



# **JUNTOS POR UN DESARROLLO SOSTENIBLE**

AVANCES 2014

tresmontes  
lucchetti



Grupo  
nutresa

---

## IMPORTANTE

Esta publicación de Tresmontes Lucchetti (TMLUC) da cuenta de su desempeño social y ambiental durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2014 y el 31 de diciembre de 2014.

Todas las cifras presentadas en este reporte están expresadas en dólares estadounidenses (USD) para facilitar su comparabilidad entre países.

Este reporte da cuenta de la gestión de Tresmontes Lucchetti S.A. y sus sociedades relacionadas. Las cifras incluyen la operación de su filial en México, salvo cuando se indique lo contrario.

Toda la información de sostenibilidad de Tresmontes Lucchetti está incluida en el Reporte Integrado 2014 de Grupo Nutresa, disponible en:

→ [www.gruponutresa.com](http://www.gruponutresa.com)



# JUNTOS POR UN DESARROLLO SOSTENIBLE

AVANCES 2014

tresmontes  
lucchetti

 Grupo  
nutresa





**04**

INFORMACIÓN  
CORPORATIVA

**20**

ÉTICA

**22**

EMPLEADOR  
RESPONSABLE

**30**

PRODUCTOS  
SEGUROS Y  
CONFIABLES

**32**

NUTRICIÓN  
Y SALUD

**38**

COMUNIDAD

**42**

MEDIO  
AMBIENTE

**46**

CADENA  
DE VALOR



El 2014 fue un gran año para Tresmontes Lucchetti, en el cual experimentamos cambios significativos tras la incorporación a Grupo Nutresa, en un proceso de integración que puso a la compañía frente a desafíos muy importantes en los ámbitos económico, social y ambiental, haciéndola parte de una empresa multilatinas donde la sostenibilidad enmarca su gestión.

En este proceso de integración, el año 2014 se generaron avances en diversas áreas, entre los cuales se destacan, por ejemplo:

La complementación de las redes comerciales en la Región, que permite que hoy los productos de Tresmontes

Lucchetti sean distribuidos por la red del Grupo que está presente en Centroamérica y Estados Unidos y que a su vez productos del Grupo sean distribuidos por Tresmontes Lucchetti en México; La integración al modelo de abastecimiento estratégico de Grupo Nutresa, que permitió importantes ahorros en compras; La ampliación a nuevas categorías como los snacks horneados en Chile y las pastas en México, así como también importantes avances en infraestructura como la nueva planta de horneados en Casablanca, Chile y el nuevo complejo industrial para producir pastas y jugos instantáneos en Guadalajara, México.

En lo referente a nuestros colaboradores, estamos potenciando el capital humano a través de la capacitación y promoción de la innovación. En el 2014 se homologó la medición de clima organizacional e iniciamos planes específicos para mejorar aún más en esta materia. Además, se intensificaron nuestras acciones para seguir reduciendo la tasa de accidentabilidad y fortalecer una cultura de autocuidado entre todos nuestros colaboradores.

El marco de sostenibilidad de Grupo Nutresa también contempla metas específicas en materia ambiental y es por esto que Tresmontes Lucchetti continuó el trabajo que había iniciado con el Acuerdo de Producción Limpia, implementando proyectos que le permitirán al año 2020 disminuir su consumo de agua total en un 20%, su consumo de energía en un 17%, sus Gases Efecto Invernadero (GEI) en 23% y alcanzar un aprovechamiento de residuos del orden del 87%. Cabe destacar que la empresa ya había estado trabajando desde el 2008 en importantes proyectos ambientales como la incorporación de energías renovables, a través del aprovechamiento de sus residuos de té, café y afrecho. Este cambio en su matriz energética le significó, durante el año 2014, un ahorro de 1,71 millones de dólares. Nuestras buenas prácticas en esta materia fueron reconocidas con el Sello de Eficiencia Energética que entrega el Ministerio de Energía de Chile.

