

# 2017

REPORTE  
DE SUSTENTABILIDAD



# Contenidos

**C1**

Carta

○○○○○○○○○ Pág.

**4****C2**Nuestro Reporte  
de Sustentabilidad

○○○○○○○○○ Pág.

**5****C3**Somos Polla Chilena  
de Beneficencia

○○○○○○○○○ Pág.

**9****C4**Gobierno  
Corporativo

○○○○○○○○○ Pág.

**25****C5**Nuestros  
Trabajadores

○○○○○○○○○ Pág.

**35****C6**Nuestra Gestión  
en Sustentabilidad

○○○○○○○○○ Pág.

**44****C7**Innovación en  
Polla Chilena

○○○○○○○○○ Pág.

**51****C8**Tabla de  
Contenidos GRI

○○○○○○○○○ Pág.

**55**



C1  
— **Carta** ❁

# Carta



G4 - 1

El año 2017 fue un período en el que enfrentamos profundos cambios en el sistema operativo de juegos de la empresa hasta la entrada en operación del nuevo proveedor tecnológico, INTRALOT, que nos ha permitido modernizar parte de nuestro negocio, proceso que ha sido acompañado por la certificación de varios procesos bajo la norma ISO 9.001:2015 e ISO 27.001 de Seguridad de la Información.

Nos enfocamos, asimismo, en trabajar en la actualización de la matriz de riesgos corporativa y en la certificación y recertificación de procesos. Los ingresos que generamos este año no fueron los esperados alcanzando los \$126.447 millones, que representan un 20% menos que lo obtenido en el período anterior. Esto se explica porque las ventas disminuyeron \$ 33,2 mil millones, debido a las menores ventas del Loto y que a su vez, fueron consecuencia de la implementación del sistema operativo de juegos, durante un mes en que el pozo de este producto se acumuló, lo que no pudimos aprovechar en la forma que sabemos hacerlo por “trabajos en las líneas”.

Por otra parte, en materia laboral con orgullo podemos decir que por cuarto año consecutivo el indicador de clima laboral aumentó, llegando a un 76%, lo cual es el fiel reflejo de los esfuerzos que hemos realizado con nuestros trabajadores.

En lo relacionado con la gestión en materia de juego responsable, nuestro compromiso con la promoción del juego responsable y el combate del juego ilícito se mantiene intacto; ello se refleja en nuestra pertenencia a la Corporación de Juego Responsable, instancia en la que en conjunto con organizaciones privadas y públicas, promovemos buenas prácticas en la materia.

En materia de sustentabilidad, un hito relevante es que en 2017 desarrollamos y formalizamos nuestro Plan Estratégico de Sustentabilidad (PES) 2017 - 2020, que aborda cinco dimensiones de trabajo: social, ambiental, económica, accountability y Gobierno Corporativo. Tiene asociado 16 objetivos específicos, 26 metas y un total de 55 acciones a implementar en un plazo de tres años.

Respecto de la relación con agentes, en este período incorporamos 202 nuevas agencias y seguimos trabajando fuertemente con nuestro sistema de georreferencia, con el propósito de dar cuenta de la demanda de nuestros productos.

Por último, también en este período implementamos el Proyecto de Agencias Modelo, aplicándolo con cinco agencias. El objetivo es

modernizar y probar los efectos de la mayor visibilidad de nuestras agencias, para ello comenzamos a trabajar con cinco agencias, en las cuales se trabaja en el desarrollo una imagen renovada de modo de mejorar la experiencia de entretención y estudiar la aceptación por parte de los apostadores. Para ello, elaboramos un Manual de Diseño de Agencias, que aborda la arquitectura de la agencia y la presentación de nuestros juegos.

Estas nuevas actividades se suman así a las ya realizadas en el pasado y, a los aportes permanentes que la empresa entrega a distintos beneficiarios, a consecuencia del objeto social de la misma, haciendo de Polla Chilena una entidad que expande su responsabilidad con su entorno.

**Edmundo Dupré Echeverría**

Gerente General

<sup>c2</sup>  
— **Nuestro Reporte  
de Sustentabilidad** 

## 2.1 ALCANCE DEL INFORME

G4-28 | G4-29 | G4-30

Por segundo año consecutivo tenemos el agrado de presentar nuestro Reporte de Sustentabilidad 2017, mediante el cual buscamos rendir cuentas ante nuestros grupos de interés acerca de nuestra gestión en materia de sustentabilidad económica, social, ambiental y Gobierno Corporativo en el período 2017.

El alcance de este Reporte considera las actividades y operaciones de Polla Chilena, que contemplan la administración, operación, comercialización y control de sorteos de lotería, modalidades de premiación instantánea, concursos de pronósticos deportivos y sorteos de números.

La estructura del presente informe, su desarrollo y contenidos se relacionan con aquellas temáticas más relevantes para nuestros grupos de interés.

[G4-32] [G4-33] El informe es elaborado en base a la metodología G4 propuesta por Global Reporting Initiative, asimismo, la opción de conformidad por la cual hemos optado es esencial y el informe no cuenta con un proceso de verificación por parte de un organismo externo independiente.

## 2.2 ESTUDIO DE MATERIALIDAD

G4-18 | G4-19 | G4-20 | G4-21 | G4-22 | G4-23

En 2017, consideramos como base del estudio de materialidad lo realizado en el período anterior, ocasión en la cual realizamos:

- Consulta a grupos de interés internos y externos.
- Entrevistas con la plana ejecutiva de la empresa.
- Revisión de documentación interna.
- Revisión de prensa.
- Benchmark de buenas prácticas de otras loterías.

Esto nos permitió identificar un total de 42 temas en 2016, los cuales para el presente período fueron agrupados en categorías similares, logrando un total de 17 temas materiales.

Posteriormente, una vez que el proceso de identificación concluyó, procedimos a realizar una encuesta de priorización de temas materiales dirigida a Gerentes y Subgerentes de nuestra empresa. Esto nos permitió evaluar y conocer la importancia de cada tema material.



## Temas materiales

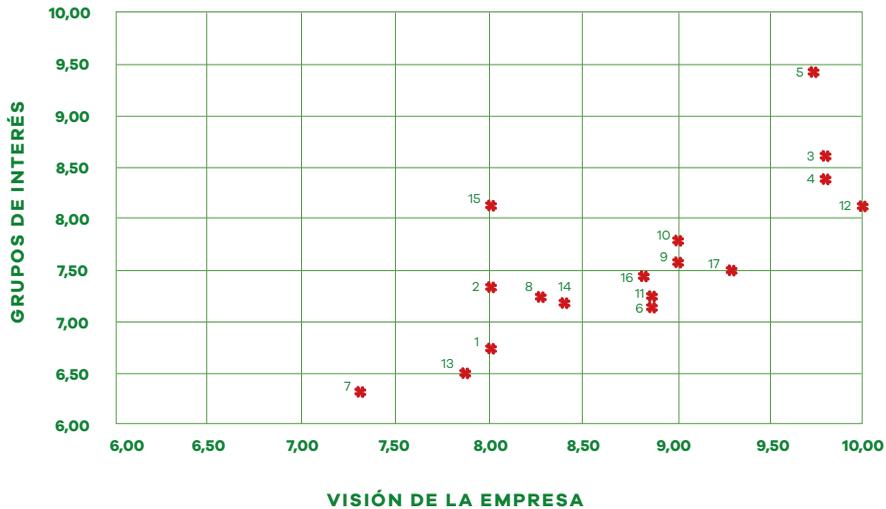
A continuación, presentamos los temas materiales del período y su alcance respecto del área de impacto.

N°	Temas materiales	Alcance del tema
1	Acceso para personas con discapacidad a las oficinas de Polla	Interno
2	Canales de comunicación externos	Interno - Externo
3	Continuidad operacional	Interno
4	Cumplimiento legal y normativo	Interno
5	Desempeño económico	Interno
6	Fidelización de agentes	Interno - Externo
7	Gestión ambiental	Interno
8	Gestión de la cadena de abastecimiento	Interno - Externo
9	Gestión en materia laboral	Interno
10	Innovación	Interno
11	Involucramiento del Directorio en la sostenibilidad del negocio de Polla	Interno
12	Pay out	Externo
13	Promoción del juego responsable y prevención del juego ilícito	Interno - Externo
14	Relación con apostadores y potenciales apostadores	Interno - Externo
15	Reputación corporativa	Externo
16	Rol social de Polla Chilena de Beneficencia	Interno - Externo
17	Seguridad de la información	Interno



Finalmente, los resultados obtenidos los graficamos en una matriz que refleja la importancia de los temas materiales para nuestros grupos de interés y para nuestra compañía.

### Matriz de temas prioritarios



En este período, los temas materiales más relevantes para el desarrollo de nuestro negocio y para los grupos de interés, son los siguientes:

- Desempeño económico
- Canales de comunicación externos
- Continuidad operacional
- Reputación corporativa
- Pay Out



<sup>c3</sup>  
— **Somos**  
**Polla Chilena de**  
**Beneficencia** <sup>c3</sup>

# Somos Polla Chilena de Beneficencia



## 3.1 ESTRUCTURA DE PROPIEDAD

G4-3 | G4-5 | G4-6 | G4-7 | G4-17

Polla Chilena de Beneficencia S.A, en adelante Polla Chilena, es una sociedad anónima (S.A.) y nos constituimos como sociedad el 15 de febrero de 1990. Nuestras oficinas se encuentran en calle Compañía 1.085 en la comuna de Santiago Centro.

Como empresa, al constituirnos como sociedad anónima, estamos sujetos a las normas y fiscalización de la Comisión para el Mercado (ex SVS), así como de la Contraloría General de la República.

Por otra parte, somos una filial de la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), que tiene una participación del 99% de nuestro capital social, debido a lo cual, estamos sujetos a la normativa y directrices del Sistema de Empresas Públicas (SEP) y el 1% restante de nuestro capital social le corresponde al Fisco de Chile.

**Contamos con  
2.500 acciones,  
de las cuales 2.475  
corresponden a CORFO  
y 25 acciones  
al Fisco de Chile.**

Las acciones que constituyen esta sociedad, sólo pueden enajenarse a través de una autorización por Ley. Desde nuestra constitución como sociedad anónima, no hemos registrado este tipo de transacciones.

G4-13

En 2017, no presentamos cambios significativos en nuestra estructura o funcionamiento.

Finalmente, cabe mencionar que, no tenemos empresas filiales ni coligadas.

## 3.2 VALORES Y PRINCIPIOS

G4-56

### Misión



Brindar sueños y entretenimiento a los chilenos, maximizando la contribución al Estado y beneficiarios, con juegos de azar innovadores, incorporando tecnologías de vanguardia, fortaleciendo la red de agentes, promoviendo el desarrollo de nuestros colaboradores, velando por el equilibrio financiero de nuestra empresa.

### Visión



Ser una empresa de excelencia, líder en el mercado de los juegos de azar, reconocida internacionalmente y caracterizada por una cultura de innovación, entretenimiento y responsabilidad social.

