores y clientes puedan realizar sus consultas y denuncias en relación a temas éticos, de manera confidencial y anónima. Accesible vía teléfono, web e intranet.

www.tmluc.ethicspoints.com



3. CÓDIGO DE CONDUCTA EMPRESARIAL Y REGLAMENTO INTERNO

Son los lineamientos que se entregan para guiar las conductas de todos los colaboradores. Dentro de este se incluyen siete anexos: Derechos Humanos, Proveedores, Medio Ambiente, Modelo de Gestión Social, Seguridad de la Información, Lineamiento y Políticas de Uso y Gestión de la Informática y Prevención para el Lavado de Activos & Financiamiento del Terrorismo.

4. MONITORES DE ÉTICA Y DERECHOS HUMANOS



Los monitores de ética y DD.HH. están comprometidos con la promoción de una cultura ética y han sido formados para capacitar a otros colaboradores en temáticas sobre derechos humanos, integridad y buena conducta.

24
monitores

SEMANA DE LA ÉTICA Y LOS DDHH



En 2018 se realizó la semana de la ética y los derechos humanos, con fin de reforzar nuestro compromiso con la promoción, adopción y cumplimiento de prácticas orientadas al respeto de los Derechos Humanos.

A través de actividades, charlas y conversatorios en las distintas localidades, comunicamos la importancia de reconocer y respetar la dignidad del otro y difundimos nuestro Sistema de Gestión Ética invitando a los colaboradores a confiar en el Comité de Ética y Derechos Humanos.

PRINCIPALES CIFRAS 2018

136

participantes

10

Conversatorios realizados

206

Colaboradores capacitados en Derechos Humanos durante el año 2018.

100%

Colaboradores con contrato indefinido, capacitados en Ética y Derechos Humanos.



RIESGO Y CUMPLIMIENTO



Como parte de la gestión integral de riesgos, y en línea con las políticas de Grupo Nutresa, se trabaja en la implementación de acciones de prevención, mitigación de riesgos y gestión de crisis que, junto con las actividades de cumplimiento, buscan proteger los recursos, la reputación corporativa, la continuidad de las operaciones, la observancia legal y normativa y la seguridad de los colaboradores.



PROGRAMA PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO (LAFT)

Este programa busca formar y capacitar a los principales ejecutivos y colaboradores en los lineamientos corporativos de gestión, con el fin de minimizar los riesgos asociados, como también permite alinearlos a la normativa vigente sobre LAFT, las mejores prácticas de la industria, nuestro Código de Conducta Empresarial y las políticas relacionadas de Grupo Nutresa.

100%

ejecutivos capacitados en el programa específico de Prevención de Lavado de Activos & Financiamiento del Terrorismo el 2018 en Chile.



Reconocimiento Derechos Humanos

Otorgado por:



Pacto Global
Red Chile

En el marco de la presentación anual de resultados del estudio que mide el nivel de integración de los Principios de Pacto Global de Naciones Unidas en la gestión de las empresas (Estudio SIPP), la compañía fue galardonada como ganador de la categoría “Derechos Humanos”.

La selección de esta mejor práctica estuvo a cargo de un

selecto jurado compuesto por evaluadores de instituciones como la Dirección de Derechos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile, el Departamento para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) de la Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales (DIRECON) y Fundación Casa de la Paz, entre otros.





02

IMPULSAR EL CRECIMIENTO RENTABLE Y LA INNOVACIÓN EFECTIVA

Tresmontes Lucchetti orienta sus esfuerzos hacia la generación de una oferta diferenciada de productos, marcas y experiencias en los distintos segmentos de mercado, insertos en una cultura de procesos, productos y modelos de negocio innovadores.

CRECIMIENTO RENTABLE DE LOS MERCADOS

La compañía busca desarrollar mercados estratégicos a través de la gestión de marcas, redes de distribución y talento humano, que permitan mejorar la propuesta de valor de los productos y la experiencia de consumidores,

compradores y clientes, para responder a sus necesidades y motivaciones. Es por ello que se promueve una organización centrada en el cliente (OCC), el desarrollo y el fortalecimiento de capacidades organizacionales.

MUIBON

En 2018 se ingresa a la categoría de Chocolates en Chile a través de la marca Muibon. Estos nuevos productos vienen a complementar el portafolio y fomentar las sinergias dentro de Grupo Nutresa, ya que es producido por el Negocio Chocolates.

Muibon es la opción ideal para todos los gustos, ya que están disponibles en distintos formatos y variedades: chocolate de leche, maní, nougat, cookies&cream y grageados.



En un entorno altamente competitivo, las experiencias diferenciadoras cobran relevancia y la orientación al Cliente/ Consumidor/ Comprador es el camino para trascender en la construcción de relaciones duraderas que promuevan la sostenibilidad de los negocios. Es por esto, que Tresmontes Lucchetti se ha propuesto el desafío de desarrollar una cultura organizacional centrada en el cliente y basada en las capacidades de la organización, nuestros colaboradores, procesos y tecnología, con el fin de generar experiencias de servicio de talla mundial.

Para más información de este tema revisa la página 91.

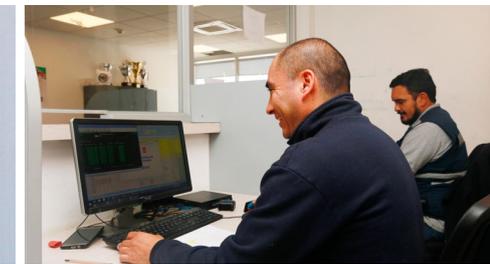


EXCELENCIA OPERACIONAL

Buscando siempre la mejora continua de sus procesos, el año 2015 la empresa comenzó a implementar sistemáticamente la metodología de gestión productiva TMP (total productive management).

Esta metodología ha sido implementada progresivamente en las plantas productivas fortaleciendo las competencias de los colaboradores y el trabajo en equipo, junto con generar mejoras concretas en la reducción de pérdidas y defectos.

La participación de todos los niveles de la empresa ha sido fundamental en este proceso que ha contado con el apoyo de un equipo coordinador y facilitadores internos especialmente entrenados, que acompañan a los equipos en las distintas instalaciones.



INNOVACIÓN EFECTIVA

La innovación es el motor de nuestro crecimiento y competitividad para el cumplimiento de resultados en los mercados donde tenemos presencia.

El conocimiento estratégico de los clientes y consumidores, junto a la visión de futuro y una cultura innovadora, se materializa en productos, servicios, procesos y nuevos modelos de negocio que agregan valor.

Es por esto que se potencian los programas de innovación, que permiten construir un portafolio de productos diversificados y procesos con estándares de nivel mundial.

MODELO DE INNOVACIÓN IMAGIX CHILE

Buscando fomentar una cultura de innovación a través de la participación y el trabajo en red, a partir del año 2015 se implementa el programa de “Éxitos Innovadores”, parte del modelo de innovación “Imagix” de Grupo Nutresa. Este programa fue adoptado desde el interior de la compañía con el objetivo de crear una cultura de mejoramiento continuo, fomentar la curiosidad, la observación y la participación voluntaria de todos los colaboradores.