En la perspectiva social, hemos seguido potenciando nuestra vinculación con las comunidades donde operamos y buscando realizar un aporte a los desafíos globales de obesidad y malnutrición, tanto en Chile como en México. También quiero destacar la importante labor que se ha realizado al interior de la compañía

para fortalecer el voluntariado en ambos países, el cual nos pone al servicio de la sociedad y nos hace un mejor equipo humano. Durante el año 2014, en Chile, nuestros voluntarios estuvieron presentes en la reconstrucción del Club Deportivo 11 Estrellas del cerro La Cruz de Valparaíso que se vio afectado por un devastador incendio que afectó a la ciudad y en la tradicional cruzada solidaria Teletón. En cuanto a México, estuvimos trabajando en el apoyo a un banco de alimentos y un hogar de ancianos.

De cara al futuro, para lograr el crecimiento y liderazgo que buscamos, nuestra estrategia será continuar alineados con las metas de Grupo Nutresa y potenciar seis focos que fortalecerán nuestra sostenibilidad: Abastecimiento sostenible, Nutrición y Vida saludable, Empleador y Ciudadano Responsable, Sostenibilidad Ambiental, Gobierno corporativo e Innovación Efectiva.

Los invito a leer las siguientes páginas. A través de ellas buscamos que todos nuestros grupos de interés cuenten con información valiosa sobre los avances que hemos alcanzado, los cuales provienen del esfuerzo que cada uno de nuestros colaboradores realiza día a día con entusiasmo para lograr las metas que nos hemos propuesto como compañía.



**Justo García Gamboa**

Presidente Tresmontes Lucchetti

Vicepresidente Grupo Nutresa Región  
Estratégica Chile y México

## 2014 EN CIFRAS



74,5%

Resultado de encuesta de clima



31.608

Horas de capacitación



4,7

Tasa de frecuencia accidentabilidad



80%

Dotación capacitada en el Sistema de Gestión Ética en Chile



1.211

Voluntarios en tiempo y dinero



2.582

Horas de voluntariado



6

Lanzamientos nutricionales



96%

Energía limpia utilizada



85%

Aprovechamiento de residuos en centros productivos



12

Reconocimientos recibidos



1

Nueva certificación en calidad: IFS



USD

120.000

Ahorrados por la implementación del Modelo de Abastecimiento Estratégico de Grupo Nutresa

## HITOS DEL AÑO



### Nueva planta en Chile

- Dedicada a la producción de horneados (marca Kryzpo)
- Ubicada en el complejo industrial de Casablanca, región de Valparaíso
- 6.000 m<sup>2</sup> construidos



### Dos nuevas plantas en México

- Dedicadas a la producción de jugos instantáneos Zuko y pastas Lucchetti
- Ubicadas en el estado de Jalisco
- 14.000 m<sup>2</sup> construidos



### Nuevo centro de distribución en Chile

- Dedicado a la atención de los clientes del canal tradicional y DAM<sup>1</sup>
- Ubicado en la comuna de Pudahuel, Región Metropolitana
- 10.600 m<sup>2</sup> construidos



Integramos nuestras redes comerciales con Nutresa en Costa Rica y México.

## GRI - DJSI

Nos integramos al proceso de reporte de indicadores bajo la metodología GRI y Dow Jones Sustainability Index junto a Grupo Nutresa.



Nos integramos al modelo de Voluntariado Corporativo de Grupo Nutresa.



TMLUC firmó su adhesión a los 10 principios del Pacto Global — entidad perteneciente a la Organización de Naciones Unidas, en línea con su política de sostenibilidad.



En México, Zuko es un producto recomendado por el Colegio de Obesidad y Nutrición de México por ser una bebida sin azúcar.



En Chile, Zuko cuenta con la recomendación del Colegio de Nutricionistas Universitarios de Chile por ser una bebida baja en calorías.

<sup>1</sup> Segmento de clientes conformado por almacenes, autoservicios, minimarket y otros minoristas.

## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS



Justo García, Presidente de Tresmontes Lucchetti **entre los 100 líderes mejor evaluados de nuestro país** - MERCO Líderes.



**Puesto n°17** en el listado general de las 100 compañías mejor calificadas - MERCO Personas.



**2° lugar** en el rubro de Alimentos - Ranking MERCOSUR Empresas.



**Mejores prácticas de Responsabilidad Social Empresarial** por la implementación del programa Espacio Saludable en México - CEMEFI.