### Nuestros principios



#### \* TRANSPARENCIA

Actuar siempre con honestidad y probidad, evidenciándolo al interior de la empresa y ante nuestros clientes, agentes, proveedores y comunidad.

#### \* LEALTAD

Compromiso no sólo con nuestro trabajo, sino con el desarrollo futuro de la empresa.

#### \* COLABORACIÓN

Ser efectivos trabajando juntos, ser participativos y receptivos con nuestros compañeros, a fin de lograr los objetivos organizacionales.

#### \* INNOVACIÓN

Investigar continuamente nuevas ofertas y soluciones para satisfacer las necesidades de nuestros clientes aplicando el avance tecnológico, cuidando el desarrollo permanente de la innovación como clave del éxito y competitividad de la empresa.

#### \* EXCELENCIA PROFESIONAL

Permanente aprendizaje, a partir de la experiencia, buscando nuevos conocimientos, trabajando con una actitud proactiva y oportuna en nuestro quehacer cotidiano, bajo la concepción de mejora continua.

#### \* RESPONSABILIDAD SOCIAL

Compromiso con la sustentabilidad del medio ambiente, el respeto y protección hacia la comunidad y con la aplicación de las "buenas prácticas laborales" en la empresa.

#### \* SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Compromiso con nuestros clientes –agentes y jugadores–, asegurándoles productos y servicios confiables que satisfagan plenamente sus expectativas.

### 3.3 NUESTRO NEGOCIO

G4-17

#### Nuestro negocio

De acuerdo a lo establecido en la Ley N° 18.851, el objeto social de nuestra empresa es la realización de actividades empresariales en materia de sorteos de loterías, apuestas y otras relacionadas con apuestas deportivas y sorteos de números autorizados por Ley.

La venta de nuestros juegos la realizamos a través de una red de agentes comisionistas, quienes cuentan con negocios independientes y que para operar con nosotros:

- Se les ha instalado en sus negocios los terminales provistos por nuestro proveedor tecnológico, INTRALOT, o bien.
- Cuentan con un POS de propiedad del comerciante que es conectado en línea al centro de cómputos que procesa las apuestas, así como mediante:
- Telefonía móvil e internet, que se canaliza a través de la agencia virtual de Polla (AVP) hacia el centro de cómputos.

#### Nuestros juegos

G4-4



Loto y sus sorteos accesorios Revancha, Desquite, Ahora sí que sí, Jubilazo y Multiplicador.



Loto 3



Loto 4



Racha



Polla Raspes



Xperto



Polla Gol



Polla Boleto

### 3.4 PRINCIPALES RESULTADOS ECONÓMICOS

#### G4-EC1 | G4-DMA

En 2017 el valor económico que generamos fue de MM\$ 126.447, que representa un 20% menos en comparación con 2016. Esto se debe a que el ingreso por activos ordinarios se redujo en un 20% y los ingresos financieros un 16%, ambos ítems representan el 99% del valor económico generado.

Asimismo, el valor económico distribuido se redujo en un 19% en relación con 2016, el desglose de este ítem, permite observar que aumentó en un 3% los gastos relacionados con nuestro personal y en un 33% los gastos de servicio computacional. No obstante, disminuyeron los gastos de publicidad en un 20%, las comisiones de agentes en un 26%, los gastos operacionales en un 10%, el pago de impuestos se redujo en un 21%, el impuesto a la renta en un 17% y la inversión social mediante aportes por Ley bajaron un 19%. Por último, la reinversión es menor en un 24%.

Valor Económico Generado y Distribuido		MM \$				% Variación
		2014	2015	2016	2017	
Valor económico Generado (A)		\$126.298	\$145.322	\$157.241	\$126.447	-20%
Ingresos	Ingresos de Activos ordinarios	\$125.288	\$144.576	\$156.073	\$125.197	-20%
	Ingresos financieros	\$919	\$704	\$1.121	\$941	-16%
	Otros ingresos por función	\$91	\$42	\$47	\$309	655%
Valor económico Distribuido (B)		\$123.857	\$142.251	\$152.164	\$122.580	-19%
Personal	Total personal	\$2.592	\$2.721	\$2.857	\$2.857	3%
Costos operativos	Publicidad	\$4.385	\$5.117	\$5.114	\$4.069	-20%
	Servicio computacional	\$3.053	\$3.516	\$3.651	\$4.864	33%
	Comisión agentes	\$9.408	\$10.516	\$11.672	\$8.680	-26%
	Gastos generales	\$1.702	\$1.881	\$1.945	\$1.756	-10%
	Total costos operativos	\$18.549	\$21.030	\$22.381	\$19.369	-13%
	Otros costos operativos	\$53.469	\$61.143	\$64.066	\$50.171	-22%
Gobiernos	Pago de impuestos	\$33.339	\$38.599	\$41.898	\$33.178	-21%
	Impuesto a la renta	\$480	\$823	\$1.532	\$1.267	-17%
Inversión social	Aportes	\$15.427	\$17.935	\$19.429	\$15.659	-19%
Reinversión	Total reinversión (A-B)	\$2.442	\$3.071	\$5.077	\$3.867	-24%

### 3.5 NUESTRO ROL SOCIAL

Polla Chilena es creada el año 1934 como una respuesta del Estado a la proliferación de apuestas ilegales, por ello mediante la presencia del juego legal y lícito, se intenta normar y regular las apuestas. De este modo, en el gobierno de Arturo Alessandri Palma, se promulga la Ley N° 5.433, que autoriza a la Junta Central de Beneficencia a efectuar cuatro

sorteos de boletos al año con combinaciones con carreras de caballo realizadas en un hipódromo autorizado.

En este marco, de manera de cumplir con el rol de beneficencia de nuestra empresa, se indica por Ley que el 5% de las ventas de los juegos Polla Boleto y Polla Raspes que registramos

por concepto de boletos y juegos instantáneos, deben ser distribuidas en organizaciones vinculadas a causas sociales.

En 2017 nuestro aporte a estas organizaciones alcanza los MM\$ 15.659, que representan un 19% menos que en 2016.

#### Aportes a organizaciones sociales e instituciones del Estado

Beneficiarios	Aportes 2017 MM\$
Fondo Nacional de Salud	8.013
Consejo de Defensa del Niño	16.027
Consejo Nacional Protección Ancianidad	32.053
Fundación Ayuda al Niño Limitado	32.053
Cruz Roja de Chile	21.369
Cuerpo de Bomberos del País	53.422
Fundación de Instrucción Agrícola Adolfo Matthei	5.342
Sociedad de Asistencia y Capacitación	13.356
Sociedad Pro Ayuda al Niño Lisiado	26.711
Voto Nacional O'higgins	18.698
Fundación Aldea de Niños Cardenal Raúl Silva Henríquez	40.067
Instituto Nacional del Deporte	15.391.433

#### Aportes producidos a Fisco y Beneficiarios 2017 (en millones de pesos)

Beneficiarios	% Aportes	Acum. 2017
Fondo Nacional de Salud	3%	8
Consejo de Defensa del Niño	6%	16
Consejo Nacional Protección Ancianidad	12%	32
Fundación Ayuda al Niño Limitado	12%	32
Cruz Roja de Chile	8%	21
Cuerpo de Bomberos del País	20%	53
Fundación de Instrucción Agrícola Adolfo Matthei	2%	5
Sociedad de Asistencia y Capacitación	5%	13
Sociedad Pro Ayuda al Niño Lisiado	10%	27
Voto Nacional O'higgins	7%	19
Fundación Aldea de Niños Cardenal Raúl Silva Henríquez	15%	40
<b>Subtotal Beneficiarios Boletos e Instant.</b>		<b>267</b>
Total aportes al Instituto Nacional del Deporte		15.391
<b>Total aportes a Fisco</b>		<b>33.178</b>
<b>Total aporte a Beneficiarios y Fisco</b>		<b>48.837</b>

### 3.6 ASOCIACIONES Y MEMBRESÍAS

G4-15 - G4-16

En Polla Chilena, pertenecemos a dos asociaciones gremiales internacionales relacionadas con los juegos de azar: Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas de Estado (CIBELAE) y World Lottery Association (WLA). Además, a nivel nacional pertenecemos a la Corporación de Juego Responsable, organización en la que formamos parte del Directorio.

#### **Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas de Estado (CIBELAE)**

Es un organismo internacional creado en 1998, con el propósito de ser el órgano político, asesor y de capacitación de las loterías Iberoamericanas tendiente a lograr la colaboración e intercambio de información entre sus miembros.

#### **Objetivos**

---

Los principales objetivos de la corporación son:

- Impulsar y promover la realización de actividades, estudios e investigaciones en temas relacionados con la mejora, modernización y optimización de la actividad lúdica estatal.
- Instar a la integración de sus miembros mediante el desarrollo de vínculos entre las diversas Loterías de Estado que integran la Corporación.
- Organizar cursos, encuentros, seminarios, congresos, entre otras actividades orientadas a impulsar la coordinación de estas actividades con el fin de intercambiar la información y experiencias entre los miembros de la corporación.

#### **World Lottery Association**

Esta es una organización en la que participan 148 empresas estatales que pertenecen a 82 países, en la instancia participan organizaciones con licencias estatales para operar de forma exclusiva y que tienen por objetivo entretener mediante el juego y entregar parte de sus ganancias a organismos de beneficencia.

La pertenencia a este tipo de organizaciones nos permite recoger las mejores prácticas de la industria, ampliar nuestras redes de contacto y tener el contexto de las tendencias globales en el negocio de las loterías estatales.

**Además, a nivel  
nacional pertenecemos  
a la Corporación de  
Juego Responsable,  
organización  
en la que formamos  
parte del Directorio.**

### 3.7 NUESTROS PROVEEDORES

#### G4-12 | G4-DMA

Para nuestra empresa es clave la relación con proveedores debido a que parte de nuestro negocio se encuentra tercerizado, ello nos exige trabajar con proveedores de excelencia que nos permitan estar a la altura de las loterías internacionales.

Actualmente los proveedores más significativos para el desarrollo de nuestro negocio son: proveedor tecnológico, que provee el software de administración de juegos, el centro de cómputos y los terminales para la captación de juegos en línea. Además, tenemos importantes proveedores relacionados con publicidad, juegos instantáneos y proveedores de productos impresos.

Asimismo, nos preocupamos de relacionarnos con empresas proveedoras que tienen los más altos estándares en materia de transparencia, integridad, cumplimiento legal, prácticas laborales y solvencia económica.

#### G4-EC9

En 2017, los gastos relacionados con el pago a proveedores alcanzaron los MM\$ 18.455.556.445, que representan un 18,5% menos que en 2016.

Asimismo, los gastos en proveedores nacionales equivalen al 72% de nuestros gastos, mientras que un 28% corresponde a gastos en proveedores internacionales.