PRINCIPALES CIFRAS DE INNOVACIÓN

28

PERSONAS DEDICADAS EXCLUSIVAMENTE A I+D (2018)

13,6%

DE LAS VENTAS PROVIENEN DE PRODUCTOS CON ALGUNA INNOVACIÓN EN 2018

49%

DE LAS VENTAS DE NEGOCIO CHILE CORRESPONDEN A PRODUCTOS DE INNOVACIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL (2017-2018)

PRINCIPALES CIFRAS *Imagix*

301

ÉXITOS INNOVADORES (2017-2018)

43

PROMOTORES DE INNOVACIÓN 2018

509

TOTAL DE IDEAS RECIBIDAS (2017-2018)

0,107

TASA DE ÉXITOS INNOVADORES POR COLABORADOR (2018)

1.356

PREMIOS ENTREGADOS POR INNOVACIÓN (2017-2018)

PROMOTORES DE INNOVACIÓN



Para impulsar la innovación entre los colaboradores y apoyarlos en las distintas etapas de sus ideas, el modelo Imagix contempla la existencia de Promotores, grupo compuesto por colaboradores apasionados por la innovación que de manera adicional a su rol acompañan a la organización en este proceso, y han sido especialmente formados con herramientas que los ayudan a cumplir con este desafío.

FUNCIÓN DE PROMOTORES DE INNOVACIÓN

- 1 Apoyar la gestión de la innovación en diferentes escenarios organizacionales.
- 2 Apoyar y gestionar las ideas de los colaboradores.
- 3 Buscar los mejores caminos para que las ideas se implementen.

PRINCIPALES CIFRAS

43

promotores de innovación 2018

70%

de los promotores formados en Design Thinking 2018



ÉXITOS INNOVADORES



2017

2018



5

11



132

153



70

138



INNOVACIONES DE PRODUCTOS

La cultura innovadora ha llevado a usar la investigación e innovación efectiva como herramientas para formular soluciones mediante productos y experiencias que agreguen valor a nuestros consumidores.

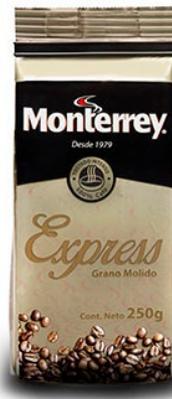
131

INNOVACIONES DE
PRODUCTOS EN
(2016-2018)



PASSATA
TALLIANI

La Passata es la base perfecta para la preparación de salsa para una pizza, recetas de pastas e incluso para guisos. Disponible en un formato de botella de vidrio con 700 grs.



CAFÉ MONTERREY
GRANO MOLIDO

Café Monterrey ingresa al segmento del café de grano con su nuevo producto de alto valor agregado y mayor conveniencia para el consumidor. Disponible en bolsas de 250 grs.



LIVEAN: NUEVAS
BARRAS DE CEREAL

Las nuevas barras de cereal Livean son el snack ideal para cualquier momento del día, y con grandes atributos para la salud: buena fuente de fibra, fruta natural, 0% azúcar añadida, bajo aporte de calorías, sodio y grasas saturadas. Disponibles en sabores Frutos Rojos, Piña, Maní con Pasas y Frutilla.



CAFÉ CORTADO GOLD
PREMIER

Este nuevo producto de nuestra marca Gold es una excelente y práctica opción que ofrece al consumidor una experiencia de calidad superior, con los mejores granos de café, 100% Arábica. Una mezcla de café, leche y un toque de dulzor con sabor y aroma irresistibles. Disponible en un formato de estuche con 8 sobres de 19 grs. cada uno.



GOLD PREMIER GRANO ENTERO Y GRANO MOLIDO

Gold potencia la innovación a través de Café Gold Premier grano entero y grano molido, entregando un producto de origen y calidad superior.



NUEVO GOLD STICK

Gold sigue creciendo, ofreciendo una propuesta más conveniente, con su diseño mejorado y precio promocional.



CAFÉ GOLD ORÍGENES DESCAFEINADO

Café de granos, cuidadosamente seleccionados, logran el equilibrio entre dulzura y acidez. Un Café 100% Arábigo, sin cafeína. Disponible en formato 250 grs.



NUEVA SALSA LUCCHETTI CON 50% MENOS DE SODIO

Nueva salsa Lucchetti, con 50% menos de sodio, mantiene el mismo sabor de la salsa italiana tradicional.



LIMONADA LIVEAN 0% AZÚCAR AÑADIDA

Nuevo néctar con jugo natural de limón y 0% azúcar añadida para continuar disfrutando sin preocupaciones. Disponible en formato 1500 cc.



MUIBON

Se ingresa al mercado de los chocolates con Muibon y un portafolio de productos de alta calidad. Estos nuevos chocolates están disponibles en distintos formatos y variedades: chocolate de leche, maní, nougat, cookies & cream y grageados. Opciones ideales para todos los gustos.

03

FOMENTAR UNA VIDA SALUDABLE

A photograph of a family in a kitchen. A man in a white t-shirt is smiling and looking down at a young girl with long brown hair who is also smiling. A woman is partially visible on the left, also smiling. They appear to be engaged in a cooking activity together.

La compañía busca ofrecer a sus consumidores productos que cumplan con sus expectativas de nutrición y bienestar, junto con promover activamente estilos de vida saludable.

El compromiso prioritario de Grupo Nutresa y Tresmontes Lucchetti es incentivar el consumo responsable de alimentos, mediante un etiquetado claro y ética publicitaria que permitan al consumidor tomar decisiones informadas.

NUTRICIÓN Y VIDA SALUDABLE

86%

volumen de venta de productos cumplen el perfil nutricional Nutresa¹(2018)

18%

volumen de ventas de productos que fueron reducidos en uno o varios nutrientes críticos. (2018)

131

innovaciones en productos. (2016-2018)

93%

de las innovaciones de productos fueron en salud y nutrición. (2018)

1. Mayor información sobre el Perfil Nutricional Nutresa puede encontrarse en www.gruponutresa.com



PRINCIPALES INNOVACIONES NUTRICIONALES EN 2017-2018



Pasta Lucchetti Integral (Fortificada)



Salsas de Tomate Lucchetti y Talliani (Reducción de sodio)



Aguas Zuko (Baja en calorías, 0% de azúcar añadida, sin colorantes ni conservantes artificiales)



Salsa Lucchetti Italiana (Con 50% menos de sodio)



Néctar Yuz (Reducción de azúcar)



Kryzpo Snacks Sabores (Reducción de sodio)



Livean Limonada Clásica (Bajo en calorías y con 0% azúcar añadida)

PRODUCTOS CERTIFICADOS POR TERCEROS



- Pastas Lucchetti (Bajo Índice Glicémico Sello Proslow)
- Livean Antiox (Contiene antioxidantes)
- Zuko (Bebida con bajo aporte calórico)



Sociedad Chilena de Nutrición

- Livean (Bebida sin azúcar y libre de calorías)

OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Tresmontes Lucchetti

Lidera Mesa Multisectorial:



Tresmontes Lucchetti lidera esta mesa compuesta por 29 representantes de diversos sectores como: organismos internacionales, gobierno, academia y empresas pertenecientes a la red chilena del Pacto Global de Naciones Unidas.

Su objetivo es aportar al combate de la malnutrición infantil, en las personas más vulnerables de nuestro país, a través de propuestas que enriquezcan las políticas públicas, el intercambio de experiencias, visiones y evidencia basada en la investigación científica.



MARKETING RESPONSABLE

Tresmontes Lucchetti se preocupa de llevar a cabo una comunicación íntegra que permita una toma de decisión informada por parte de los consumidores, cumpliendo con rigurosidad la Ley de Etiquetado implementada en Chile y agregando información nutricional voluntaria con el rotulado GDA.

99%



de la Cantidad Diaria Orientativa de un adulto**

de productos en Chile tiene rotulado de información nutricional (GDA).

CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE ETIQUETADO (20.606)

El año 2016 se implementó en Chile la Ley 20.606 sobre Composición Nutricional de los Alimentos y su Publicidad, que incluyó un nuevo etiquetado frontal de advertencia en alimentos que superen los límites de nutrientes críticos (calorías, sodio, azúcares y grasas saturadas) definidos por el Ministerio de Salud. Esta norma estableció 3 etapas de implementación con límites progresivamente más bajos, según se observa en esta tabla.