**8° lugar** en Ranking de Reputación Corporativa. GFK Adimark y Hill & Knowlton Strategies, basado en la percepción de 4.500 consumidores.



Reconocimiento de las seremias del Trabajo y de Salud a nuestro **compromiso como lugar de trabajo promotor de la salud.**



“Chile 3D”: Lucchetti, obtiene **lugar 11** del Ranking entre 340 marcas y N° 1 en categoría pastas.



#### Certificación IFS

Estándar internacional de Seguridad y Calidad en Alimentos en planta de pastas.



#### Reconocimiento de la Presidencia

por nuestra participación en Elige Vivir Sano.



**Sello Eficiencia Energética** otorgado por el Ministerio de Energía.



Reconocimiento de GS1 por ser **pioneros en el uso de los estándares GS1** y a la trayectoria de soluciones tecnológicas.



**Dirigentes de Club Deportivo 11 Estrellas** reconocen a Tresmontes Lucchetti por la reconstrucción de su sede, destruida por el incendio de Valparaíso.

## SOBRE LA COMPAÑÍA

### TRESMONTES LUCCHETTI

Es una empresa de origen chileno, fruto de la fusión de dos compañías de alimentos de larga tradición: Tresmontes y Lucchetti Chile, ambas con más de cien años de historia en el país.

Gracias a esta sinergia, Tresmontes Lucchetti ha podido alcanzar una importante presencia en Chile y el mercado latinoamericano, a través de marcas tan reconocidas como: Zuko, Livean, Lucchetti, Talliani, Café Gold y Kryzpo.

El año 2013, dimos un importante paso al integrarnos a Grupo Nutresa, el mayor productor de alimentos en Colombia y uno de los más importantes de América Latina. Así, dimos inicio a nueva etapa de trabajo y crecimiento como parte de un gran grupo empresarial.

**Tresmontes Lucchetti comercializa sus productos en 23 países y tiene presencia directa en más de 14 de ellos. Cuenta con 4 centros productivos que integran 11 plantas en Chile y México. Cuenta con 25 marcas y su equipo humano lo componen más de 2900 colaboradores directos.**

## **GRUPO NUTRESA**

Nutresa es la cuarta compañía de alimentos más grande de América Latina a nivel bursátil. Conformada el año 1920, es la empresa líder en alimentos procesados en Colombia y cuenta con ocho unidades de negocio: Carnes Frías, Galletas, Chocolates, Café, Tresmontes Lucchetti (TMLUC), Helados, Pastas, y Alimentos al Consumidor.

Grupo Nutresa es una empresa diversificada en términos de geografía, productos y abastecimiento; con presencia directa en 14 países y ventas internacionales por US\$1.115 millones en 72 países, su equipo humano lo componen 43.400 colaboradores.

Grupo Nutresa entiende la sostenibilidad como una capacidad corporativa de

prosperar y generar valor en el futuro. Esta capacidad se apoya en la identificación integral de riesgos y oportunidades económicas, sociales y ambientales.