#### Gastos en proveedores

Tipo de proveedor	2015 (MM\$)	2016 (MM\$)	2017 (MM\$)
Nacional	17.400.115.185	18.602.156.252	13.347.173.176
Internacional	3.887.927.518	4.069.837.913	5.108.383.269
Total	21.288.042.703	22.671.994.165	18.455.556.445



## Proveedor tecnológico

G4-12

En enero de 2017 comenzamos a operar con el proveedor tecnológico, INTRALOT, que es un contrato de prestación de servicios para "operación y administración de juegos de azar", que nos provee el software de administración de juegos, el centro de cómputos y los terminales para la captación de los juegos en línea y su procesamiento integral.

Actualmente, contamos con 17 acuerdos de niveles de servicio que son revisados continuamente para dar cumplimiento a los compromisos operacionales.

La entrada en operación de este nuevo proveedor tecnológico nos ha significado beneficios significativos para nuestras actividades:

### \* OFERTA



Mayor oferta de juegos que pueden ser potencialmente implementados.

### \* DISPONIBILIDAD



Disponibilidad de todos los juegos numéricos, deportivos e instantáneos en dispositivos móviles.

### \* PLATAFORMA



Disponibilidad de una plataforma robusta y segura.

### \* INTEGRACIÓN



Integración de la plataforma de juegos con un sistema de tómbolas automatizadas.

### \* IMPLEMENTACIÓN



Implementación de modernos terminales y medios audiovisuales en agencias.

### \* ALTERNATIVAS



Oferta de alternativas para hacer crecer el juego Xperto.

### \* AUTOMATIZACIÓN



Automatización de los sorteos de Polla Boleta.

### 3.7.1 Prácticas de abastecimiento

En Polla Chilena, contamos con procedimientos que buscan garantizar que la elección de los proveedores sea transparente y considere criterios técnicos y económicos en la elección. Para ello, implementamos un Procedimiento de Compras y un Procedimiento de Licitación, que establece que toda compra superior a 500 Unidades de Fomento (UF), debe ser realizada a través de un proceso de licitación pública o privada. Este proceso le asigna un 30% a la evaluación técnica y un 70% a la evaluación económica.

Las ofertas técnicas deben ser evaluadas por el área solicitante del servicio, asignando una nota de 1 a 7. Mientras que la oferta económica es evaluada por el Subgerente de Logística de la misma manera, calificando con nota 7 a la oferta más económica y por regla de tres a las demás ofertas.

También se establece que toda calificación técnica que no supere la nota 4, no se considerará en el proceso de apertura de ofertas económicas, devolviendo la oferta al oferente.



#### Sello ProPyme

En Polla Chilena, desde 2014 contamos con el Sello ProPyme, que es entregado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo a aquellas empresas que garantizan el pago a sus empresas proveedoras en un plazo máximo de 30 días corridos.

De esta forma, mediante la entrega del Sello se busca incentivar a que las empresas adopten buenas prácticas en el pago a sus empresas proveedoras y al mismo tiempo, destaca a las organizaciones que se comprometen

formalmente al apoyo de los emprendedores locales.

Esto refleja el compromiso que tenemos con alinearnos con los lineamientos que entrega el Estado orientado a fortalecer a las pymes, permitiendo que tengan un mayor flujo de caja y capital de trabajo. En nuestro caso, esto cobra una relevancia mayor dado que más del 50% de nuestros proveedores corresponden a pequeñas y medianas empresas.



## Administración de raspes

En este período comenzamos a operar con la tercerización en la administración de los raspes, el objetivo de esta iniciativa es mejorar el estado de resultados de estos, mediante la optimización de recursos.

### ¿Cómo lo manejamos?

Nuestro proveedor tecnológico, INTRALOT, le propone al área comercial de nuestra empresa una estrategia y táctica para gestionar el producto, que contempla: presupuesto de inversión y ventas, productos vigentes y lanzamiento de nuevos productos, metas de ventas, entre otros.

Seguido de esto, se ejecuta el plan en base a lo acordado. INTRALOT, se hace responsable de la impresión de los raspes, el control de calidad de los mismos una vez que llegan a la bodega de almacenamiento, la distribución a los puntos de venta y del servicio de venta telefónica a la red de agentes.

De esta forma, el manejo del producto lo realizamos conjuntamente con INTRALOT, la gestión del proveedor y cada una de las medidas propuestas es revisada y validada previamente por nosotros. El flujo de trabajo considera responsabilidades específicas en nuestra empresa para el Jefe de Producto, Subgerente de Producto, Gerente Comercial, Gerente General, Gerente de Finanzas, Administración y Logística, Fiscal y Jefe de Logística.

### ¿Qué esperamos lograr?

Mejorar el desempeño y retorno económico de los raspes, aprovechando la experiencia de INTRALOT, en otros mercados y a través de este producto maximizar el aporte a nuestros beneficiarios.

A continuación, presentamos los resultados operando de esta forma por período.

Podemos observar que hasta 2016 el margen bruto de este producto tenía un saldo negativo de M\$ 629, mientras que a partir de la implementación de este nuevo modelo de negocio para la administración de los raspes, hemos generado ingresos por M\$ 529. Esto se da a pesar de que en 2017 registramos una disminución del 39% en las ventas.

	2016 \$M	2017 \$M	Diferencia
<b>Ventas Brutas</b>	7.511	4.555	-39,3%
Costos de venta	-5.517	-3.259	59%
Premios	3.884	2.305	59,3%
Fisco 15% impuesto	980	594	60,6%
Fisco 18% y 5% IND	326	198	-39,2%
Otros beneficiarios	326	198	-39,2%
Ventas netas	1.994	1.260	-36,8%
Gastos directos	-2.623	-730	-72,1%
Publicidad y promociones	999	47	-95,2%
Publicación de resultados	4	-	100%
Servicio computacional	281	178	-36,6%
Administrador de contrato	-	-	-
Comisión agentes	710	169	-76,2%
Materiales e insumos	536	284	-47%
Transporte y bodega	94	52	-44,6%
<b>Margen bruto</b>	<b>-629</b>	<b>529</b>	<b>100%</b>

### 3.8 RELACIÓN CON AGENCIAS

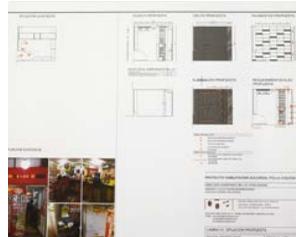
Durante este período culminamos el año con un promedio de 2.100 agencias por mes. Para 2018 tenemos como desafío llegar a un promedio de 2.300 agencias por mes. Este proyecto surge como una necesidad que

detectamos de dar respuesta a la búsqueda de modernizar la visibilidad en nuestras agencias, ajustándolas a la realidad actual.

El trabajo que hemos realizado ha seguido las siguientes fases:

Dice	
<b>Ita y registro fotográfico agencias</b>	
Itura 8420	3
Genoa 3790 Local-3	5
Mafico 835 Local-68	7
De laudat 41 Local-1	9
Mafico 786 Local-26	12
F. Joaquín Pérez 5083	14
Manoia 245	18
F. Joaquín Pérez 6157	18
José Pedro Rozasari 4261	20
Esquileo 502 Local 10	22
S. Magallanes 3030	24
gallita 1001	26
Novelencia 1304	28
de 99	30
heda 154	33
Andrés 9	35
Caroia Lyon 52	37
S. Comilla 1969	39
Instituto Colón 5083	42
Moneda Local 8-A	44
Decisiones de los dueños de las agencias	46

Levantamiento de la situación actual con 20 agencias.



Planimetría básica y registro fotográfico.



Manual de Diseño de Agencias



Aplicación del modelo a cinco agencias representativas.

Respecto del Manual de Diseño Agencia Modelo, tiene una orientación hacia una imagen corporativa renovada y coherente entre nuestra compañía y las agencias, estimulando la aceptación del público mediante la creatividad, visibilidad, cercanía y calidad.

## Elementos de arquitectura

La intervención considera los siguientes ítems:



Módulo de caja.



Módulo de mesón y vitrina de raspes.



Módulo contra el muro.



### Plafón zona Xperto

- Características
- Diámetro 80 cm aprox.
- Acrílico 4 mm
- Contorno en policarbonato 2 mm
- Iluminación led
- Gráfica autoadhesiva
- Estructura MDF



Plafón Zona Xperto.



Oreja exterior.

## Crecimiento de la red de agentes

Desde hace algunos años, hemos puesto énfasis en el crecimiento de nuestra red de agentes, para ello desde 2016 empleamos un método de georeferenciación que nos permite avanzar en la incorporación de agencias que den cobertura a la demanda potencial de cada territorio.

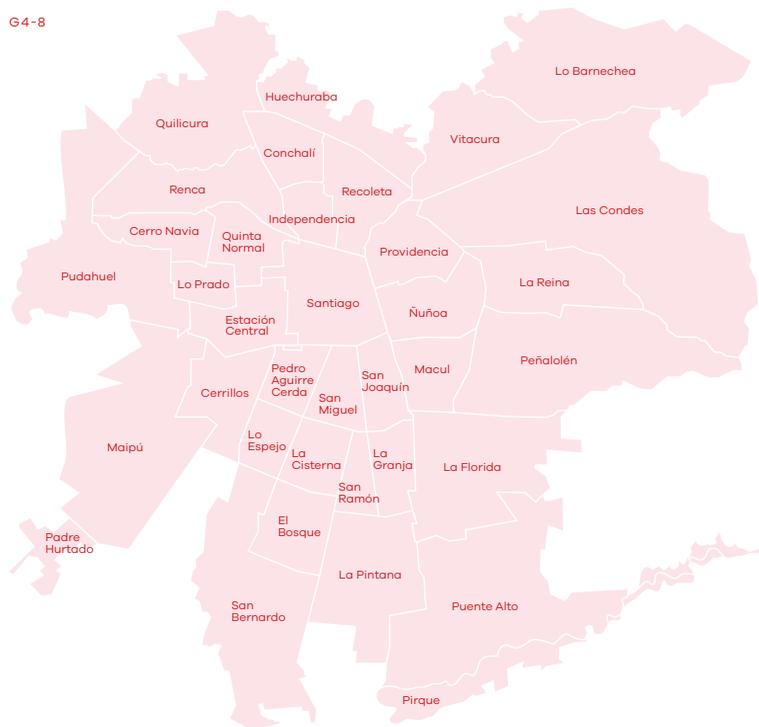
Esto nos permite conocer con mayor exactitud dónde debemos tener presencia, lo cual nos permite crecer dando una cobertura a la demanda real y potencial que tenemos de nuestras opciones de juego.

De esta forma, en 2017 incorporamos 202 nuevas agencias, que en comparación con 2016 representa una disminución de 20 agencias. Esto a pesar de que entre los meses de enero y marzo no generamos el ingreso de ninguna agencia debido al cambio de proveedor tecnológico.