Alimentos sólidos	Junio 2016	Junio 2018	Junio 2019
Energía kcal/100 g	350	300	275
Sodio mg/100 g	800	500	400
Azúcares totales g/100 g	22,5	15	10
Grasas saturadas g/100 g	6	5	4
Alimentos líquidos	Junio 2016	Junio 2018	Junio 2019
Energía kcal/100 ml	100	80	70
Sodio mg/100 ml	100	100	100
Azúcares totales g/100 ml	6	5	5
Grasas saturadas g/100 ml	3	3	3

Tresmontes Lucchetti ha cumplido rigurosamente con su implementación reportando a la fecha 0 incumplimiento a esta norma. Cabe destacar la proactiva posición que ha adoptado la compañía en la promoción de estilos de vida saludable y las diversas iniciativas que ha realizado para mejorar el perfil nutricional de sus productos, apoyar la investigación en obesidad y desarrollar programas de prevención de la malnutrición en escuelas públicas de alta vulnerabilidad que le han valido numerosos reconocimientos a nivel nacional e internacional.



PUBLICIDAD

Tresmontes Lucchetti desarrolla la publicidad de sus productos utilizando criterios de veracidad y transparencia, junto con una orientación educativa para el consumidor. Es parte del Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria – CONAR, por lo que se vela por el cumplimiento del Código Chileno de Ética Publicitaria del mismo Consejo.

También es parte del Directorio de la Asociación Nacional de Avisadores – ANDA, que busca difundir metodologías y buenas prácticas publicitarias que sean representativas del gremio.

Además, se vela para que todas las comunicaciones cumplan con respetar, defender y proteger al consumidor, a través del seguimiento de las leyes vigentes que establecen normas generales de responsabilidad y ética empresarial en la publicidad.



PARTICIPAMOS TAMBIÉN CON:



0

multas, amonestaciones o desviaciones en los aspectos de seguridad, información y publicidad de sus productos.

PRODUCTOS SEGUROS Y CONFIABLES

Para garantizar la satisfacción, bienestar y adecuada nutrición de los consumidores, la empresa cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad de Alimentos que da cumplimiento al estricto marco legal vigente y aspira a la mejora continua incorporando las mejores prácticas a nivel internacional.

99%

de la producción 2018 fue fabricada en plantas certificadas en normas de calidad.



LÍNEAS PRODUCTIVAS

CERTIFICACIONES	PASTAS	JUGOS INSTANTÁ- NEOS	BEBIDAS INSTANTÁNEAS CALIENTES	TÉ	NÉCTARES DE FRUTA	SNACKS	SALSAS	DESHIDRATADOS
 HACCP	●	●	●	●	●	●	●	●
 INTERNATIONAL FOOD STANDARD	●					●		
 KOSHER	●		●	●				
 HALAL				●				
 RAINFOREST				●				
 INSPECCIÓN FDA	●			●	●			
 FSSC 22000				●				
 BRC			●					
 SEDEX				●				
 ISO 14001				●		●		

● Certificaciones obtenidas

● En proceso de certificación

04

GESTIONAR RESPONSABLEMENTE LA CADENA DE VALOR



Tresmontes Lucchetti gestiona el desarrollo integral de sus colaboradores para mejorar su productividad y calidad de vida, además incorpora variables socioambientales en la cadena de abastecimiento y fortalece la red de distribución con canales de venta que permiten una oferta adecuada de sus productos en el mercado.

NUESTRA GENTE

(Datos al 31-dic. 2018)

1.901

COLABORADORES

30%
571



70%
1330



8 AÑOS

promedio de antigüedad

40 AÑOS

promedio de edad

74%

de los colaboradores con contrato de término indefinido

58%

de la dotación sindicalizada

5

Sindicatos

3

Negociaciones colectivas 2018

116

colaboradores nuevos con contrato indefinido. (2017-2018)

7,5%

Índice de Rotación. (2018)

TALENTOS SER NUTRESA

Comprometidos con las metas corporativas y conociendo el potencial de los colaboradores, cada año se realizan campañas de divulgación y comunicación sobre los “Talentos Ser Nutresa”, que ayudan a impulsar el desarrollo integral de las personas y los prepara para liderar, asumir y alcanzar grandes desafíos, actuando en coherencia con los principios y valores de la compañía.

Modelo basado en 7 talentos:
4 transversales + 3 de liderazgo



DESARROLLO PROFESIONAL

Para desarrollar el máximo potencial de los colaboradores y contribuir a su progreso personal, es preciso fortalecer constantemente sus conocimientos teóricos y prácticos, permitiendo mantener equipos de alto desempeño y asegurar el logro de los objetivos organizacionales.

948

personas en programas de formación, entrenamiento y educación superior. (2018)

			TOTAL
2017	312	776	1.088
2018	215	733	948

50.118hrs.

horas en programas de formación, entrenamiento y educación superior. (2018)

			TOTAL
2017	13.787	29.912	43.699
2018	13.833	36.285	50.118

69

promociones internas. (2017-2018)

PROGRAMA DE DESARROLLO DE LÍDERES “SINFONÍA”



Basado en la arquitectura de una orquesta de cámara, nace “Sinfonía”, programa de desarrollo de líderes operacionales de Tresmontes Lucchetti.

Este programa de busca fortalecer las competencias básicas de un Líder Operacional y luego profundizar en las competencias específicas del rol, entregándoles herramientas útiles para el día a día.

PRINCIPALES CIFRAS

132

participantes.

1.848

horas de formación totales.

4

niveles de liderazgo abarcados (subgerentes, jefes, ingenieros y supervisores).



GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Cada año se realiza un proceso de Evaluación de Desempeño, con el fin de promover espacios formales entre los líderes y sus colaboradores para alinear los objetivos personales y de equipo con los organizacionales, resaltar fortalezas, acordar planes de mejora y compartir expectativas que aporten al logro de los resultados y al desarrollo integral de las personas.

623

colaboradores evaluados en desempeño* y desarrollo profesional 2018.

			TOTAL
2017	152	484	636
2018	144	479	623

GESTIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL



CLIMA ORGANIZACIONAL
TMLUC

Todas las empresas que son parte de Grupo Nutresa tienen como meta al 2020 alcanzar un 83,3% (excelencia) en la encuesta de clima organizacional. Para lograrlo se trabaja año a año en planes de mejora con cada área, buscando el bienestar de los colaboradores.

NIVEL DE SATISFACCIÓN CLIMA

74%

RESULTADO ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL 2018
TRESMONTES LUCCHETTI

83%

META GRUPO NUTRESA 2020

*A partir del año 2019 el modelo de evaluación de desempeño contempla la evaluación de los Talentos Ser Nutresa.



CALIDAD DE VIDA, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Tresmontes Lucchetti promueve ambientes de trabajo seguros y saludables, realizando campañas preventivas con miras a fortalecer una cultura de autocuidado, bienestar y equilibrio en todos los colaboradores, generando conciencia sobre el quehacer laboral y la importancia de adoptar medidas preventivas, aportando positivamente a la productividad y sostenibilidad del negocio.

TASA DE ACCIDENTALIDAD

2017 2018

Número de accidentes de trabajo / promedio de trabajadores expuestos con vinculación directa.

2,12	1,78
------	------

Es la enfermedad causada de manera directa por el ejercicio de la profesión o el trabajo realizado por una persona.

0

casos de enfermedad laboral y días de ausencia por esta causa. (2017-2018)

2017 2018

Es aquella alteración de la salud originada por factores externos al ejercicio de la profesión o el trabajo realizado.

