

Indicadores

Índice CMF

TEMA	CONTENIDO	CAPÍTULO	PÁGINA		
1. Índice de contenidos		ACERCA DE ESTA MEMORIA	483		
2. Perfil de la Entidad	2.1 Misión, visión, propósito y valores	QUIÉNES SOMOS	15, 188		
	2.2 Información histórica	QUIÉNES SOMOS	26		
	2.3 Propiedad	2.3.1. Situación de control	QUIÉNES SOMOS	28, 29	
		2.3.2 Cambios importantes en la propiedad o control	QUIÉNES SOMOS	28	
		2.3.3 Identificación de socios o accionistas mayoritarios	QUIÉNES SOMOS	28, 29	
		2.3.4 Acciones, sus características y derechos	i. Descripción de las series de acciones	QUIÉNES SOMOS	30
			ii. Política de dividendos: Se deberá explicar la política de reparto de dividendos y/o utilidades, según corresponda, que pretende seguir la administración de la entidad para los próximos 2 años	QUIÉNES SOMOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS	32, 287
			iii. Información estadística	a. Dividendos	QUIÉNES SOMOS
	b. Transacciones en bolsas			QUIÉNES SOMOS	30, 31
	c. Número de accionistas	QUIÉNES SOMOS		28	
2.3.5 Otros valores	QUIÉNES SOMOS	33			
3. Gobierno Corporativo	3.1 Marco de Gobernanza	i. Cómo la entidad busca garantizar y evalúa el buen funcionamiento de su gobierno corporativo	QUIÉNES SOMOS	51, 70, 80-85	
		ii. Cómo la entidad integra un enfoque de sostenibilidad en sus negocios	QUIÉNES SOMOS	57	
		iii. Cómo la entidad detecta y gestiona los conflictos de interés que enfrenta	QUIÉNES SOMOS	70, 80-84	
		iv. Cómo la entidad se ocupa y aborda los intereses de sus principales grupos de interés	QUIÉNES SOMOS	23	
		v. Cómo la entidad promueve y facilita la innovación	COMUNIDAD	222, 223	
		vi. Cómo la entidad detecta y reduce barreras organizacionales, sociales o culturales	TRABAJADORES	182	
		vii. Cómo la entidad identifica la diversidad de capacidades, conocimientos	TRABAJADORES	177, 182	
		Organigrama estructura organizacional	QUIÉNES SOMOS	52, 53	
	3.2 Directorio	i. La identificación de cada uno de sus integrantes	QUIÉNES SOMOS	58, 60-63	
		ii. Ingresos del Directorio	QUIÉNES SOMOS	58	
		iii. Contratación de expertos	QUIÉNES SOMOS	58	
		iv. Una matriz de conocimientos, habilidades y experiencia de los miembros del Directorio	QUIÉNES SOMOS	59-63	
		v. Una descripción de los procedimientos o mecanismos que se hubieren implementado para la inducción de nuevos integrantes	QUIÉNES SOMOS	54	
		vi. La periodicidad con la cual se reúne con las unidades de gestión de riesgo	QUIÉNES SOMOS	54, 89	
		vii. Una descripción respecto a cómo, y con qué periodicidad, se informa de los asuntos relacionados con las materias ambientales y sociales	QUIÉNES SOMOS	56	
viii. Si el Directorio en pleno o cualquiera de sus miembros ha realizado durante el año visitas en terreno a las distintas dependencias		QUIÉNES SOMOS	56		