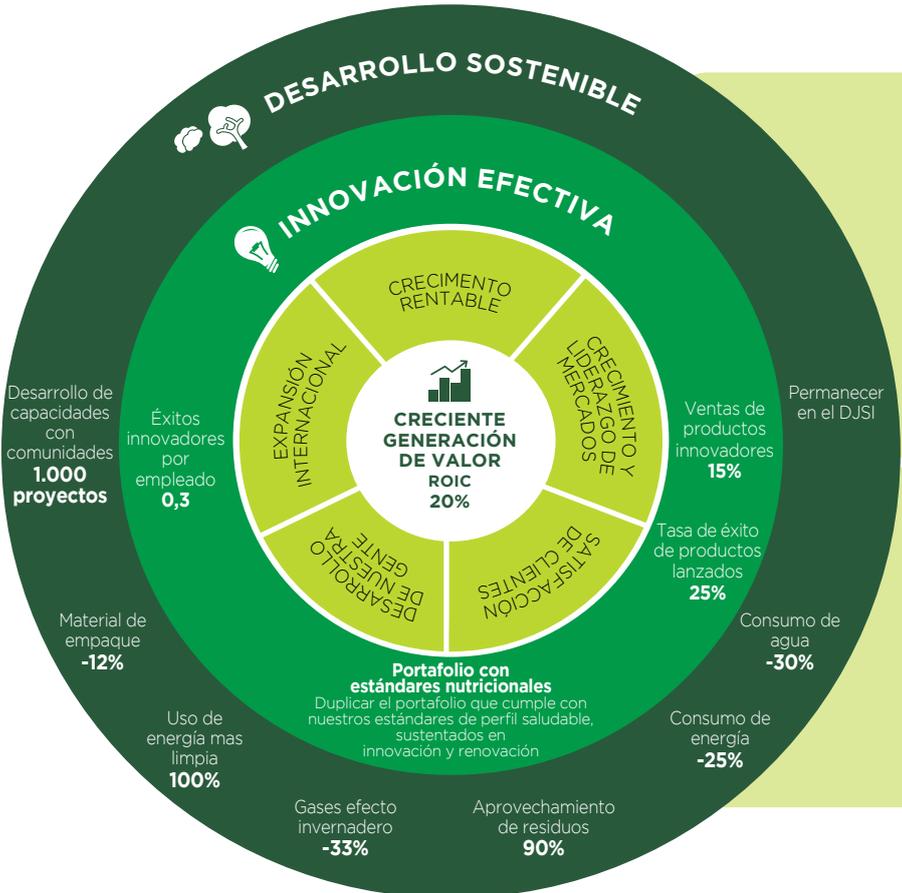
Este compromiso lo ha llevado a ser incluido en el Dow Jones Sustainability World Index -DJSI- y en el Dow Jones Sustainability Emerging Markets Index, lo que ratifica su trabajo y liderazgo entre las mejores empresas del mundo en el sector de alimentos en términos de sostenibilidad.

MEMBER OF  
**Dow Jones  
Sustainability Indices**  
In Collaboration with RobecoSAM 

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS AL 2020 DE GRUPO NUTRESA

Los objetivos estratégicos de crecimiento de Grupo Nutresa están fundados en cinco pilares: Crecimiento rentable, satisfacción de clientes, crecimiento y liderazgo

de mercado, desarrollo de su gente y expansión internacional. Todo bajo un enfoque de innovación efectiva y un marco de desarrollo sostenible.





### CRECIMIENTO RENTABLE

Ventas  
**10 billones \$ COP**  
(No incluye adquisiciones)

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



### CRECIMIENTO Y LIDERAZGO DEL MERCADO

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



### SATISFACCIÓN DE CLIENTES

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

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



### DESARROLLO DE NUESTRA GENTE

Clima laboral  
**83,3 (excelencia)**

Tasa de frecuencia de accidentalidad  
**1,7%**



### EXPANSIÓN INTERNACIONAL

Ventas Internacionales

**US 2mil millones**  
(Incluye adquisiciones)

# TRESMONTES LUCCHETTI EN EL MUNDO

## MÉXICO



**2** PLANTAS PRODUCTIVAS



**5** CENTROS DE DISTRIBUCIÓN



**385** COLABORADORES

**2** MARCAS

Participación de mercado



**29,9%**  
BIF

## CHILE



**10** CENTROS DE DISTRIBUCIÓN



**2.519** COLABORADORES



**11** PLANTAS PRODUCTIVAS

**25** MARCAS

Santiago



Casablanca



Valparaíso



Participación de mercado

**63,2%**  
BIF

**28,8%**  
Pastas

**16,6%**  
Café

**13,5%**  
Papas fritas

23

## PAÍSES EN AMÉRICA, EUROPA Y ASIA EN LOS CUALES ESTÁN PRESENTES NUESTROS PRODUCTOS

- USA
- México
- Guatemala
- El Salvador
- Honduras
- Nicaragua
- Costa Rica
- Panamá
- Aruba
- Puerto Rico
- Haití
- Curazao
- Trinidad & Tobago
- Perú
- Argentina
- Bolivia
- Paraguay
- Colombia
- Brasil
- Rusia
- Ucrania
- Bielorrusia
- Suecia