Nº de Casos	983	852
Días de ausencia	17.400	12.328



FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Tresmontes Lucchetti está comprometido con la Prevención de peligros y riesgos laborales, a través de la aplicación y mejoramiento de los planes y programas preventivos, generando instancias de capacitación e incentivo de una cultura de auto-cuidado dentro de la compañía, otorgando un valor preventivo a nivel organizacional, para realizar los trabajos de forma segura, eficiente y adecuada.

332

colaboradores formados en programas de seguridad y salud ocupacional. (2018)



8.634hrs.

de formación en programas de seguridad y salud ocupacional. (2017-2018)



INVERSIÓN EN FORMACIÓN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (2017-2018)

MM\$209

PARTICIPACIÓN DE COLABORADORES EN COMITÉS PARITARIOS Y BRIGADAS

	2018
Colaboradores participantes de comités paritarios	108
Colaboradores participantes de brigadas (Salud, Bomberos, Emergencia, Integral)	116



Encuentro Comités Paritarios Tresmontes (2018)



Aniversario Brigadistas (2018)

DESARROLLANDO APTITUDES EN PREVENCIÓN DE RIESGOS

Desde 2015, líderes de Tresmontes Lucchetti en Santiago, Valparaíso y Casablanca han cursado el Diplomado “Formación de Monitores en Prevención de Riesgos Ocupacionales”. Este programa de Educación Continua fue confeccionado en conjunto con el Departamento de Prevención de Riesgos de TMLUC y Duoc UC.

A través del programa, los líderes adquirieron herramientas para mejorar su capacidad de enfrentar conflictos y transmitir información de seguridad, tanto a colaboradores como superiores. Logrando apoyar con sus conocimientos al área de prevención de riesgos y aportar a la disminución de los accidentes laborales y enfermedades profesionales, involucrándose y transmitiendo una cultura de seguridad y prevención a toda la organización.

PRINCIPALES CIFRAS

86

cargos de jefaturas cursaron el diplomado.

104

horas académicas de duración del plan.



ENCUENTRO DE CONTRATISTAS Y PROVEEDORES

El año 2018 Tresmontes Lucchetti realizó su primer Encuentro de Contratistas y Proveedores donde participaron más de 160 representantes de su cadena de suministro. El objetivo de esta instancia fue compartir el enfoque en sostenibilidad estratégico de Tresmontes Lucchetti, específicamente en materia de estándares éticos, respeto a los derechos humanos y protección de la salud y seguridad ocupacional de los trabajadores, temas fundamentales para la gestión responsable de su cadena de valor.

En esta ocasión, se realizó un especial reconocimiento a aquellas empresas contratistas que durante el año 2017 mostraron un desempeño sobresaliente en el Programa de Auditorías de Cumplimiento, que realiza controles al 100% de los Contratistas, tres veces al año.

160
asistentes



ARAMARK

Premio excelencia en prevención de riesgos.



JARDINES WEBER

Premio mayor avance durante el año.



MARCIA CAMPOS

Premio mejor coordinador de contratistas.



PROMOCIÓN DE ESTILOS DE VIDA SALUDABLE

En Tresmontes Lucchetti se desarrollan estrategias para entregar a los colaboradores un real acceso a estilos de vida más saludables. Para conseguirlo se interviene a nivel local, con foco en los riesgos específicos de cada espacio de trabajo, basado en la metodología Lugar de Trabajo Promotor De Salud (LTPS) del Ministerio del Trabajo y Minsal.

ALGUNAS ACTIVIDADES OFRECIDAS SON:



Masaje express



Alimentación balanceada



Gimnasia



Chequeos de salud



Campaña de vacunación



Convenios con gimnasios



Consultora nutricional

PAUSA ACTIVA

Una de las principales herramientas para promover actividad física en el edificio corporativo y centro de distribución ENEA, son las Pausas Activas.

En ellas se realizan ejercicios enfocados a mejorar la movilidad articular y proteger a los colaboradores de enfermedades laborales. Además, permiten motivar y mejorar las relaciones interpersonales, como también la integración social y el clima laboral.



CERTIFICACIÓN LUGAR DE TRABAJO PROMOTOR DE SALUD



El edificio corporativo el año 2019 destacó en nivel de excelencia y cuenta nuevamente con la distinción “Lugar de Trabajo promotor de la Salud de los Trabajadores y Trabajadoras”, otorgado por los Ministerios de Salud y del Trabajo.

Un Lugar de Trabajo Promotor de Salud es aquel que promueve el bienestar familiar y social de todos los colaboradores, a través de la protección de riesgos físicos, ambientales y psicológicos. Mediante una pauta de diagnóstico, en la cual verifican el cumplimiento de las actividades asociadas a distintas dimensiones de trabajo, se certificó que la empresa cumple con los requisitos solicitados.

La identificación e implementación de mejoras en las distintas dimensiones evaluadas fue realizada por el Comité Lugar de Trabajo Promotor de Salud (LTPS), conformado por representantes de las áreas involucradas en la mejora de la calidad de vida de los colaboradores del edificio corporativo.



INTEGRANTES COMITÉ



Presidente, **Marcos Pacheco**, Jefe de Salud y Seguridad Operacional



Secretaría, **Claudia Díaz**, Analistas de Salud y Seguridad Operacional



Director, **José Tomás Gumucio**, Gerente Desarrollo Humano Organizacional



Director, **José Pablo Lara**, Analista de Compras e Importaciones y Presidente del Sindicato N°2 de TMLUC



Director, **Esau Otero**, Analista de Sostenibilidad y Presidente Comité Paritario



Directora, **Jasmine Cabello**, Subgerente de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad



Directora, **Giselle Acevedo**, Jefe de Desarrollo Humano Organizacional



Edificio Corporativo Libre de Humo

ABASTECIMIENTO

En Tresmontes Lucchetti se busca asegurar la continuidad de negocio, capitalizar oportunidades y controlar los riesgos que puedan afectar indirectamente a la compañía, mediante la incorporación de las dimensiones de sostenibilidad a la gestión de la cadena de valor.

83%

de compras de insumos a
proveedores locales.
(2018)

11

Proveedores estratégicos
evaluados en sostenibilidad.
(2017-2018)



PROGRAMA DE AUDITORÍA Y DESARROLLO A CONTRATISTAS

En 2017 se comenzó a implementar un Programa de Auditoría a Contratistas con el objetivo de asegurar el cumplimiento de estándares de seguridad y salud ocupacional en los contratistas y terceros, de acuerdo a los lineamientos de Tresmontes Lucchetti. Al auditar a las distintas actividades de apoyo a la compañía, se levantaron brechas en materia de seguridad y se siguió el progreso de cada aliado estratégico. Al cierre del 2018 se evidenció un cumplimiento promedio del 81%.

PRINCIPALES CIFRAS

86

empresas
contratistas
auditadas.

81%

cumplimiento
promedio.

1.656

trabajadores de
empresas contratistas
auditados. (2018)

PROGRAMA NEGOCIO INCLUSIVO CON PEQUEÑOS PROVEEDORES DE TRIGO CANDEAL

Con el fin de lograr el desarrollo sustentable del Trigo Candeal en Chile, durante el 2018 se renovó el Acuerdo de Colaboración Público Privado para el desarrollo de pequeños proveedores entre el Instituto de Desarrollo Agropecuario - Indap -, el Instituto Nacional de Investigación Agropecuaria - Inia - y Tresmontes Lucchetti, quien a través de la contratación de sus cultivos asegura un mercado para la producción sin intermediarios. Este año se incorporaron 24 pequeños agricultores a la cadena de valor y recibieron capacitación de cultivo de trigo candeal, así como acompañamiento en el desarrollo del cultivo para mejorar su calidad y productividad.



PRINCIPALES CIFRAS

24 12 1 61

nuevos proveedores que se suman al programa el 2018.

actividades de difusión.