Indicadores

TEMA	CONTENIDO	CAPÍTULO	PÁGINA		
3. Gobierno Corporativo	3.2 Directorio	ix. Si el Directorio evalúa regularmente su desempeño colectivo y/o individual, además del de sus Comités	a. La detección de aquellas áreas en que sus integrantes pueden capacitarse	QUIÉNES SOMOS	55
			b. La detección y reducción de barreras organizacionales, sociales o culturales que pudieren estar inhibiendo la natural diversidad de capacidades	QUIÉNES SOMOS	55
		x. Sin perjuicio de las obligaciones legales, si contempla expresamente la determinación del número mínimo de reuniones ordinarias, el tiempo promedio mínimo de dedicación presencial y remota a las mismas, y la antelación con la que se debe remitir la citación y los antecedentes necesarios para la adecuada realización de aquellas, reconociendo las características particulares de la entidad así como también la diversidad de experiencias, condiciones y conocimientos existentes en el Directorio, según la complejidad de las materias a tratar	QUIÉNES SOMOS	54, 55	
		xi. Cambio de la organización interna Si contempla expresamente el cambio, en el caso que fuere pertinente, de su forma de organización interna y funcionamiento ante situaciones de contingencia o crisis, contando con un plan de continuidad operacional	QUIÉNES SOMOS	56	
		xii. Si cuenta con un sistema de información que le permita acceder a cada integrante, de manera segura, remota y permanente, a:	a. Las actas y documentos tenidos a la vista para cada sesión de Directorio, o equivalente	QUIÉNES SOMOS	56
			b. La minuta o documento que sintetiza todas las materias que se tratarán en cada sesión	QUIÉNES SOMOS	56
			c. Un sistema o canal de denuncias que se hubiere implementado	QUIÉNES SOMOS	56
			d. Al texto definitivo del acta de cada sesión, indicando el plazo posterior a la respectiva sesión	QUIÉNES SOMOS	56
		xiii. Respecto a la conformación del Directorio se deberá reportar	a. El número total de directores separados por hombres y mujeres	QUIÉNES SOMOS	58
			b. El número de directores por nacionalidad, separados por hombres y mujeres	QUIÉNES SOMOS	58
			c. El número de directores según rango de edad de acuerdo a los rangos contemplados en la sección 5.1.3., separados por hombres y mujeres	ACERCA DE ESTA MEMORIA	500
			d. El número de directores por antigüedad en la organización de acuerdo a los rangos contemplados en la sección 5.1.4., separados por hombres y mujeres	ACERCA DE ESTA MEMORIA	500
			e. El número de directores en situación de discapacidad, separados por hombres y mujeres	QUIÉNES SOMOS ACERCA DE ESTA MEMORIA	58, 501

TEMA	CONTENIDO	CAPÍTULO	PÁGINA		
3. Gobierno Corporativo	3.3 Comité del directorio	i. Una descripción breve del rol y principales funciones del comité respectivo	QUIÉNES SOMOS	64-73	
		ii. La identificación de cada uno de sus integrantes durante los 2 últimos ejercicios	QUIÉNES SOMOS	64-73	
		iii. En forma comparativa respecto del ejercicio anterior, los ingresos de sus miembros con ocasión de sus labores en el comité correspondiente	QUIÉNES SOMOS	58	
		iv. Identificación de las principales actividades que el comité haya desarrollado durante el año	QUIÉNES SOMOS	64-73	
		v. Las políticas que se hubieren implementado para la contratación de asesorías y los gastos en que haya incurrido el comité respectivo durante el ejercicio por este concepto	QUIÉNES SOMOS	58	
		vii. La periodicidad con la cual el comité respectivo reporta al Directorio	QUIÉNES SOMOS	64-73	
	3.4 Ejecutivos principales	i. Cargo, nombre, RUT, profesión y fecha desde la cual desempeña el cargo cada uno de ellos	QUIÉNES SOMOS	76	
		ii. De manera agregada y en forma comparativa respecto del ejercicio anterior, el monto de las remuneraciones percibidas por los ejecutivos principales	QUIÉNES SOMOS	74	
		iii. En caso que la entidad cuente con planes de compensación o beneficios especiales dirigidos a sus ejecutivos principales, dicha retribución deberá separarse en sus componentes fijos y variables	QUIÉNES SOMOS	74	
		iv. Deberá indicarse el porcentaje de participación en la propiedad del emisor que posean cada uno de los ejecutivos principales y directores de la sociedad directa e indirectamente a través de sociedades que ellos controlen	QUIÉNES SOMOS	74	
	3.5 Adherencia a códigos nacionales o internacionales		QUIÉNES SOMOS	51	
	3.6 Gestión de Riesgos	i. Las directrices generales establecidas por el Directorio, u órgano de administración, sobre las políticas de gestión de riesgos	QUIÉNES SOMOS	88, 102	
		ii. Los riesgos y oportunidades que la entidad hubiere determinado pudieran afectar de manera material el desempeño de sus negocios y su condición financiera	a. Riesgos y oportunidades inherentes a las actividades de la entidad	QUIÉNES SOMOS	105, 106
			b. Riesgos de seguridad de la información, especialmente en relación con la privacidad de los datos de sus clientes	QUIÉNES SOMOS	101-104
			c. Riesgos relativos a la libre competencia	QUIÉNES SOMOS	83
			e. Otros riesgos y oportunidades derivados de los impactos que la entidad y sus operaciones generaren directa o indirectamente en el medio ambiente o en la sociedad	QUIÉNES SOMOS	91, 105, 106