### Productos que fabricamos



Bebidas  
instantáneas  
calientes- BIC



Bebidas  
instantáneas  
frías- BIF



Harinas y  
sémolas



Jugos y  
néctares



Pastas



Postres y  
repostería



Salsas



Snacks



Sopas,  
cremas  
y caldos

## MARCAS



## ALIANZAS ESTRATÉGICAS

### CHILE

- Instituto de Nutrición y Tecnología de los alimentos - INTA de la Universidad de Chile
- Colegio de Nutricionistas Universitarios de Chile
- Instituto Nacional de Innovación Agraria - INIA

### MÉXICO

- Instituto Nacional de Salud Pública
- Instituto Nacional de Pediatría
- Colegio de Obesidad y Nutrición de México



## RELACIONES INSTITUCIONALES

### CHILE

- Sociedad de Fomento Fabril - SOFOFA
- Cámara Nacional de Comercio - CNC
- Confederación de la Producción y el Comercio - CPC
- Asociación de Exportadores y Manufacturas - ASEXMA
- Cámara de Comercio de Santiago - CCS
- Cámara Chileno Peruana de Comercio
- Cámara Chileno Ecuatoriana de Comercio
- Cámara de Integración Chileno Mexicana

- Chilealimentos
- Chile Crece Sano
- Alianza Latinoamericana de Asociaciones de la Industria de Alimentos y Bebidas - ALAIAB
- GSI Chile
- OTIC del Comercio, Servicios y Turismo
- Asociación Nacional de Avisadores - ANDA
- ACCIÓN
- PROhumana
- Consorcio por la Sustentabilidad
- FORUM empresa
- Pacto Global
- Red de Alimentos

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

### MÉXICO

- Cámara Mexicana Chilena de Comercio e Inversión
- Consejo Mexicano de la Industria de Productos de Consumo - ConMéxico

## LANZAMIENTOS 2014



### KRYZPO AIR CRUNCH: ÚNICAS EN EL MUNDO - CHILE

Tresmontes Lucchetti lanzó al mercado chileno las nuevas Kryzpo Air Crunch, fruto del trabajo con un prestigioso proveedor italiano, que permitió crear un producto único en el mundo. Kryzpo Air Crunch ofrece una papa de corte "malla" o "rejilla", con una textura única e inconfundible, que les da una crujencia y sabor inigualables. En sus dos variedades, original y queso, Kryzpo Air Crunch llegó para revolucionar el mercado chileno de los snacks. Kryzpo es ¡El poder del Crunch!



### GOLD TENTACIONES CON DOS NUEVOS SABORES - CHILE

Para dar mayor calidez al frío invierno chileno, Tresmontes Lucchetti lanzó dos nuevos sabores de Café Gold Tentaciones: Crème Caramel Light y Crème Caramel Descafeinado, libres de azúcar y cafeína, y más cremosos y saludables. Los consumidores no podrán resistirse a disfrutar del invierno en la compañía del mejor sabor del café con caramelo.



### NUEVOS SABORES PARA SENTIRSE LIVEAN - CHILE

Maracuyá y Caramelo son los nuevos y exquisitos sabores que lanzó Flan Livean para quienes buscan el equilibrio perfecto entre un rico postre y sentirse bien. Al ser 0% azúcar, se puede disfrutar de manera más saludable toda la cremosidad y suavidad que ofrece el mejor flan.



### **MONTERREY SORPRENDE CON EL INCONFUNDIBLE SABOR DEL CAFÉ CON LECHE - CHILE**

Con una exquisita cremosidad y sabor, Tresmontes Lucchetti lanzó al mercado chileno Monterrey Café con Leche. Esta nueva línea viene en un práctico display de ocho sobres y es muy sencillo de preparar: solo necesita agua y ¡listo!



### **LUCCHETTI LANZA PASTA SALAD - CHILE**

La nueva Pasta Salad tiene una decorativa forma de violetas y margaritas, que la hace perfecta para acompañar con ensaladas, y es adicionada con zanahoria, betarraga (remolacha) y espinaca, que le dan un color característico. Esta nueva alternativa de Lucchetti cuenta con el sello Proslow, que garantiza su elaboración a partir de sémola de trigo duro, aportando carbohidratos de bajo índice glicémico.