Manual de Buenas Prácticas para el manejo del Trigo Candeal.

Pequeños proveedores beneficiados del programa 2018.



Durante el 2018, se logró que el 100% de los pequeños proveedores que trabajan en el programa se adhirieran al Código de Conducta de Grupo Nutresa.

VENTAS RESPONSABLES

Tresmontes Lucchetti busca entregar a clientes y consumidores propuestas de valor diferenciadas que contribuyan a su satisfacción, trabajando en el desarrollo de mecanismos que permitan conocer y entender anticipadamente sus necesidades, para diseñar e implementar experiencias que cumplan y superen sus expectativas y aporten confianza a la relación comercial.

84,1%

índice de satisfacción de clientes

0,00008%

tasa de reclamos Negocio

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

El SAC recibe retroalimentación, sugerencias y reclamos y cuenta con procedimientos para responder debidamente cada caso recibido.

800 221 019
Línea Lucchetti Chile

800 375 100
Línea Tresmontes Chile

GESTIÓN DE REDES SOCIALES

Mediante las redes sociales las marcas enseñan a los consumidores a usar los productos de una forma responsable, compartiendo datos y recetas, realizando concursos y recibiendo comentarios y sugerencias.

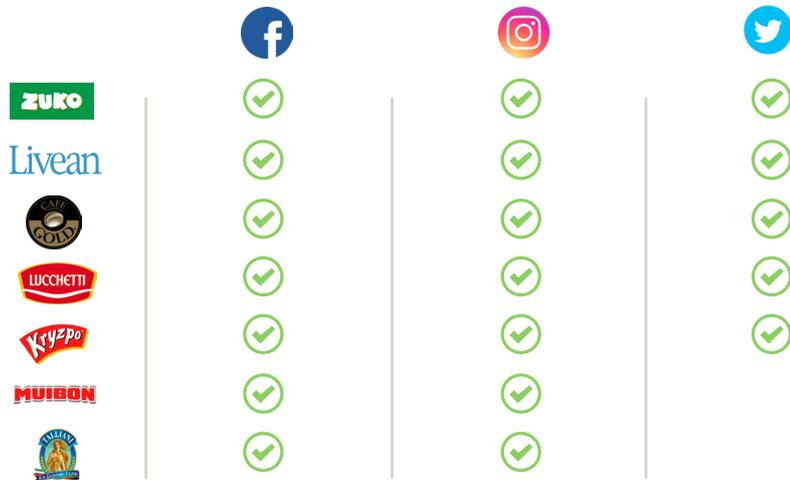
EL CLIENTE AL CENTRO, NUESTRA RAZÓN DE SER



La cultura organizacional centrada en el cliente se basa en las capacidades de la organización, los colaboradores, procesos y tecnología para crear experiencias diferenciadoras relevantes hacia el Cliente/ Consumidor/Comprador. Este camino es el que nos ha permitido desarrollar experiencias de servicio de talla mundial.

Tresmontes Lucchetti se orienta a la satisfacción y lealtad de los clientes, consumidores y compradores, siendo un pilar estratégico del crecimiento rentable ofrecer productos, marcas, servicios y experiencias superiores para ellos.

Es por esto que se ha desarrollado el Código de Servicio, con el fin de asegurar que en todo momento estén presentes al centro de la propuesta de valor, diseñada de acuerdo a sus necesidades, expectativas y retos.



NUESTRA DECLARACIÓN DE OCC

“El cliente es el epicentro y razón de ser de la empresa. La estructura y los procesos están orientados a conocerlos, entender sus necesidades y trabajar con ellos de forma colaborativa.”

FIDELIZACIÓN

PROPUESTA DE VALOR

CONOCIMIENTO

EJECUCIÓN DE EXCELENCIA

SATISFACCIÓN Y LEALTAD

CULTURA

ESCUELA DE SERVICIOS PARA OPERADORES COMERCIALES



Desde 2016, en alianza con la Universidad Santo Tomás, se implementa el programa de desarrollo profesional para operadores comerciales del canal DAM*. Este contempla dos niveles de formación: “Servicio de Calidad al Cliente” y “Excelencia del Punto de Venta”, con el objetivo de entregar un mejor servicio a los clientes de pequeñas superficies y potenciar su desarrollo.

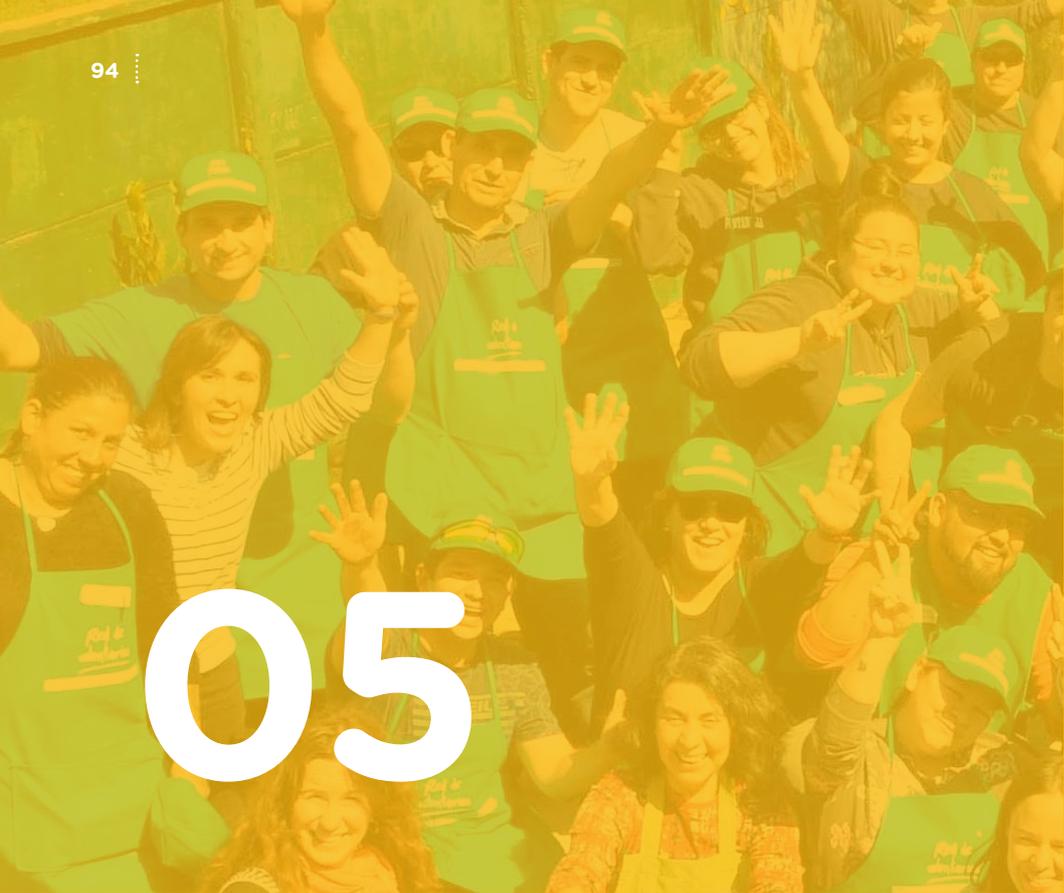
El programa busca robustecer sus competencias, transformándolos en verdaderos asesores y aliados en la buena gestión del negocio del almacenero, generando una mayor satisfacción y lealtad hacia las marcas.



PRINCIPALES CIFRAS



*DAM es el nombre que se le da en Tresmontes Lucchetti Chile al segmento de clientes atendidos directamente, el cual está conformado por almacenes, autoservicios, minimarket y otros puntos de venta de superficie reducida.