Indicadores

TEMA	CONTENIDO	CAPÍTULO	PÁGINA
3. Gobierno Corporativo	iii. Cómo se detectan todos esos riesgos y cómo se determinan aquellos relativamente más significativos que los demás	QUIÉNES SOMOS	78, 88
	iv.Cuál es el rol del Directorio, u órgano de administración, y alta gerencia, en la detección, evaluación, gestión y monitoreo de dichos riesgos	QUIÉNES SOMOS	88
	v. Si cuenta con una unidad de gestión de riesgos, específicamente encargada de la detección, cuantificación, monitoreo y comunicación de riesgos	QUIÉNES SOMOS	89, 90
	vi. Si cuenta con una unidad de auditoría interna o equivalente, responsable de la verificación de la efectividad y cumplimiento de las políticas	QUIÉNES SOMOS	85, 86
	vii. Si cuenta con un Código de Ética o de Conducta o documento equivalente que define los principios y lineamientos que deben guiar el actuar del personal y del Directorio	QUIÉNES SOMOS	81, 82, 89
	viii. Si cuenta con programas de divulgación de información y capacitación	QUIÉNES SOMOS	89, 91
	ix. Si cuenta con un canal disponible para su personal, accionistas, clientes, proveedores y/o terceros ajenos a la entidad, para la denuncia de eventuales irregularidades o ilícitos	QUIÉNES SOMOS	81
	x. Si cuenta con procedimientos para establecer un Plan de Sucesión, el cual incorpore la identificación entre los trabajadores de la entidad u otros externos, a potenciales reemplazantes del gerente general y demás ejecutivos principales. Deberá señalar si ese Plan de Sucesión permite reemplazar oportunamente al gerente general y demás ejecutivos principales, y traspasar sus funciones e información relevante, ante su ausencia imprevista, minimizando el impacto que ello tendría en la organización.	TRABAJADORES	180
	xi. Si cuenta con procedimientos para que el Directorio revise las estructuras salariales y políticas de compensación e indemnización del gerente general y demás ejecutivos principales, indicando la periodicidad con la cual se realizan esas revisiones e informando si para esos efectos contempla la asesoría de un tercero ajeno a la entidad	QUIÉNES SOMOS	66, 74
	xiii. Si cuenta con un modelo implementado de prevención de delitos conforme a lo establecido en la Ley N° 20.393 y destinado a evitar la comisión de éstos en la organización	QUIÉNES SOMOS	84, 85
	3.7. Relación con los grupos de interés y el público en general	i. Si cuenta con una unidad de relaciones con los grupos de interés y medios de prensa que permita a éstos aclarar dudas respecto de los principales riesgos	QUIÉNES SOMOS
ii. Si cuenta con un procedimiento de mejoramiento continuo para detectar e implementar eventuales mejoras en los procesos de elaboración y difusión de las revelaciones que realiza la entidad al mercado		QUIÉNES SOMOS	77
iii. Si cuenta con un procedimiento para que los accionistas se puedan informar con antelación a la junta de accionistas en que se elegirán directores		QUIÉNES SOMOS	51
iv. Si cuenta con un mecanismo, sistema o procedimiento que permita a los accionistas participar y ejercer su derecho a voto por medios remotos		QUIÉNES SOMOS	51
4. Estrategia	4.1 Horizontes de tiempo	QUIÉNES SOMOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS	39, 352
	4.3 Planes de inversión	QUIÉNES SOMOS	45