## Agencias en la Región Metropolitana

G4-8



Comuna	N° Agencias	Comuna	N° Agencias
Buín	17	Ñuñoa	45
Calera De Tango	4	Padre Hurtado	11
Cerrillos	16	Paine	8
Cerro Navia	13	Pedro Aguirre Cerda	16
Colina	14	Peñaflor	20
Conchalí	24	Peñalolén	31
Curacaví	5	Pirque	4
El Bosque	24	Providencia	45
El Monte	4	Pudahuel	28
Estación Central	28	Puente Alto	68
Huechuraba	18	Quilicura	31
Independencia	20	Quinta Normal	27
Isla De Maipo	4	Recoleta	39
La Cisterna	25	Renca	20
La Florida	58	San Bernardo	35
La Granja	9	San Joaquín	18
La Pintana	17	San José De Maipo	3
La Reina	20	San Miguel	22
Lampa	14	San Ramón	7
Las Condes	60	Santiago	152
Lo Barnechea	8	Talagante	9
Lo Espejo	11	Til-Til	7
Lo Prado	17	Vitacura	14
Macul	17		
Maipú	81		
María Pinto	2		
Melipilla	12		

## Agencias a lo largo de Chile

G4-8



### Región N° Agencias

Parinacota	27
Tarapacá	42
Antofagasta	62
Atacama	27
Coquimbo	87
Valparaíso	222
O'Higgins	98
Maule	83
Biobío	108
Araucanía	72
Los Ríos	34
Los Lagos	84
Aysén	14
Magallanes	19
Metropolitana	1,202



<sup>C4</sup>  
— **Gobierno  
Corporativo** 

## 4.1 POLLA CHILENA DE BENEFICENCIA, UNA EMPRESA PÚBLICA

Como empresa del Estado, somos parte del Sistema de Empresas Públicas (SEP), institución que pertenece a la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) y es dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que agrupa a 22 empresas, cuyo accionista o dueño es el Estado de Chile. En cada una de estas organizaciones el SEP representa los intereses del Estado, para lo cual ejerce un rol como organismo técnico asesor, en torno a la evaluación de la gestión de las empresas y de su Gobierno Corporativo.

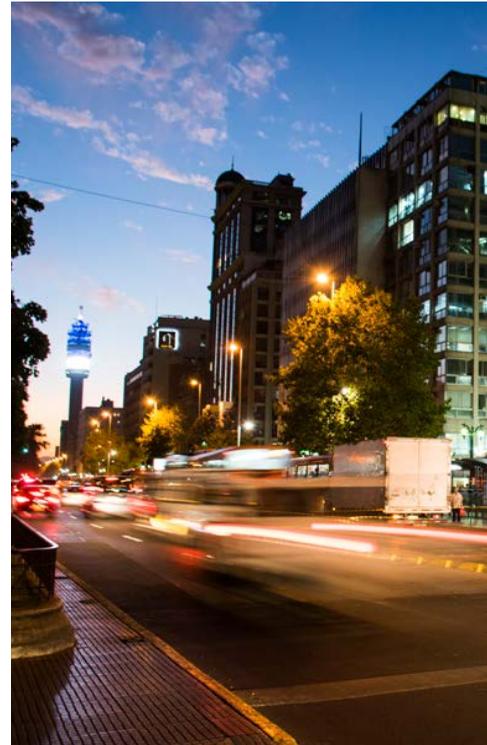
Dentro de las principales funciones que tiene el SEP, se encuentra la designación de los miembros del Directorio y el control y evaluación de la gestión estratégica de las empresas del Estado, con el fin de maximizar su valor económico en beneficio del país.

### 4.1.1 Gestión sustentable en las empresas del Estado

El SEP cuenta con una Guía de Gobierno Corporativo, la cual contiene un apartado destinado a la gestión de las empresas en materia de Responsabilidad Social Empresarial y Valor Compartido, que contempla los siguientes aspectos a gestionar: estructura y lineamientos corporativos de sostenibilidad; impactos y riesgos en materia de sostenibilidad; delimitación del área de influencia; identificación de los stakeholders; y evaluación del diseño del plan de trabajo de valor compartido; elaboración y publicación del Reporte de Sustentabilidad.

Esta guía es evaluada anualmente por el SEP, analizando el nivel de cumplimiento que tiene cada una de las empresas.

De esta forma, al menos una vez al año le reportamos a nuestro accionista, la gestión y avances del período en materia de sustentabilidad, y a la vez, estos resultados son compartidos con nuestro Directorio.



## 4.2 ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO

G4-34 - G4-38 - G4-40

En Polla Chilena somos administrados por un Directorio que se compone por siete miembros, que permanecen en su cargo por períodos de tres años y pueden ser reelegidos. En 2017, no presentamos modificaciones en la composición del Directorio.

Los Directores designados por CORFO y el Fisco, pueden ser removidos de sus cargos antes de la culminación de sus mandatos.

G4-39

Por su parte, la Presidenta del Directorio no tiene un cargo ejecutivo en la empresa.

### 4.2.1 Involucramiento del Directorio en materia de Sostenibilidad

G4-37 - G4-43 - G4-46

Nuestro Directorio es informado permanentemente respecto de los avances y desafíos que tenemos en materia de sostenibilidad, mediante los resultados de las Guías de Gobierno Corporativo referidas a Responsabilidad Social Empresarial y

Valor Compartido, la cual aborda temáticas específicas asociadas a la práctica, pero además existen otras guías que abordan materias relacionadas con la sostenibilidad del negocio, como: conflicto de interés, gestión integral de riesgos, riesgo de fraude, Código de Conducta, gestión de personas, transparencia, entre otros. Esto le permite al Directorio, tener una visión sistémica del desempeño de la compañía, identificando brechas, fortalezas, desafíos y oportunidades de mejora en cada uno de estos ámbitos.

G4-46

Por otra parte, esto se ve complementado con la presentación y publicación del Reporte de Sostenibilidad, que presenta un compendio de nuestros avances del año en materia de sostenibilidad. En este sentido, el Directorio y el Comité de Auditoría, son responsables de revisar y validar nuestro Reporte de Sostenibilidad.

## 4.3 NUESTRO DIRECTORIO

G4-DMA

En Polla Chilena, somos administrados por un Directorio conformado por: su Presidenta, Vicepresidente y cinco Directores. Las funciones, responsabilidades y competencias del Directorio se encuentran estipuladas y regidas por la Ley N°18.046, además de los estatutos de la empresa.

G4-35

Cabe mencionar, que nuestro Directorio nos entrega definiciones y directrices estratégicas y a la vez, supervisa la administración y gestión de la empresa. Para ello, delega en el Gerente General una parte de sus funciones en materia económica, ambiental y social, y a su vez, el Gerente General, cuenta con la facultad para definir la estructura de responsabilidades de cada gerencia corporativa.

### 4.3.1 Miembros del Directorio

G4-LA12



**PRESIDENTA**  
**Carmen Frei Ruiz- Tagle.**

Educadora de Párvulos,  
Universidad de Chile.  
RUT: 4.107.128-1



**VICEPRESIDENTE**  
**Santiago González Larraín**

Ingeniero Civil en Obras Civiles,  
Universidad de Santiago de Chile.  
RUT: 6.499.284-8



**DIRECTOR**  
**Luis Felipe Oliva Díaz.**

Ingeniero Civil Industrial,  
Universidad de Chile, MBA, ESADE y Máster  
en Economía, New York University (EE.UU).  
RUT: 10.368.350-5



**DIRECTOR**  
**Fernando Villagrán Carmona**

Ingeniero Comercial, Universidad de Chile.  
Periodista, Universidad de Santiago.  
RUT: 5.816.633-2



**DIRECTOR**  
**Patricio Escobar Sanhueza**

Sociólogo, Universidad ARCIS.  
Magister en Ciencias Sociales del Trabajo,  
Academia de Humanismo Cristiano.  
RUT: 8.956.444-1



**DIRECTORA**  
**María Antonieta Saa Díaz.**

Profesora,  
Universidad de Chile.  
RUT: 12.038.148-5



**DIRECTOR**  
**Paula Vial Reynal**

Abogada,  
Pontificia Universidad Católica de Chile.  
RUT: 10.466.736-8

### 4.3.2 Diversidad en el Directorio

G4-38

#### Desglose por género

4

HOMBRES

3

MUJERES

#### Desglose por género y nacionalidad

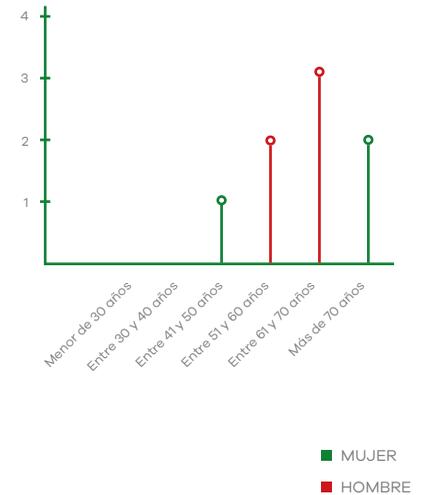


Chilenos : 4  
Extranjeros : 0



Chilenas : 3  
Extranjeras : 0

#### Desglose por género y rango etario



### 4.3.3 Comités de Directores

G4-34 - G4-38 - G4-46

En Polla Chilena de Beneficencia, los Directores participan de dos comités: Comité de Auditoría y Comité de Gestión y Desarrollo, los cuales han sido constituidos voluntariamente por nuestra compañía. A continuación, presentamos los avances registrados en 2017:

#### Comité de Auditoría

El comité sesiona mensualmente y tiene como propósito monitorear permanentemente el cumplimiento del Código SEP, revisando, validando y aprobando los resultados anuales reportados a SEP en cada una de sus catorce guías. En 2017, hemos registrado importantes avances en esta materia, dado que de acuerdo a la escala de evaluación, alcanzamos el nivel 'completamente cubierto' en todas las guías.

Asimismo, el comité es responsable de supervisar el trabajo de auditoría externa, se pronuncia sobre la auditoría a los estados financieros y toma conocimiento de las notas y anexos elaborados por los auditores.

También es responsable de revisar el cumplimiento normativo aplicable a las actividades que desarrollamos en Polla Chilena. Para ello, entre otras actividades, se revisa mensualmente el informe de cumplimiento de la Ley 20.393 de Responsabilidad Penal de las

Personas Jurídicas y el trabajo realizado por el Encargado de Prevención de Delitos en cuanto al funcionamiento del Modelo de Prevención de Delitos.

Por otra parte, el comité es informado permanentemente acerca de las actividades de supervisión que efectúan organismos reguladores del Estado. Así como del plan anual de trabajo de auditoría interna, gestión de riesgos y la planificación de actividades para el año, sus principales conclusiones, observaciones y planes de acción adoptados por la administración en las materias relacionadas. Asimismo, se les pone en conocimiento del compliance normativo.

Por último, cabe destacar que en 2017 este comité en conjunto con la Gerencia de Control Corporativo, desarrolló un plan de trabajo, que contempló la actualización de la matriz de riesgos y los procesos críticos.