05

CONSTRUIR UNA MEJOR SOCIEDAD



Tresmontes Lucchetti busca fortalecer las competencias de las comunidades con las cuales se relaciona. Para esto, se realizan acciones que contribuyan al respeto de los derechos humanos, una alimentación y nutrición en línea con un estilo de vida saludable y una educación equitativa y de calidad, promoviendo oportunidades de aprendizaje en cada uno de estos aspectos.

DERECHOS HUMANOS

Se busca consolidar una cultura de trabajo inclusiva y diversa, a través de un sistema de gestión que promueva el respeto por los Derechos Humanos, las buenas prácticas laborales y que contribuya a la innovación y atracción de talentos.

100%

colaboradores con contrato indefinido capacitados en Ética y Derechos Humanos a finales del 2018.

690hrs.

dedicadas a la capacitación en Derechos Humanos de colaboradores. (2017-2018)

SEMANA DE LA ÉTICA Y LOS DERECHOS HUMANOS

En Tresmontes Lucchetti se está comprometido con el respeto hacia los DD.HH., es por esto que en 2018 se realizó la semana de ética y DD.HH. con el fin de informar e invitar a todos los colaboradores a respetar la dignidad del otro. Durante todo noviembre 2018 se realizaron distintas actividades y exposiciones a los colaboradores bajo la campaña “Semana de la Ética y los Derechos Humanos”.

ENCUENTRO DE PROVEEDORES, CONTRATISTAS Y TERCEROS

El encuentro abarcó temas fundamentales para la gestión responsable de nuestra cadena de valor, alineados con los estándares éticos, respeto a los Derechos Humanos y la debida protección de la salud y seguridad ocupacional de los trabajadores.

Para más información de este tema revisa la página 80.

CAPACITACIÓN A PROVEEDORES EN ÉTICA Y DERECHOS HUMANOS

Para reforzar y gestionar de mejor manera la cadena de valor, constantemente se están realizando talleres, encuentros e instancias de relacionamiento con los proveedores. Este año el foco fue dar a conocer y traspasar las políticas de Tresmontes Lucchetti en materia de Ética y Derechos Humanos, como también el uso del Canal de Consultas y Denuncias externo disponible para proveedores.



DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

En Tresmontes Lucchetti se ve la diversidad e inclusión como elementos competitivos que aportan a sociedades cambiantes. Por ello es importante que los equipos reflejen la diversidad de las sociedades en las que operamos, fomenten la empatía y generen valor, impactando de forma positiva los resultados.



Taller de aprendizaje Español Básico
Comunidad Haitiana

22

personas contratadas
en situación de
discapacidad



DESARROLLO DE CAPACIDADES (EDUCACIÓN)

La compañía apuesta a la educación de calidad y equitativa como mecanismo de desarrollo sostenible, promoviendo oportunidades de aprendizaje y desarrollo para las comunidades con las que se relaciona. Es por ello que buscamos aportar a los distintos grupos de interés las herramientas necesarias para crecer y desarrollarse, a través de programas de educación continua y desarrollo profesional.

ESCUELA DE SERVICIO PARA OPERADORES COMERCIALES

Con el objetivo de entregar un mejor servicio a los clientes de pequeñas superficies, y con foco en entregar herramientas a los operadores comerciales para que puedan desempeñarse mejor en su ámbito profesional y personal, junto a la Universidad Santo Tomás, se continúa implementando este programa de desarrollo profesional. La iniciativa busca contribuir al desarrollo humano de los vendedores, como también mejorar la gestión del operador comercial.

Para más información de este tema revisa la página 92.

2

alianzas estratégicas en educación
continua y desarrollo profesional.

73

operadores comerciales graduados
de Escuela de Servicios para
operadores comerciales.
(2017-2018)

PROGRAMA PROTAGONISTAS



Enfocado en jóvenes vulnerables que no estudian ni trabajan, SOFOFA - en alianza con Fundación Súmate de Hogar de Cristo, Emplea y ActitudLab - crearon el Programa Protagonistas, donde Tresmontes Lucchetti se ha incorporado como aliado, junto a otras empresas del país.

El programa tiene como objetivo mejorar las condiciones de empleabilidad de jóvenes fuera del sistema escolar, mediante un complemento técnico y experimental en la enseñanza media de la Escuela de Reingreso Betania, con foco en la formación de competencias y habilidades laborales.

Los estudiantes son recibidos por uno de los colaboradores, quien es mentor para aproximar al joven a una experiencia laboral. Las visitas son preparadas tanto a nivel de mentores (capacitaciones) como en los estudiantes.

94%

de los estudiantes cree que los consejos de su tutor le servirán al ingresar a trabajar.



PROMOCIÓN DE ESTILOS SALUDABLES

TRESMONTES LUCCHETTI LIDERA MESA MULTISECTORIAL “HAMBRE CERO”

18 representantes del sector público y privado se reunieron para profundizar en el tema “Pérdida y Desperdicio de Alimentos”, un asunto de gran relevancia, pues según FAO un tercio de los alimentos producidos en el mundo al año se desperdicia antes de llegar a los consumidores (1.300 millones de toneladas), y un 6% de las pérdidas se producen en América Latina y el Caribe.

La mesa de trabajo que lidera Tresmontes Lucchetti se alinea en el marco del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Chile, en particular al ODS 2 sobre Hambre Cero, y tiene como objetivo el traspaso de experiencias, información, conocimientos, con el fin de unir fuerzas a través de la creación de alianzas entre organismos, tanto públicos como privados, para combatir el desafío de hambre cero en Chile.

2 HAMBRE CERO



Entre los representantes de diversos sectores público y privado destacan:



Organización de Naciones Unidas



Organización de Naciones Unidas para la Alimentación



Ministerio de Salud



Elige Vivir Sano del Ministerio de Desarrollo Social



Asociación de Supermercados de Chile



Corporación 5 al Día



Chilealimentos



Oficina de Estudios y Políticas Agrarias



Red de Alimentos



Universidad de Valparaíso

PREVENCIÓN Y CONTROL DE OBESIDAD INFANTIL EN ESCUELAS PÚBLICAS



La obesidad es una pandemia mundial frente a la cual Chile ha presentado una preocupante evolución. Según el último Reporte de Salud de Chile, publicado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), reveló que en el país casi el 45% de los niños y niñas tiene obesidad o sobrepeso, porcentaje que supera en un 25% el promedio OCDE.

Una situación que, según la Organización Mundial de la Salud, genera muertes prematuras y da lugar a complicaciones y discapacidades a lo largo de la vida que afectan el bienestar de las personas, limitan la productividad y requieren de tratamientos costosos que son difíciles de soportar para cualquier sistema de salud.

Comprendiendo que la solución a un problema social tan complejo como el sobrepeso y obesidad requiere del trabajo colaborativo de distintos sectores, Tresmontes Lucchetti ha desarrollado desde el año 2000 un innovador programa para frenar los crecientes índices de obesidad infantil en escuelas públicas de alta vulnerabilidad. Este Programa ha sido diseñado por connotados investigadores del Instituto de Nutrición y Tecnología de los Alimentos (INTA) de la Universidad de Chile, basado en evidencia científica, el cual ha ido evolucionando a lo largo del tiempo para probar estrategias que generen cambios duraderos en la población intervenida.

13 publicaciones científicas fruto de la implementación del Programa en Chile.

5 Manuales publicados con acceso gratuito.



HITOS DEL PROGRAMA EN CHILE

2000 - 2001

Inicio de alianza con Instituto de Nutrición y Tecnología de los Alimentos (INTA) de la Universidad de Chile y desarrollo de modelo de intervención en las Escuelas de Casablanca: un Piloto para Prevenir y Detener la Obesidad Infantil en Chile.