TEMA	CONTENIDO		CAPÍTULO	PÁGINA
5. Personas	5.1. Dotación de personal	5.1.1 Número de personas por sexo	TRABAJADORES ACERCA DE ESTA MEMORIA	498
		5.1.2 Número de personas por nacionalidad	TRABAJADORES ACERCA DE ESTA MEMORIA	500
		5.1.3 Número de personas por rango de edad	TRABAJADORES ACERCA DE ESTA MEMORIA	500
		5.1.4 Antigüedad laboral	TRABAJADORES ACERCA DE ESTA MEMORIA	500
		5.1.5 Número de personas con discapacidad	TRABAJADORES ACERCA DE ESTA MEMORIA	187, 501
5. Personas	5.2. Formalidad laboral		TRABAJADORES ACERCA DE ESTA MEMORIA	501
	5.3. Adaptabilidad laboral		TRABAJADORES ACERCA DE ESTA MEMORIA	502
	5.4. Equidad salarial por sexo	5.4.1 Política de equidad	TRABAJADORES ACERCA DE ESTA MEMORIA	188, 192
		5.4.2 Brecha salarial	TRABAJADORES ACERCA DE ESTA MEMORIA	503
	5.5. Acoso laboral y sexual		TRABAJADORES	188
	5.6. Seguridad laboral		TRABAJADORES	190
	5.7. Permiso postnatal		TRABAJADORES	184
	5.8. Capacitación y beneficios	i. El monto total de recursos monetarios y el porcentaje que éstos representan del ingreso anual total de actividades ordinarias de la entidad (o su equivalente), que se destinó a educación y desarrollo profesional para las personas que trabajan en la entidad	TRABAJADORES ACERCA DE ESTA MEMORIA	179
		ii. El número total de personal capacitado y el porcentaje que ese número representa de la dotación total	TRABAJADORES ACERCA DE ESTA MEMORIA	179, 504
	5.8. Capacitación y beneficios	iii. El promedio anual de horas de capacitación que el personal destinó, por cuenta de la entidad, a actividades de capacitación, por sexo y categoría de funciones	TRABAJADORES ACERCA DE ESTA MEMORIA	504
		iv. Identificación, en términos generales, de las materias que abordaron esas capacitaciones	TRABAJADORES ACERCA DE ESTA MEMORIA	178, 180, 505
5.9. Política de subcontratación		PROVEEDORES	233, 237	
6. Modelo de negocios	6.1. Sector industrial	i. La naturaleza de los productos y/o servicios de la entidad que se comercializan en la industria	QUIÉNES SOMOS	47-49
		ii. La competencia que enfrenta la entidad en el sector industrial	QUIÉNES SOMOS	37
		iii. En caso que exista algún marco legal o normativo que regule o que afecte la industria en la cual participa, se deberá indicar cuáles son esas normas y cómo afectan sus actividades	QUIÉNES SOMOS	51
		iv. Las entidades reguladoras nacionales o extranjeras que cuenten con atribuciones fiscalizadoras sobre la entidad	QUIÉNES SOMOS	34, 35, 51
		v. Los principales grupos de interés que se hubieren identificado y las razones por las que tales grupos tienen esa condición	QUIÉNES SOMOS	28, 38
		vi. La afiliación a gremios, asociaciones u organizaciones por parte de la entidad	QUIÉNES SOMOS	25, 45



Indicadores

TEMA	CONTENIDO	CAPÍTULO	PÁGINA	
6.2. Negocios	i. Los principales bienes producidos y/o servicios prestados y los principales mercados en los cuales son comercializados dichos productos	QUIÉNES SOMOS	45-49	
	ii. Los canales de venta y métodos de distribución utilizados para la comercialización de los bienes y servicios	QUIÉNES SOMOS	45	
	iii. Al número de proveedores que representen en forma individual, al menos el 10% del total de compras efectuadas en el período por el suministro de bienes y servicios del segmento	PROVEEDORES	231	
	iv. Al número de clientes que concentren en forma individual, a lo menos, un 10% del ingreso del segmento. En caso de que ningún cliente alcance dicha concentración deberá señalarlo expresamente	ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS	293	
	v. Las principales marcas utilizadas en la comercialización de los bienes y servicios	QUIÉNES SOMOS	45	
	vi. En caso que sea de importancia, las patentes de propiedad de la entidad, indicando en qué procesos productivos son utilizadas dichas patentes	QUIÉNES SOMOS	45	
	vii. Las principales licencias, franquicias, royalties y/o concesiones de propiedad de la entidad	QUIÉNES SOMOS	45, 46, 49	
	viii. Otros factores del entorno externo que fueran relevantes para el desarrollo de los negocios de la entidad, incluyendo aspectos legales, comerciales, sociales, medioambientales y políticos	QUIÉNES SOMOS	34, 35	
6. Modelo de negocios	6.3. Grupos de interés	QUIÉNES SOMOS	23	
6.4. Propiedades e instalaciones	i. Se deberá informar las características más relevantes de las principales propiedades con las que cuenta la entidad para desarrollar el giro de negocio, precisando su ubicación	QUIÉNES SOMOS	16	
	iii. Para todos los casos anteriores, se deberá identificar si la entidad es propietaria de dichas instalaciones o si estas son utilizadas mediante algún otro tipo de contrato, como leasing financiero u operativo	QUIÉNES SOMOS	16	
6.5. Propiedades e instalaciones	6.5.1. Subsidiarias y asociadas	i. Individualización, domicilio y naturaleza jurídica	ACERCA DE ESTA MEMORIA	509-511
		ii. Capital suscrito y pagado	ACERCA DE ESTA MEMORIA	509-511
		iii. Objeto social e indicación clara de la o las actividades que desarrolla	ACERCA DE ESTA MEMORIA	509-511
		iv. Nombre y apellidos del o los directores, administradores, en su caso, y gerente general	ACERCA DE ESTA MEMORIA	509-511
		v. Porcentaje actual de participación de la matriz o entidad inversora en el capital de la subsidiaria o asociada y variaciones ocurridas durante el último ejercicio	ACERCA DE ESTA MEMORIA	509-511