#### Comité de Gestión y Desarrollo

El comité en 2017 se preocupó de avanzar en el proceso de modernización de la empresa, analizando la implementación del nuevo proveedor tecnológico y su estado de avance.

Además, analizó el quehacer de nuestra

compañía, a través de las exposiciones de la Gerencia Comercial y se les informó acerca del presupuesto de marketing de cada una de las subgerencias. Asimismo, en este periodo, se interiorizó con mayor profundidad en la gestión que realizamos en materia laboral, considerando avances, hitos y desafíos, así como de la política de inversiones y el estatus de los activos fijos de la empresa.

Por otra parte, el comité analizó en detalle el presupuesto de la Gerencia Comercial para 2018.

### 4.3.4 Remuneraciones del Directorio

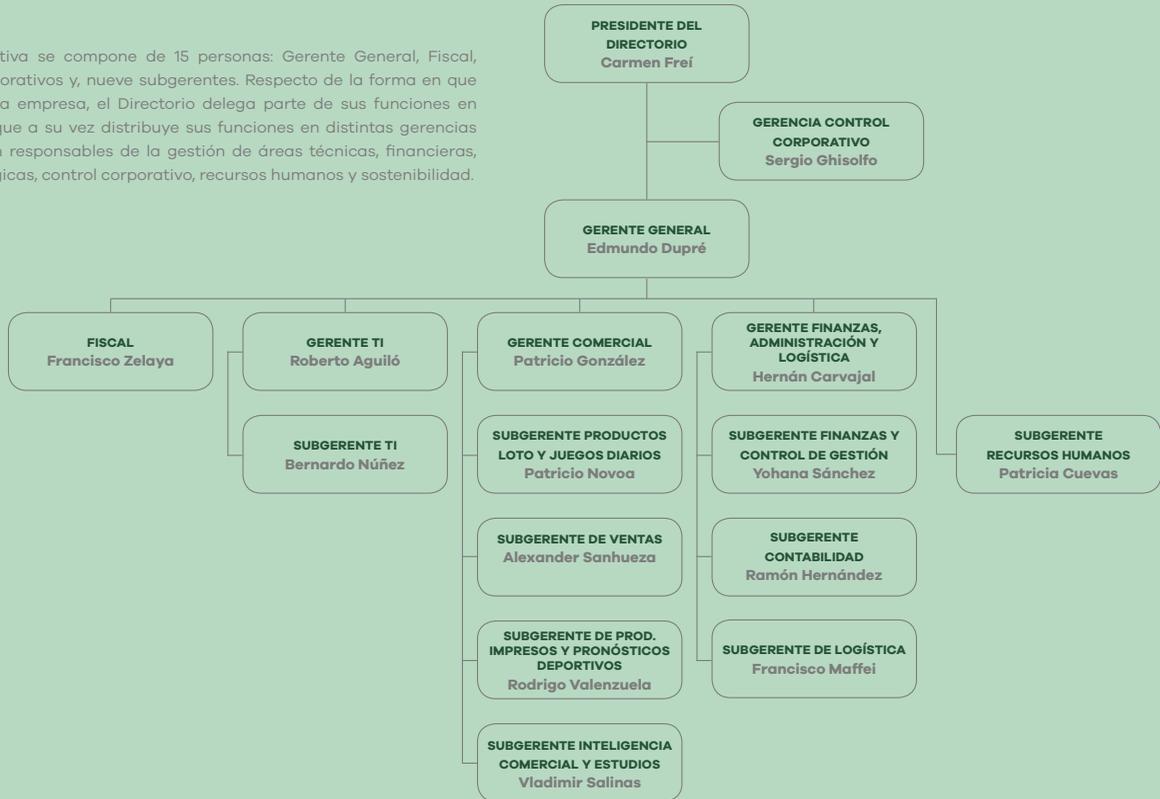
G4-51

En 2017 la remuneración bruta de nuestro Directorio ascendió a \$ 112.484.778, mientras que la remuneración líquida fue de \$ 101.244.934.

## 4.4 NUESTRA ADMINISTRACIÓN

G4-36

Nuestra plana ejecutiva se compone de 15 personas: Gerente General, Fiscal, cuatro gerentes corporativos y nueve subgerentes. Respecto de la forma en que se administra nuestra empresa, el Directorio delega parte de sus funciones en el Gerente General, que a su vez distribuye sus funciones en distintas gerencias corporativas que son responsables de la gestión de áreas técnicas, financieras, comerciales, tecnológicas, control corporativo, recursos humanos y sostenibilidad.



#### 4.4.1 Remuneraciones de la administración

En 2017 el Directorio aprobó un sistema de incentivos que son un componente variable de la remuneración de nuestros ejecutivos, el cual se aplica como un 'Convenio de Desempeño'. El tope de este incentivo variable son dos sueldos. A continuación, presentamos la remuneración de la administración en el período analizado:

El Gerente General en 2017 percibió una suma bruta total de \$ 157.732.445 y líquida de 108.606.026, este monto se compone del sueldo base, gratificación y bono de desempeño 2016, que fue pagado en el mes de agosto y equivale a dos sueldos más.

Asimismo, la renta de la plana de Gerentes se compuso del sueldo base, la gratificación y el bono de desempeño. En este período la renta bruta fue \$ 461.188.332 y la renta líquida total fue de \$ 342.742.692.

#### 4.5 ÉTICA Y TRANSPARENCIA

G4-41 - G4-56 - G4-57

Durante 2017 trabajamos en la revisión y actualización de nuestra matriz de gestión de riesgos. Esto nos permite identificar, definir e implementar medidas de control, prevención y mitigación adecuadas para cada uno de los riesgos identificados.

##### Estándares de Conducta en los Negocios

Como compañía hemos implementado Estándares de Conducta en los Negocios. A continuación, lo detallamos:

##### Objetivo

**Promover valores y principios éticos que guíen la cultura organizacional, las decisiones, y el proceder de los trabajadores, ejecutivos, gerentes y directores de Polla Chilena de Beneficencia.**

##### Alcance

**Aplica a los Directores, Gerentes o Ejecutivos principales y a los trabajadores de la compañía.**

Este estándar se enmarca en nuestra visión y misión como empresa:



##### Misión

Brindar sueños y entretenimiento a los chilenos, maximizando la contribución al Estado y beneficiarios, con juegos de azar innovadores, incorporando tecnologías de vanguardia, fortaleciendo la red de agentes, promoviendo el desarrollo de nuestros colaboradores, velando por el equilibrio financiero de nuestra empresa.



##### Visión

Ser una empresa de excelencia, líder en el mercado de los juegos de azar, reconocida internacionalmente y caracterizada por una cultura de innovación, entretenimiento y responsabilidad social.

Además, mediante este documento, hacemos hincapié en nuestros valores y principios que deben orientar el actuar de todas las personas que pertenecen a Polla Chilena. Además, resaltamos los valores que deseamos compartir:



### Vocación por la innovación



### Excelencia Profesional



### Responsabilidad Social

Asimismo, el estándar aborda aspectos relacionados con el respeto por los derechos humanos: dignidad de las personas y relaciones entre los miembros de la compañía. Así como también aborda aspectos relativos a conflictos de interés, manejo y uso de la información, uso

adecuado de los bienes de la compañía, regalos e invitaciones, fraude, ejercicio de la autoridad, responsabilidad penal de las personas jurídicas, canal de denuncias, difusión, administración e incumplimiento.

### Modelo de Prevención de Delitos

En Polla Chilena contamos con un Modelo de Prevención de Delitos, mediante el cual damos cumplimiento a las disposiciones de la Ley 20.393 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en torno a delitos de:

- Lavado de activos.
- Financiamiento del terrorismo.
- Cohecho a funcionarios públicos, nacionales y extranjeros.
- Receptación de especies.

La aplicación de esta Ley es extensible a todos los trabajadores de la empresa, así como también a organizaciones que se relacionan con nuestra compañía, como proveedores y contratistas.

Este Modelo cuenta con un encargado de prevención de delitos, quien cuenta con determinadas facultades y medios para la implementación del sistema y además le da seguimiento a las acciones relacionadas con ese sistema.

### 4.5.1 Canal de denuncias

G4-57 - G5-58

En Polla contamos con un canal de denuncias, que es administrado por un proveedor externo especializado, que ofrece una vía directa, confiable y sin riesgos, para quienes deseen informar de forma confidencial hechos o actividades que pueden significar irregularidades, así como el uso inadecuado de bienes o recursos de nuestra empresa, además considera situaciones relacionadas con conductas abusivas, incumplimiento de nuestras políticas. Asimismo, como compañía mantenemos un permanente compromiso por implementar un seguimiento adecuado, efectivo y diligente de cada denuncia.

### Denuncias en 2017

G4-58

En 2017 recibimos 39 denuncias, que representan un 17% menos de denuncias en comparación con el periodo anterior. El mayor número de denuncias se registró en los meses de enero y mayo, contabilizando 7 en cada mes.

**Disminución de un 17% de denuncias.**

## 4.6 GESTIÓN DE RIESGOS

G4-2 - G4-14 - G4-45 - G4-46 - G4-47 - G4-S03  
G4-DMA

Asimismo, las denuncias las analizamos y agrupamos en categorías comunes. A continuación, presentamos el detalle:

Tipo de denuncia	Número de casos	Porcentaje de casos
AVP	25	64,1%
Interno	5	12,8%
Agencias	6	15,4%
Insatisfacción de agentes con PCHB	1	2,6%
Otros	2	5,1%

Nuestro negocio tiene riesgos inherentes producto del tipo de actividad que realizamos, que son principalmente riesgos de imagen, tecnológicos y de administración de activos financieros. La materialización de estos riesgos, pueden derivar en fallas operacionales, mal funcionamiento de la plataforma tecnológica, fraude, errores en la prestación de servicios, incumplimientos de la normativa, mala gestión de proveedores y/o deficiencias en los canales de ventas o distribución de productos.

En este marco, durante 2017 trabajamos en la identificación y evaluación de riesgos corporativos, proceso que nos arrojó la existencia de 19 riesgos, de los cuales hemos considerado que 5 son críticos para el desarrollo del negocio.

Además, durante el período hemos certificado y recertificado distintos procesos: sorteos, compras, contabilidad de presupuesto y tesorería, entre otros.





<sup>C5</sup>  
— **Nuestros  
Trabajadores** 

#### G4-DMA

En Polla Chilena reconocemos la relevancia de nuestras personas como actores claves en el funcionamiento, desarrollo y crecimiento de nuestra organización, debido a lo cual creemos importante construir relaciones laborales de valor compartido, que nos permitan el logro de nuestros objetivos estratégicos.

En lo relacionado con gestión de personas, nuestro foco principal es estimular a nuestros trabajadores, con el objetivo de lograr un ambiente laboral que nos permita ser eficientes y potenciar el sentido de productividad, en pos de lograr los objetivos organizacionales. Para ello, hemos implementado planes comunicacionales, profundizando la formación y capacitación en los distintos estamentos y destinando parte importante de nuestros esfuerzos en potenciar la calidad de vida laboral a fin de integrar las necesidades de nuestros trabajadores en el desarrollo laboral de cada persona.