2002 - 2006

Implementación de Programa piloto de Casablanca permitió que, a fines del segundo año, la obesidad en los niños se redujera en un 50% y el sobrepeso, en un 25%.

Sello Bicentenario en la Categoría “Construcción de un país socialmente equitativo” Otorgado por la Presidencia de la República de Chile.

2006 - 2011

Replicación del modelo en la Comuna de Macul, y desarrollo de un modelo de kiosco saludable con oferta de productos bajos en calorías y equipado para estimular recreos activos.

2012 - 2014

Firma de convenio con Elige Vivir Sano y replicación del modelo Prevención de Obesidad Infantil en 4 comunas: Cerro Navia, Casablanca, Rancagua y Chillán.

2014 - 2015

Reconocimiento de Elige Vivir Sano. Otorgado por la Presidencia de la República de Chile y su Programa Elige Vivir Sano.

Estudio de Efectividad. INTA realizó un estudio randomizado por clústers donde participaron 1923 niños entre 6 y 10 años.

2015

Premio Nacional de Innovación –Avonni- en la categoría Innovación Pública. Otorgado por el Ministerio de Economía, Foroinnovación, Diario El Mercurio, TVN y Corfo.

Premio Práctica Ejemplar de Grupo Nutresa.

2016

Se Replica el modelo en las comunas de Salamanca e Illapel, a través del equipo de salud municipal.

2018

Expansión del programa con aliados locales: Corporación de Desarrollo de Casablanca, Universidad de Valparaíso, Universidad de Viña del Mar y Municipalidad de Casablanca. Se complementa el programa con la metodología “Aprendizaje al Aire Libre” gracias al apoyo de Fundación Ilumina.

ALIANZA CON RED DE ALIMENTOS

Desde el año 2010 se hace entrega de productos que no serán comercializados por diversas razones, pero que, al mismo tiempo, estén en óptimas condiciones de consumo, a la Red de Alimentos que existe en Chile. Esta institución privada sin fines de lucro, beneficia a más de 150 organizaciones que atienden a personas en situación de vulnerabilidad social.



192.135kg donados al banco de alimentos.

2017	145.236 kg
2018	46.899 kg

182.403

personas beneficiados.



VOLUNTARIADO CORPORATIVO

1.399

voluntarios.
(2018)

3.422HRS.

de voluntariado.

2017	1.859
2018	1.563

En Tresmontes Lucchetti se busca promover y apoyar el compromiso y participación libre de los colaboradores, a través de la dedicación de su tiempo, capacidades y talento a causas, proyectos y organizaciones sin ánimo de lucro, como también con el apoyo financiero de ciertas actividades con el mismo fin.

01. CAMPAÑA HOGAR DE CRISTO 1+1

Aportamos el mismo valor recaudado por 197 colaboradores en la Campaña Hogar de Cristo 1+1.

02. CAMPAÑA TELETÓN 1+1

Los 43 Embajadores Teletón, grupo de colaboradores voluntarios, invirtieron 538 horas en organizar y liderar las actividades de recaudación de fondos al interior de la empresa en beneficio de los niños atendidos en los Institutos Teletón.

1.329

beneficiados.

2017	679
2018	650

03. NAVIDAD CON SENTIDO

Gracias a la participación de los colaboradores de las plantas, centro de distribución y edificio corporativo, niños y abuelos reciben un regalo y viven una celebración con sentido, donde tanto ellos, como los voluntarios, disfrutaron una jornada de cariño y entrega.

MM\$132

invertidos en programas de voluntariado.
(2017-2018)

2017	\$69.993.437
2018	\$61.837.841

06

REDUCIR EL IMPACTO AMBIENTAL DE LAS OPERACIONES Y PRODUCTOS



En línea con el marco de actuación y compromiso de Desarrollo Sostenible de Grupo Nutresa, se mantiene un permanente monitoreo de indicadores ambientales en todos los centros productivos y se gestionan los impactos de las operaciones y productos, con una filosofía de mejora continua, incrementando la eficiencia productiva y competitividad, con una armónica relación entre el crecimiento rentable de la compañía y el desempeño ambiental.

AGUA - ENERGÍA - CAMBIO CLIMÁTICO - EMPAQUES - RESIDUOS

AVANCE OBJETIVOS AMBIENTALES META 2020



97%

uso de energías limpias
(cierre 2018)



-5,4%

reducción de GEI
(ton CO2 eq/ton)*



-8,9%

reducción del consumo de
Agua en m³/ton*



91,05%

aprovechamiento
de residuos (cierre 2018)

Meta 2020
97,99%

-22,81%

-20,45%

87,20%

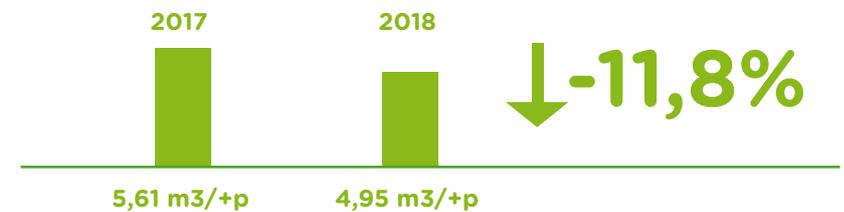
*Reducción en base al año 2014.

INVERSIONES AMBIENTALES

AGUA

El objetivo de la compañía es reducir el impacto, tanto directo como indirecto, sobre el uso del recurso hídrico a lo largo de toda nuestra cadena de valor, a fin de mitigar los riesgos asociados a situaciones de escasez de agua, tanto para las comunidades donde operamos, como para las operaciones.

CONSUMO DE AGUA



TRATAMIENTO DE RESIDUOS INDUSTRIALES LÍQUIDOS COMPLEJO CASABLANCA

Se implementó un nuevo sistema de tratamiento de Residuos Industriales Líquidos de tipo físico-químico que remueve del orden de un 80% de la carga orgánica de los residuos líquidos generados en las plantas productivas del Complejo Casablanca, mejorando así la calidad de los vertimientos.

CAMBIO CLIMÁTICO

Tresmontes Luchetti busca reducir el impacto sobre la calidad del aire y contribuir con la mitigación y adaptación al cambio climático mediante la implementación de acciones para la reducción de las emisiones, una mayor eficiencia energética en las operaciones y la implementación de tecnologías limpias, como también el uso eficiente de las materias primas.

MEJORAMIENTO DE MEDICIÓN DE MP CALDERA BIOMASA CASABLANCA

Mejoramiento en el sistema de monitoreo de la calidad de la emisión de material particulado (MP) con el fin de mantener y mejorar la calidad del aire.

MITIGACIÓN DEL IMPACTO SOBRE EL CLIMA A LO LARGO DEL CICLO DE VIDA DE LOS PRODUCTOS

A través de la Certificación CarbónNeutral, Zuko y Livean han compensado el total de su huella de carbono invirtiendo en proyectos que conservan los bosques y toda su biodiversidad, junto a iniciativas de generación de energía limpia y renovable.

Livean 1RA BEBIDA INSTANTÁNEA FRÍA QUE LOGRÓ NEUTRALIZAR SU HUELLA DE CARBONO EN CHILE.

NUESTRO COMPROMISO FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO



2008

Se implementa la generación de **energía a través de Biomasa**

2010

TMLUC **Top 25** de las empresas mejor preparadas para el cambio climático.

ASIVA

Premio al Mejoramiento al Medio Ambiente, otorgado por ASIVA.

Suscripción de Acuerdo de Producción Limpia para las plantas ubicadas en Casablanca.

2013

TMLUC obtiene "**Sello de Eficiencia Energética**", se destaca el reemplazo de combustibles fósiles por biomasa.