TEMA	CONTENIDO		CAPÍTULO	PÁGINA	
6. Modelo de negocios	6.5. Propiedades e instalaciones	6.5.1. Subsidiarias y asociadas	vi. Porcentaje que representa la inversión en cada subsidiaria o asociada sobre el total de activos individuales de la sociedad matriz	ACERCA DE ESTA MEMORIA	509-511
			vii. Indicación del nombre y apellidos del director, gerente general o ejecutivos principales de la matriz o entidad inversora que desempeñen algunos de esos cargos en la subsidiaria o asociada	ACERCA DE ESTA MEMORIA	509-511
			viii. Descripción clara y detallada de las relaciones comerciales habidas con las subsidiarias o asociadas durante el ejercicio y de la vinculación futura proyectada para con éstas	ACERCA DE ESTA MEMORIA	509-511
			ix. Relación sucinta de los actos y contratos celebrados con las subsidiarias o asociadas que influyan significativamente en las operaciones y resultados de la matriz o entidad inversora	ACERCA DE ESTA MEMORIA	509-511
			x. Cuadro esquemático en que se expongan las relaciones de propiedad directa e indirecta existentes entre la matriz, las subsidiarias o asociadas	ACERCA DE ESTA MEMORIA	509-511
		6.5.2 Inversión en otras sociedades	i. Individualización de ellas y naturaleza jurídica	ACERCA DE ESTA MEMORIA	512-515
			ii. Porcentaje de participación	ACERCA DE ESTA MEMORIA	512-515
			iii. Descripción de las principales actividades que realicen	ACERCA DE ESTA MEMORIA	512-515
			iv. Porcentaje del activo total individual de la sociedad que representan estas inversiones	ACERCA DE ESTA MEMORIA	512-515



Indicadores

TEMA	CONTENIDO	CAPÍTULO	PÁGINA	
7. Gestión de proveedores	7.1. Pago a proveedores	i. Número de facturas pagadas	PROVEEDORES	231
		ii. Monto total (millones de pesos)	PROVEEDORES	231
		iii. Monto total intereses por mora en pago de facturas (millones de pesos)	PROVEEDORES	231
		iv. Número de proveedores	PROVEEDORES	231
		v. Número de acuerdos inscritos en el Registro de Acuerdos	PROVEEDORES	235
	7.2. Evaluación de proveedores	PROVEEDORES	235	
8. Indicadores	8.1. Cumplimiento legal y normativo	8.1.1 En relación con clientes	CLIENTES	159
		8.1.2 En relación con sus trabajadores	TRABAJADORES	182
		8.1.3 Medioambiental	MEDIO AMBIENTE	194, 197
		8.1.4 Libre competencia	QUIÉNES SOMOS	83, 85
		8.1.5 Otros	QUIÉNES SOMOS	85
	8.2. Indicadores de sostenibilidad por tipo de industria	ACERCA DE ESTA MEMORIA	491	
9. Hechos relevantes o esenciales		ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS	287-291	
10. Comentarios de accionistas y del Comité de Directores		QUIÉNES SOMOS	67	
11. Informes financieros		ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS	241	