### 5.1 DOTACIÓN

#### G4-DMA - G4-10

Al cierre de 2017, contamos con un total de 74 trabajadores, que representa un 9% menos de dotación respecto de 2016. El 37% corresponde a mujeres y el 63% a hombres. Asimismo, el 49% de nuestros trabajadores realizan labores administrativas, mientras que el 31% desarrolla

labores profesionales y la plana ejecutiva, compuesta por Gerentes y Subgerentes equivalente al 20% de la dotación de nuestra compañía.

#### Dotación desglosada por estamento

Dotación	2016		2017	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Profesionales	17	8	14	9
Administrativos	23	17	20	16
Total	40	25	34	25

Ejecutivos	2016		2017	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Gerentes	5	2	6	0
Subgerentes	7	2	7	2
Total	12	4	13	2

## Dotación desglosada por rango etario

La siguiente tabla presenta la dotación únicamente de profesionales y administrativos y permite observar que nuestros trabajadores se componen principalmente de personas que tienen entre 51 y 60 años de edad y en segundo lugar con un 22% se encuentran las personas que

tienen entre 41 y 50 años. Cabe mencionar que el 71% de nuestros profesionales y administrativos tienen más de 40 años y sólo el 29% se encuentra entre los 18 y 39 años.

### Desglose de dotación por rango etario y estamento

Rango etario	2016				2017				Total	%
	Profesional	Administrativo	Hombres	Mujeres	Profesional	Administrativo	Hombres	Mujeres		
< 30	3	1	3	1	3	1	1	3	4	7%
30 Y 40	13	2	10	5	11	2	9	4	13	7%
41 Y 50	6	9	9	6	5	8	7	6	13	22%
51 Y 60	3	24	15	12	4	19	12	11	23	39%
61 Y 70	-	4	3	1		6	5	1	6	10%

### Desglose de dotación por antigüedad laboral, estamento y sexo

Antigüedad	2016				2017			
	Profesional	Administrativo	Hombres	Mujeres	Profesional	Administrativo	Hombres	Mujeres
< 3	5	2	5	2	5	1	2	4
3 Y 6	6	4	7	3	5	2	4	3
+ 6 Y 9	8	2	8	2	5	4	8	1
+ 9 Y 12	-	2	1	1	2	2	2	2
+ 12	6	30	19	17	6	27	18	15



## 5.2 RELACIONES CON NUESTROS TRABAJADORES

### Procedimiento para prevenir y/o detectar el acoso laboral y/o sexual



Implementamos este procedimiento que tiene por objetivo articular un método eficaz de detección, prevención e intervención ante situaciones de acoso sexual en el ámbito del trabajo, acoso laboral propiamente tal y situaciones de violencia intrafamiliar con las debidas garantías y teniendo presente siempre la dignidad de las personas.

Este procedimiento es aplicable a todo el personal de nuestra empresa.

Asimismo, se definen actividades, etapas, responsables y sanciones de existir un caso comprobado.

### 5.2.1 Calidad de vida laboral

#### G4-DMA

Nos preocupamos por generar relaciones de beneficio mutuo con nuestros trabajadores. Es por ello, que contamos con un paquete de beneficios atractivo y competitivo a nivel de mercado. Además implementamos iniciativas de conciliación de vida laboral y personal, la cual entendemos como el equilibrio entre las exigencias del trabajo y las necesidades familiares y/o personales.

A la vez, hemos desarrollado, formalizado e implementado un Procedimiento de Conciliación Trabajo y Familia, el cual establece los procesos y sub procesos necesarios para establecer medidas en este ámbito, tales como: detección de necesidades, definición de un programa de conciliación, difusión del programa, ejecución del programa, seguimiento, evaluación y difusión de resultados.



### Beneficios

#### G4-LA2 - G4-EC3

Actualmente contamos con una serie de beneficios para todos los trabajadores de la compañía, los cuales están formalizados y establecidos tanto en el convenio colectivo como en los contratos individuales de trabajo. A continuación, detallamos los principales beneficios:

Reajuste de sueldos cada seis meses en relación al índice de precios al consumidor (IPC).

- Asignación de fin de año.
- Asignación de movilización.
- Viático por servicios fuera de la Región Metropolitana.
- Pago de escolaridad equivalente de 3 UF por cada hijo hasta los 26 años, incluyendo jardín y enseñanza prebásica.
- Vestuario sin costo para los trabajadores de acuerdo a la labor que realizan.
- Beneficio de colación proporcionado en el casino.
- Seguro de vida.

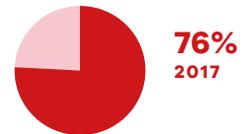
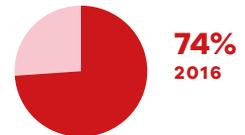
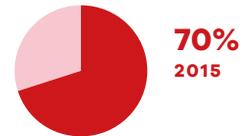
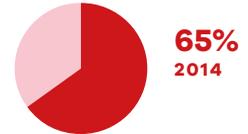
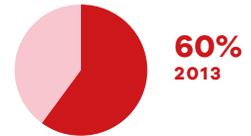
- Seguro de salud y dental.
- Seguro de viaje.
- Becas de estudio.
- Capacitaciones.
- Celebraciones varias, como Navidad y Fiestas Patrias.
- Subsidio de los 3 primeros días de licencia.

## Clima laboral

En 2017 realizamos por quinto año consecutivo la evaluación de clima laboral, a través de la cual, analizamos la percepción de los trabajadores respecto de diversos aspectos concernientes a la experiencia laboral de cada persona. Para ello, se analizaron elementos asociados a: comunicaciones, espacios físicos, sueldos, relaciones con jefaturas, relaciones interpersonales, reconocimientos, entre otros.

Los resultados obtenidos en la encuesta son clave para la identificación de oportunidades de mejora y nos permiten contar con información primaria recabada directamente con nuestros trabajadores, de forma de atender de forma prioritaria aquellos temas que son más relevantes para cada trabajador.

Desde 2013 a la fecha la satisfacción global del clima laboral ha aumentado constante y significativamente, llegando en 2017 al 76%. A continuación, presentamos los resultados de los últimos cinco años.



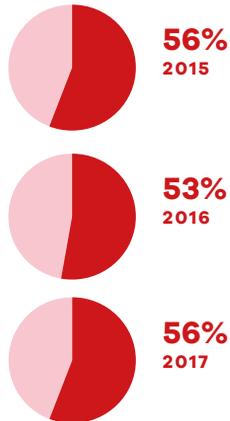
## 5.2.2 Relaciones sindicales

G4-T1

En noviembre de 2017 acordamos la firma de un nuevo convenio colectivo con los trabajadores afiliados al sindicato, el cual tiene una vigencia de tres años.

Actualmente, el 56% de nuestros trabajadores se encuentra sindicalizado.

### Porcentaje de trabajadores sindicalizados



## 5.3 FORMACIÓN Y DESARROLLO

G4-DMA - G4-LA9

En 2017 realizamos un total de 36 capacitaciones a nuestros trabajadores, las cuales abarcaron desde cursos de inglés, office y primeros auxilios hasta capacitaciones en auditorías de sistemas y SAP. Además, financiamos un diplomado, un programa director y un seminario.

A continuación, detallamos los participantes totales de las distintas capacitaciones que impartimos en 2017:



Asimismo, en este período tuvimos un total de 2.960 horas de formación de las cuales el 52% corresponde a hombres y el 48% a mujeres. Al analizar el promedio de horas destinadas a mujeres, se observa que recibieron un promedio de 51,3 horas de formación versus los hombres que registraron en promedio 32,5 horas por trabajador.

En cuanto a las capacitaciones por estamento laboral, observamos que el estamento de administrativos registró un promedio general de 35 horas de formación por persona, en el caso de los profesionales el promedio fue de 56 horas y en los ejecutivos alcanzaron un promedio de 49 horas de capacitación por cada uno.

## Promedio de horas de formación

Horas de formación anuales desglosada por estamento y género							
Categoría	Horas de formación			N° de trabajadores		Promedio de horas de capacitación	
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Administrativo	237,5	582	819,5	9	14	26,4	41,6
Ejecutivo	625,5	121	746,5	13	2	48,1	60,5
Profesional	412,5	552	964,5	9	8	45,8	69,0
Jefatura	149	71	220	8	1	18,6	71,0
Técnico	68	109	177	2	3	34,0	36,3
Vendedor	33	0	33	6	0	5,5	0,0
Total	1525,5	1435	2960,5	47	28	32,5	51,3

profesional de cada trabajador.

Para esto, empleamos el Sistema de Evaluación Individual (EID), que es una herramienta que alinea la gestión de personas con los objetivos y metas corporativas.

Cabe mencionar, que la evaluación es aplicable y les corresponde a todos los trabajadores con más de seis meses de antigüedad en la empresa. La evaluación considera dos aspectos:

- Funciones del cargo
- Competencias

Cabe mencionar que en 2017 el 100% de nuestra dotación tuvo una evaluación de desempeño.

## 5.4 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

G4-DMA - G4-LA11

Anualmente realizamos la evaluación del desempeño, que es parte fundamental de la Política de Gestión de Recursos Humanos. La aplicación de esta herramienta tiene por objeto analizar el desempeño de cada uno de los trabajadores en forma periódica, a través de una comunicación constructiva entre supervisor y subordinado, que permita guiar el desarrollo

## 5.5 REMUNERACIONES

Contamos con una Política de Remuneraciones e incentivos económicos, que presenta una estructura de remuneraciones que se construye en base a las remuneraciones de cada cargo a nivel de mercado, responsabilidades, marco regulatorio establecido por SEP y criterios de equidad interna y externa.

## Equidad salarial

G4-LA13 | G4-DMA

En Polla Chilena nos preocupamos por mantener relaciones laborales justas y equitativas, es por ello, que realizamos esfuerzos por mantener salarios similares entre hombres y mujeres para un mismo cargo.

Cargo, Responsabilidad o Función	Proporción del sueldo bruto promedio entre hombres y mujeres	
	2016	2017
Administrativos	92,6%	89,2
Profesionales	90%	85,4
Gerentes	90,1%	0
Subgerentes	112,4%	108,6

## 5.6 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

G4-DMA | G4-LA6

Las principales actividades que desarrollan nuestros trabajadores, son realizadas en las dependencias de nuestra oficina, las cuales en general no representan un riesgo para la seguridad de las personas, ello se refleja en que durante los últimos tres años no hemos registrado ningún tipo de accidente laboral.

Cifras de seguridad laboral :

Tipo de accidente	2015	2016	2017
Accidentes	0	0	0
Días perdidos	0	0	0
Accidentes mortales	0	0	0
Índice de Frecuencia (IF)	0	0	0
Índice de Gravedad (IG)	0	0	0
Tasa de accidentes (TA)	0	0	0
Tasa de Ausentismo	0,00%	0,00%	0,00%

## Principales riesgos

G4-LA6

Todos los trabajadores al ingresar a nuestra compañía reciben la charla de inducción general, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo 40, en su artículo 21° denominado Derecho a Saber, según el cual todo trabajador tiene el derecho a conocer los riesgos a los cuales está sometido a lo largo de su jornada laboral.