2014 Livean

Certificación Carbono Neutral
Zuko y Livean



2016- 2017

Premio Huella Chile Otorgado por Ministerio de Medio Ambiente por realizar medición de GEI (Huella de Carbono)



2018

98 % de la energía en Casablanca y Valparaíso proviene de fuentes **ERNC**

2020

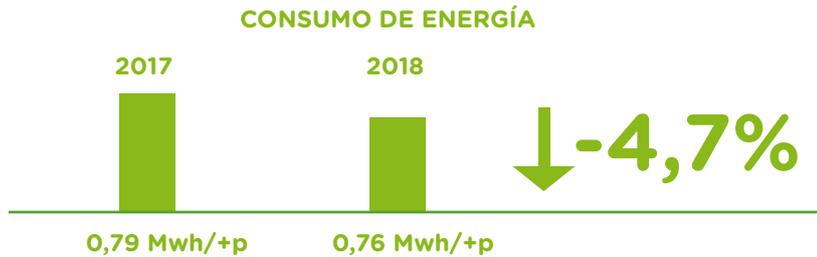
-22,81% meta de Reducción de GEI (ton CO2 eq/ton) Respecto al año base 2014.

¿QUÉ ES LA COP?

La COP es la cumbre sobre el cambio climático más importante del mundo, donde se reúnen representantes de alto nivel de 197 países.

ENERGÍA

En las operaciones la optimización y ecoeficiencia energética es pilar fundamental de los procesos industriales, comerciales, logísticos y administrativos. Es por eso que se esfuerza por promover una cultura del uso eficiente de este recurso y la migración hacia fuentes de energía más limpias.



REDUCCIÓN DEL USO DE ENERGÍA RESPECTO AL 2017

Para avanzar en la búsqueda de una menor intensidad energética y un menor impacto ambiental de todas las operaciones, hemos implementado programas de eficiencia energética en los procesos productivos e incorporando nuevas tecnologías con menor demanda energética.

Destacando las siguientes acciones:

1. Cambio de combustible de GLP a Gas Natural en el casino del personal del Complejo de Casablanca. (96,6% uso de energías más limpias.)
2. Virar de GLP a uso de Termos eléctricos en la obtención de agua caliente para servicios de Planta BIF (Valparaíso) y Planta de Té Soluble (Casablanca). MM\$ 8,1 de inversión en Planta BIF y Planta de Té Soluble.
3. “Programa de recambio a luminaria eficiente”. Incorporación de luminaria eficiente en el acceso del Complejo de Casablanca. MM\$1,6 inversión en acceso de Complejo de Casablanca.



PERSPECTIVAS 2019

Planta BIF - Valparaíso:

Cambio de grúas horquillas que funcionan en base a GLP por grúas horquillas eléctricas.

Complejo de Casablanca:

Cambio de Calderas que funcionan en base a petróleo N°6 por calderas de Gas Natural.

ECONOMÍA CIRCULAR

En línea con la eficiencia en el uso de los recursos y la economía circular, se ha logrado en los procesos productivos reutilizar los residuos de té, afrecho de trigo y café, acondicionándolos para luego utilizarlos como biomasa en la generación de energía.

Esta biomasa representa el 58% de la canasta energética de las plantas productivas de la empresa en Chile.

PRINCIPALES CIFRAS

58%

energía utilizada en nuestras plantas, proveniente de Biomasa. (2018)



CAMBIO CLIMÁTICO: CASABLANCA Y VALPARAÍSO 98% DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA PROVIENE DE FUENTES ERNC

Desde marzo 2018, las instalaciones de Tresmontes, tanto en Valparaíso como en Casablanca, son abastecidas en su mayoría con energía eléctrica generada a partir de Energías Renovables No Convencionales.

PRINCIPALES CIFRAS

98%

de la energía eléctrica, en Tresmontes, Casablanca y Valparaíso, es obtenida a partir de ERNC.

EMPAQUES Y POST CONSUMO

Tresmontes Lucchetti tiene como objetivo reducir, cada año, el consumo de materiales. A través de la innovación y los principios de ecodiseño busca ofrecer un portafolio de productos sostenibles.

464,7ton.

ahorro en material de empaque
(2017-2018)

PRINCIPALES AVANCES 2017-2018

Livean

Reducción del ancho del envase flexible.

Cambio del formato de venta (empaque listo para la venta RRP).



Reducción del ancho de la bobina termoretráctil.

ZUKO

Cambio de formato de venta (empaque listo para la venta RRP).



Reducción de vidrio en botellas de aceite oliva talliani de 500cc y 250cc.



GESTIÓN DE RESIDUOS

El propósito de Tresmontes Lucchetti es reducir la generación de residuos y aumentar su aprovechamiento con el fin de aumentar la eficiencia y mitigar el impacto ambiental, tanto en las operaciones directas como en la cadena de valor, mediante la extensión del ciclo de vida de los materiales.

135

Kg./ton. producida.
Residuos totales
producidos.

91%

Residuos revalorizados y
aprovechados.

-21%

Reducción de residuos
totales producidos.
(2017-2018)

APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS

Desde el año 2010, se lleva a cabo una serie de actividades destinadas a la cuantificación de residuos sólidos aprovechables y no aprovechables, tales como la implementación de sistema de pesaje en el control de acceso de su principal centro productivo, contenedores en origen para segregación, acopios destinados exclusivamente para residuos sólidos, con el fin de dimensionar de mejor forma y potenciar el aprovechamiento en cada una de las instalaciones productivas en Chile, ubicadas en: Valparaíso, Casablanca y Región Metropolitana.

Dentro de las principales iniciativas destaca:

1. Valoración energética de residuos de té y café generados en las instalaciones productivas del Complejo de Casablanca.
2. Mejora en la eficiencia de las plantas productivas.
3. Gestión de lodos orgánicos derivados del tratamiento de RILes.
4. Reparación de sectores de almacenamiento de residuos, implementación de contenedores y rotulación adecuada.
5. Búsqueda de nuevas alternativas de reciclaje para los residuos generados y segregados.
6. Fortalecimiento de la cultura ambiental.

CERTIFICACIÓN EN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL ISO 14001

Después de 8 meses de trabajo en la Implementación de un Sistema de Gestión Ambiental basado en la Norma ISO 14.001/15, la Planta de Té Soluble recibió la Certificación Internacional UKAS, convirtiéndose en la primera Planta de Tresmontes Lucchetti certificada ambientalmente con esta norma a partir de septiembre del 2018.

La Norma ISO 14.001 especifica los lineamientos para la implementación de un sistema de gestión ambiental, que asegure un buen desempeño en esta materia, previniendo la contaminación, sin dejar de lado las necesidades socio económicas de la compañía. La adhesión a esta norma no es un requisito, sino que fue realizada de forma voluntaria, en línea con el objetivo de reducir el impacto ambiental, sin perder la mejora y calidad de nuestros procesos. Adicionalmente en 2018 se trabajó en la implementación de esta Norma en las plantas de snack-canister.



Toda la información de sostenibilidad de Tresmontes Lucchetti está incluida en el Reporte Integrado 2018 de Grupo Nutresa, disponible en: www.gruponutresa.com

CONTACTO

Jasmine Cabello
Gerencia de Asuntos Corporativos
jcabello@tmluc.com

PRODUCCIÓN GENERAL

Gerencia de Asuntos Corporativos
Tresmontes Lucchetti

DISEÑO

Roberta Banda Reuter
www.grandiseno.cl

PUBLICACIÓN

Diciembre 2019



El papel de esta publicación proviene de bosques manejados de manera sustentable y fuentes controladas.
www.pefc.org

www.tmluc.com

tresmontes
lucchetti



UN
FUTURO
ENTRE
TODOS