### **ZUKO 0% AZÚCAR - MÉXICO**

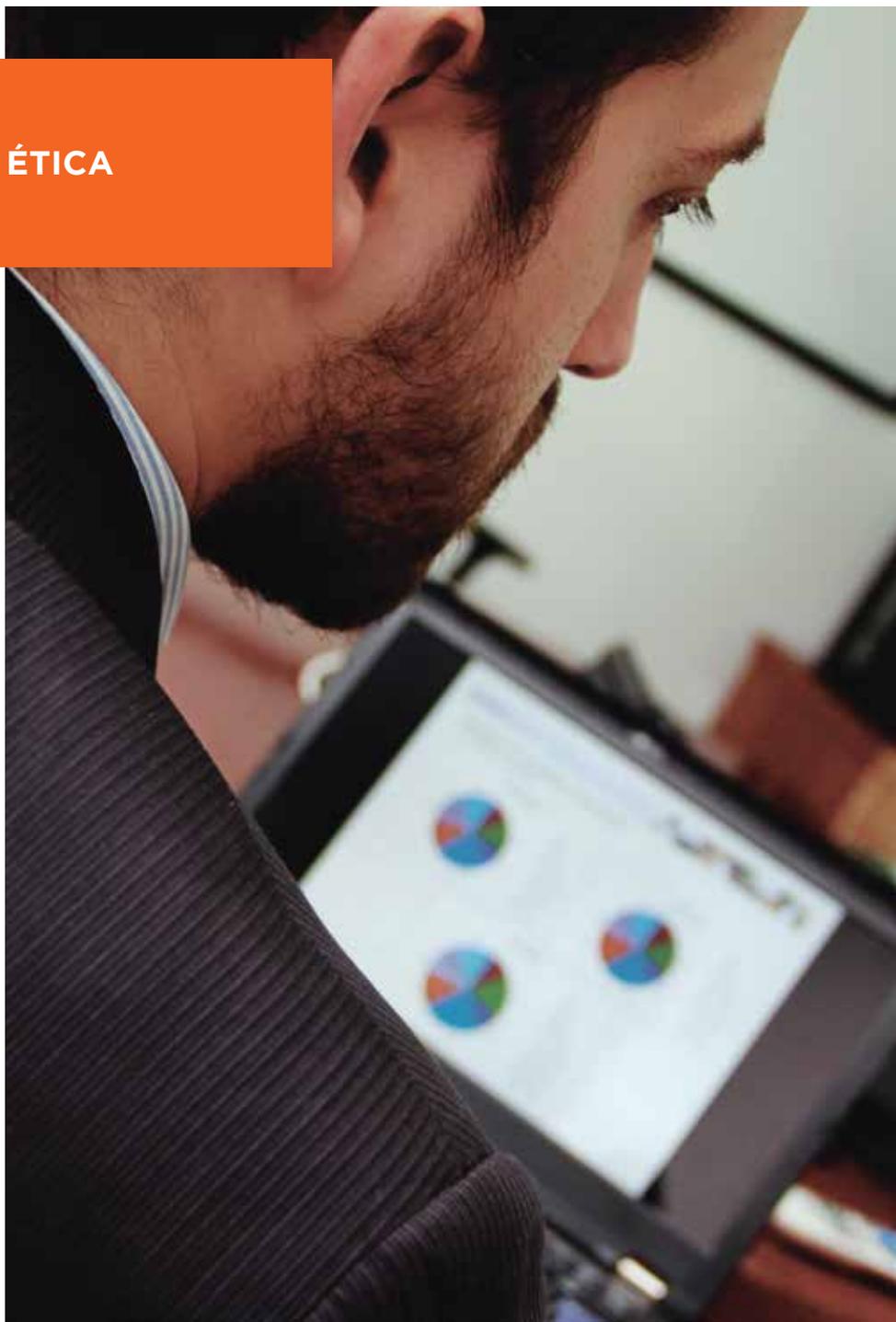
Con una gran variedad de sabores, Zuko es una deliciosa bebida refrescante con todo el sabor a fruta, no tiene azúcar añadida y por ello está recomendado por el Colegio Mexicano de Obesidad y Nutrición. En cuatro vasos contiene el 100% de la ingesta recomendada de vitamina C, característica que lo transforma en una bebida saludable además de muy rica.