G4-LA5

Asimismo, contamos con un Comité Paritario de Higiene y Seguridad que representa a la totalidad de nuestros trabajadores.

## Cultura preventiva

Como parte de nuestra gestión en la materia contamos con un Plan de Emergencias y Evacuación, que es compartido con todo el personal y tiene por objetivo preservar la integridad de todas las personas que se desempeñan en nuestras instalaciones. El Plan considera procedimientos de actuación en emergencias, tales como: incendio, sismo, asalto, inundación, fuga de gas, amenaza de bomba, atasco de ascensor y atención a lesionados.

Por otra parte, también hemos puesto énfasis

en la implementación de iniciativas que nos permitan controlar, reducir y/o mitigar riesgos e impactos en materia de salud laboral.

### Análisis de puestos de trabajo



Mediante la gestión de CPHS, solicitamos a nuestro organismo Administrador de la Seguridad: Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), realizar una Evaluación Cualitativa Ergonómica de Oficina, específicamente en cinco puestos de trabajo, donde parte de nuestras trabajadoras presentaron molestias músculo-esqueléticas.

Los resultados de la evaluación derivaron en recomendaciones que implementamos en pos de asegurar las mejores condiciones de trabajo para nuestro personal.

### Curso de Primeros Auxilios, Reanimación Cardiopulmonar e Inmovilización y Transporte de Lesionados

En 2017 en conjunto con el CPHS promovimos e implementamos este curso, además de adquirir un Equipo Tauma, que consta de: tabla espinal, correa para tabla espinal, inmovilizador de cabeza, collar cervical, juego de férulas y botiquín de primeros auxilios. Esto con el propósito de contar con los conocimientos e implementos apropiados para atender a cualquier persona que se vea a una contingencia de salud.



<sup>c6</sup>  
—

# Nuestra gestión en sustentabilidad

## G4-DMA

En Polla Chilena, entendemos que la sustentabilidad es parte central de nuestro negocio. Por ello, la concebimos como un paradigma de gestión de nuestra actividad, tendiente a generar relaciones de largo plazo con los grupos de interés con los que nos relacionamos y/o se ven impactados por nuestra actividad. Por ello, fomentamos el accountability y rendición de cuentas del quehacer de nuestra empresa mediante diversos canales, promovemos el juego responsable, procuramos mantener relaciones laborales justas con nuestros trabajadores y nos preocupamos por tener relaciones comerciales justas con nuestros proveedores y agentes. Además, nos hacemos cargo de nuestros impactos ambientales.

Hace cuatro años comenzamos la gestión en materia de sustentabilidad, la cual nos ha planteado desafíos en distintas materias. A continuación, presentamos los principales hitos de estos años:

# 2014

**Publicamos nuestra Política de Sustentabilidad**

---

# 2015

**Realizamos un diagnóstico en la materia y mapeamos nuestros grupos de interés**

---

# 2016

**Comenzamos a trabar en la publicación de nuestro primer Reporte de Sustentabilidad**

---

# 2017

**Publicamos nuestro primer Reporte de Sustentabilidad y definimos una estrategia de sustentabilidad**

## **6.1 Política de Responsabilidad Social Empresarial**

**En nuestra compañía, contamos con una Política de Responsabilidad Social Empresarial, la cual da cuenta de nuestro compromiso en la materia y nos permite contar con un marco de acción formal.**

**La Política está basada en los siguientes principios:**

- ⊗ **Transparencia**
- ⊗ **Lealtad**
- ⊗ **Colaboración**
- ⊗ **Innovación**
- ⊗ **Excelencia operacional**
- ⊗ **Responsabilidad social**
- ⊗ **Satisfacción del cliente**

**La Responsabilidad Social Empresarial constituye el marco operativo de nuestra gestión de negocios, siendo extensiva a todos los niveles de la organización. Esta política tiene por objetivo orientar un desempeño corporativo económico, social y ambientalmente responsable, que permita generar valor compartido y esté en concordancia con nuestro Plan de Negocios, valores y principios, propiciando la participación de nuestros Grupos de Interés bajo criterios de transparencia y ética, gestionando sus necesidades, expectativas e impactos en nuestro negocio.**

## 6.2 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24 G4-25 G4-26

Los grupos de interés con los cuales nos relacionamos a través de nuestras actividades o que tienen algún tipo de interés sobre el desarrollo de nuestro negocio, son los siguientes:

### Grupos de interés con los que nos relacionamos

Accionistas (SEP, CORFO, Ministerio de Hacienda)

Parlamentarios

Autoridades regionales y locales

Organismos públicos

Clientes (jugadores)

Industria del juego (nacional)

Competencia

Industria del juego de azar (nivel global)

Organismos de beneficencia

Medios de comunicación

Agentes

Proveedores

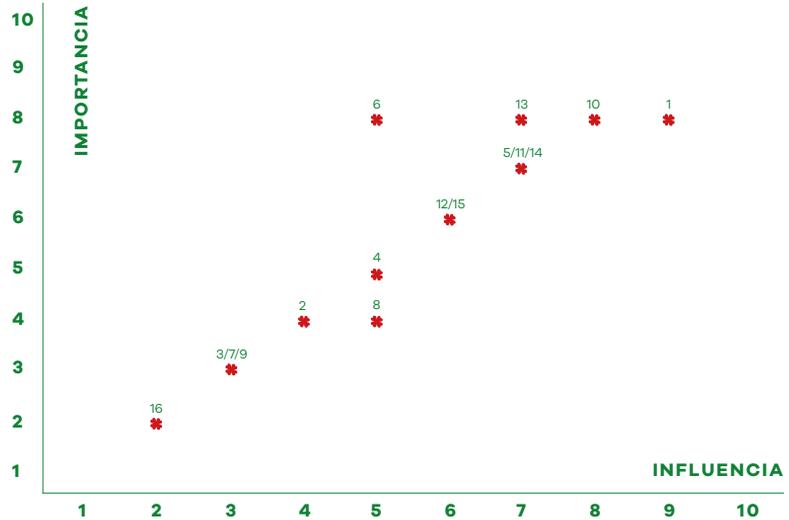
Opinión pública

Trabajadores

Sindicato

Universidades

Con el propósito de establecer el nivel de importancia que tiene cada grupo de interés, elaboramos una matriz, para el desarrollo del negocio y su influencia sobre nuestra actividad. Para ello, realizamos una encuesta con toda la plana ejecutiva.



1. Accionistas (SEP, CORFO, Ministerio de Hacienda)
2. Parlamentarios
3. Autoridades regionales y locales
4. Organismos públicos
5. Clientes (jugadores)
6. Industria del juego (nacional)
7. Competencia
8. Industria del juego de azar (nivel global)
9. Organismos de beneficencia

10. Medios de comunicación
11. Agentes
12. Proveedores
13. Opinión pública
14. Trabajadores
15. Sindicato
16. Universidades

### 6.3 ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

Durante 2017, parte importante de nuestros esfuerzos se orientó en la elaboración y formalización de un Plan Estratégico de Sustentabilidad (PES), que tiene por propósito asegurar en el largo plazo la viabilidad del negocio, sobre la base de un comportamiento ético y acciones coordinadas que sean de carácter transversal.

El PES tiene considerada su implementación hasta el año 2020 y contempla prioridades estratégicas y líneas de acción en cinco ámbitos:

Gobierno Corporativo

Accountability

Social : Apostadores y trabajadores

Ambiental

Económico

#### Compromisos por dimensión

##### Gobierno Corporativo



Promover el comportamiento ético, transparencia y el buen gobierno, incentivando la participación y la búsqueda de Valor Compartido.

##### Reportabilidad y accountability



Implementar prácticas de reportabilidad, transparencia y accountability en materia de sustentabilidad.

##### Social



Promover el desarrollo personal y la calidad de vida laboral de los trabajadores.  
Promover el juego responsable y colaborar en la prevención del juego problemático.

##### Energía



Implementar prácticas de gestión ambiental sustentable en materia de huella de carbono, energía y residuos.

16  
Objetivos

26  
Metas

55  
Acciones

## 6.4 JUEGO RESPONSABLE

G4-SO1 | G4-DMA

Desde 2014 pertenecemos a la Corporación de Juego Responsable, siendo parte de su Directorio. Esta entidad sin fines de lucro, reúne a Polla Chilena de Beneficencia, casinos Dreams, Enjoy y la Asociación de Jugadores en Terapia, como también otros miembros asociados personas naturales, como médicos, psicólogos, y otros profesionales relacionados con las empresas de juegos de azar con interés en los objetivos de esta entidad.

Mediante esta organización, hemos desarrollado conjuntamente diversas iniciativas que nos han permitido dimensionar y cuantificar el impacto del juego ilegal en nuestro país. En este contexto, la Corporación ha puesto especial énfasis en promover el estudio e investigación de aspectos relacionados al juego, fortalecer vínculos con organizaciones e instancias relacionadas con la materia para promover y potenciar el juego responsable.



### Misión

Desarrollaremos acciones y alianzas para la instauración permanente de buenas prácticas que fomenten el juego responsable a nivel nacional e internacional, y en los ámbitos individual y social.



### Visión

Ser referentes en el desarrollo, investigación y promoción de las buenas prácticas del juego responsable y legal, a nivel nacional e internacional.

## 6.5 GESTIÓN AMBIENTAL

Como empresa administradora de juegos de azar, la mayor parte de nuestras actividades son desarrolladas en nuestras oficinas corporativas. Es por esto, que no presentamos impactos directos significativos en materia ambiental.

No obstante, de acuerdo a las evaluaciones que hemos realizado y considerando el CORE de nuestro negocio, estimamos que nuestros principales impactos se asocian al consumo de energía eléctrica y de papel, así como en la generación de residuos.

Con el propósito de gestionar y disminuir estos impactos, durante los últimos 4 años hemos implementado diversas medidas que han generado una disminución en el consumo de energía y, por otra parte, hemos reducido el consumo de papel a través de iniciativas de digitalización de documentos e implementamos iniciativas de reciclaje de papel y plástico.





**c7**  
— **Innovación en  
Polla Chilena** 

En Polla Chilena, la innovación es parte de la cultura corporativa, ya que corresponde a uno de nuestros pilares estratégicos. Está presente transversalmente, y de manera de fomentar las condiciones propicias a la innovación, hemos conformado en 2017 el Comité de Innovación, el cual sesiona mensualmente.

**La misión del Comité de Innovación es promover la innovación dentro de la empresa y dar seguimiento a la implementación de las iniciativas seleccionadas que darán valor a Polla Chilena. Está liderado por el Gerente General.**

El comité fue constituido bajo un plan de innovación que está conectado con la visión estratégica de la compañía. El comité es el órgano que impulsa las iniciativas que surgen como ideas y que luego implementamos. Este plan se enmarca en el plan TI a 3 años que ha definido la compañía y a su vez está alineado al plan de innovación del gobierno, el cual ayuda a las empresas con soporte para innovar, con la metodología Doble Diamante, la cual utiliza Polla Chilena para definir su proceso de innovación.

Como parte de este plan de innovación, se aprobó una Política de Innovación en 2017, y continuamos trabajando en un modelo de cultura de innovación para que se integre transversalmente a la organización, formalizando un proceso de innovación. En este contexto, definimos el alcance del trabajo, con la metodología de radar de innovación, con 12 dimensiones para innovar y sobre las cuales nos hemos enfocado en las que son más aplicables al negocio y donde se perciben mayores oportunidades, siendo algunas de ellas: producto, experiencia clientes, redes y presencia, entre otras.



## Visión de innovación

**“Ser una organización que fomente un ambiente de trabajo que favorece y reconoce la generación de ideas y las prácticas innovadoras que crean valor para Polla Chilena y sus partes interesadas.”**



Respecto a los 9 proyectos aprobados por el comité en el año 2017, uno fue implementado durante el año y el resto serán ejecutados durante el primer semestre de 2018. El proyecto Acceso Móvil Agentes, implementado en 2017, surgió desde las gerencias de TI y Comercial, debido a la necesidad de información inmediata.

## Proyecto: Acceso Móvil Agentes.

**Objetivo:** Desarrollo de botón de pagos directo desde celular del saldo de cuenta corriente de los agentes.

Actividades:

- Consultas desde el móvil.
- Desarrollo botón de pago, en prueba y en ambiente de producción.
- Comunicación a agentes.
- Aplicación completa en producción.
- Acción adicional sobre agentes de sobre usabilidad de la aplicación.

Por otra parte, uno de los proyectos a implementarse en 2018, el cual al cierre de 2017 estaba en fase de prototipo, es Chatbot Xperto. Consiste en el desarrollo de un software que permite la comunicación con los jugadores a través de inteligencia artificial, con el objetivo de responder consultas de todo tipo de parte de los jugadores 24/7 y siempre online, tales como: registro, cómo abonar, cómo jugar, cómo ingresar y retirar ganancias, resultados, etc.

Otros proyectos de innovación enmarcados dentro de nuestra Política de Innovación, son la modernización de sorteos a través de la implementación de tómbolas automáticas con show proyectado en la sala de sorteos; y la incorporación de una solución de realidad aumentada en juegos numéricos.

## 7.1 NUEVOS PROYECTOS DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Por efectos del cambio de proveedor tecnológico en 2017, se pospusieron algunos planes y procesos de modernización para el siguiente Período, lo que nos permitió afinar con mayor precisión los proyectos que estaban en carpeta, para llevarlos a cabo en 2018 con mayores probabilidades de éxito. Estos proyectos son:

- **BINGO:** Consiste en el lanzamiento de un nuevo producto basado en el tradicional Bingo, lanzado en una etapa inicial solo a través de la AVP (canal digital), el cual permitirá ratificar si la oferta comercial definida es exitosa y si tiene sentido lanzarlo a nivel retail con mayores posibilidades de éxito.
- **LOTO GO:** Proyecto que permitirá llevar la marca a la Realidad Aumentada (RA), potenciando la experiencia de jugar Loto y sus

variantes dentro de un formato lúdico y potente. Lo anterior posicionaría a Loto como una marca a la vanguardia en innovación, acercándose al mundo de la entretención (virtual) y a los jóvenes.

- **CLUB VIP LOTO:** Se refiere a un programa de beneficios exclusivo para los apostadores de Agencia Virtual de Polla, con la finalidad de provocar un sentido de lealtad y fidelidad hacia la marca. Con ello se busca aumentar el nivel de apuestas en el AVP, y atraer nuevos apostadores, reteniendo a los actuales.

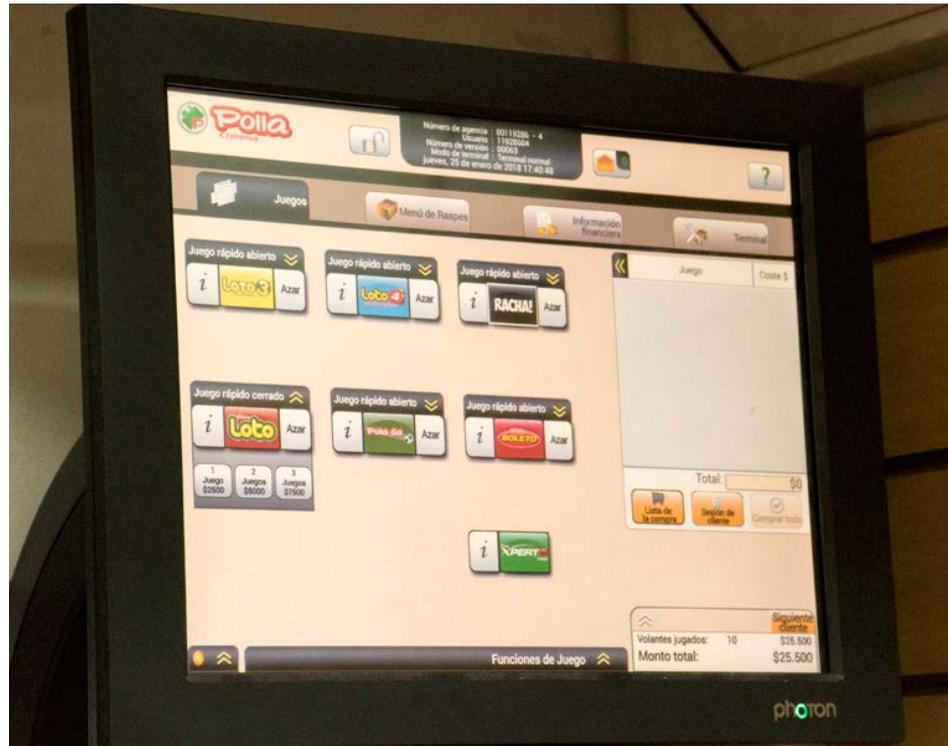
## 7.2 INNOVACIÓN PRODUCTO: XPERTO

Xperto actualmente ofrece un producto muy distinto de lo que ofreció en sus inicios. Actualmente, para cada evento de fútbol hay en promedio 35 tipos de apuestas permitidas siendo que anteriormente solo eran cinco posibles. Dentro de las opciones nuevas están: Ganador solo del 1° Tiempo, +/- Goles, Gol / No Gol, Par / Impar, Goles del Local, Goles de la Visita, etc.

Otra innovación importante viene por la posibilidad de realizar apuestas mientras se está desarrollando el partido. Para potenciar esto, también está disponible en [www.xperto](http://www.xperto).

cl la posibilidad de seguir el partido para ver la estadística de cómo va el encuentro y así hacer una apuesta más informada.

Cabe destacar también que el programa de Xperto pasó de ofrecer un promedio de 300 eventos deportivos a 700 eventos por programa. El aumento de los eventos tiene relación con ofrecer aún más ligas en fútbol que antes no se ofrecían, y por la incorporación permanente de mayor cantidad de deportes, tales como Básquetbol, Tenis, Hockey sobre hielo, Rugby, Voleibol, Handbol y Fórmula 1; y de manera ocasional, Atletismo, Natación, Golf y Boxeo.





# Tabla de Contenidos GRI



Indicador		Verificación externa	Página
<b>Contenidos básicos generales</b>			
Estrategia y análisis			
G4-1	Carta del Presidente.	No	4
G4-2	Principales efectos, riesgos y oportunidades.	No	34
Perfil de la organización			
G4-3	Nombre de la organización.	No	10
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	No	12
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	No	10
G4-6	Número de países en donde opera la organización y países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	No	10
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	No	10
G4-8	Mercados servidos (con desglose geográfica, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	No	23, 24
G4-10	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).	No	36
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	No	40
G4-12	Describe la cadena de suministro de la organización.	No	16, 17
G4-13	Comuniqué todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el período objeto de análisis.	No	10
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	No	34

G4-15	Lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	No	15
G4-16	Lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: ostente un cargo en el órgano de gobierno; participe en proyectos o comités; realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; considere que ser miembro es una decisión estratégica.	No	15
<b>Aspectos materiales y cobertura</b>			
G4-17	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	No	10, 12
G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.	No	6
G4-19	Lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	No	6
G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.	No	6
G4-21	Indique la cobertura fuera de la organización de cada aspecto material.	No	6
G4-22	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	No	6
G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	No	6
<b>Participación de los grupos de interés</b>			
G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	No	47
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	No	47
G4-26	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	No	47

Perfil de la memoria			
G4-28	Período objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	No	6
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	No	La última memoria es del período 2016
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	No	La memoria se presenta de forma anual
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	No	63 (Contratapa)
G4-32	a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida. c. Facilite la referencia al informe de verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.	No	6
G4-33	a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	No	6
Gobierno			
G4-34	Estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno.	No	27, 30
G4-35	Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	No	27
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	No	31
G4-37	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.	No	27

G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	No	27, 29, 30
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	No	27
G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.	No	27
G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.	No	32
G4-43	Medidas que se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	No	27
G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.		34
G4-46	Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	No	27, 30, 34
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	No	34
G4-51	Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.	No	30
<b>Ética e integridad</b>			
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	No	11, 32
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	No	32, 33
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	No	33
<b>Contenidos básicos específicos</b>			
<b>Categoría: Economía</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión	No	13

G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	No	13
G4-EC3	Límite de las obligaciones de la organización debidas a programas de prestaciones sociales.	No	38
<b>Categoría: Prácticas de adquisición</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	No	16
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	No	16
<b>Categoría: Medio ambiente</b>			
G4-EN3	Consumo energético interno.	No	No contamos con esta información para 2017
G4-EN5	Intensidad energética.	No	No contamos con esta información para 2017
G4-EN6	Reducción del consumo energético.	No	No contamos con esta información para 2017
<b>Categoría: Desempeño social</b>			
<b>Empleo</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	No	38
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	No	38
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	No	42
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	No	42
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, ausentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	No	42

Capacitación y educación			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	No	40
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	No	40
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	No	41
Diversidad e igualdad de oportunidades			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	No	27
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	No	28
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	No	42
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	No	42
Comunidades			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	No	50
G4-SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	No	50
Lucha contra la corrupción			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	No	34
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	No	34
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	No	La compañía no presenta casos relacionados con la corrupción

Prácticas de competencia desleal			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	No	-
G4-SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No	La compañía no tiene causas relacionadas con prácticas monopolísticas



G4-31

Para resolver dudas respecto del desarrollo de este  
informe se le solicita escribir  
a Elsa González, al correo  
[elsa.gonzalez@pollachilena.cl](mailto:elsa.gonzalez@pollachilena.cl)

REPORTE  
DE SUSTENTABILIDAD