### **ZUKO TÉ HELADO LANZA NUEVOS SABORES - MÉXICO**

Zuko Té Helado ofrece todos los beneficios de los antioxidantes naturales del té. En el 2014 presentó sus nuevos sabores Mandarina Miel y Manzana y Canela, ofreciendo una deliciosa experiencia al combinar sabores frutales con la canela y miel. Zuko complementa su línea de Té Helado ofreciendo ahora 9 deliciosos sabores al consumidor.

# ÉTICA



## SISTEMA DE GESTIÓN ÉTICA

Con el fin de que los estándares de integridad que promovemos sean ampliamente conocidos, comprendidos y aplicados en toda la organización, a todo nivel, el 2013 iniciamos en Chile la implementación de un Sistema de Gestión Ética (SGE) en la empresa para avanzar decididamente en esta materia.

- Creamos un código de conducta y reglamento interno
- Implementamos un canal de Consultas y Denuncias anónimo
- Creamos un comité de ética de carácter consultivo y resolutivo

En México se ha comenzado a implementar este sistema a partir del 2015.



# 24

Monitores formados que capacitaron a sus colegas



# 1.312

Colaboradores capacitados



# 70

Charlas realizadas

\*Cifras 2013 y 2014 en Chile.

## MÁS DIVERSIDAD

Uno de nuestros valores centrales es la igualdad de oportunidades y respeto hacia todas las personas. Por ello adherimos formalmente desde el 2014 al programa "+ Diversidad", impulsado por ACCION, fundación que agrupa a empresas comprometidas con el desarrollo sustentable en Chile.

**ACCION**  
Empresas · Confianza · Sostenibilidad

PROGRAMA  
+Diversidad



## EMPLEADOR RESPONSABLE

### NUESTRO EQUIPO

#### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA POR PAÍSES Y SEXO

Chile



México



Total



## CAPACITACIONES

Permanentemente fomentamos el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, a través de actividades de formación para cumplir de la mejor manera con nuestra misión y los desafíos que ésta presenta.



# 10,8

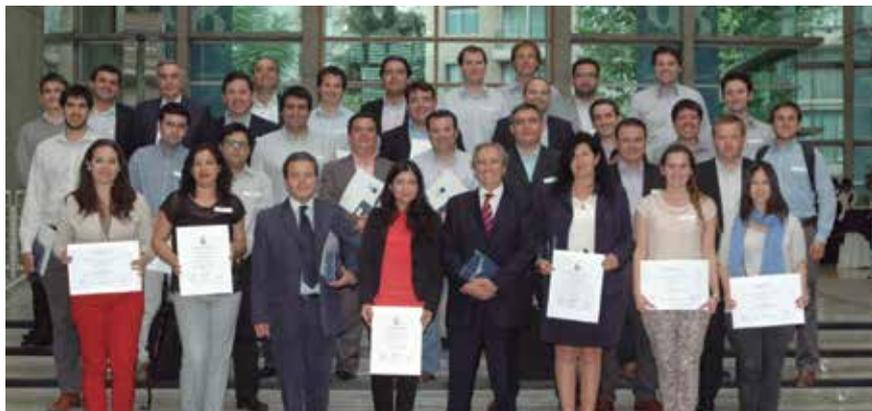
Horas por colaborador



# 41

% Planilla capacitada

CAPACITACIONES REALIZADAS	DIRECCIÓN		CONFIANZA		PERSONAL OPERATIVO		Total
							
Número de personas en programas de formación, entrenamiento y educación superior	7	0	265	172	586	162	<b>1.192</b>
Número de horas en programas de formación, entrenamiento y educación superior	53	0	9.493	5.147	15.187	1.728	<b>31.608</b>



## BENEFICIOS

Durante el 2014 se entregaron los siguientes beneficios a colaboradores en Chile y México.

PRÉSTAMOS	NUM. PERS.
Adquisición Vivienda	18
Salud	274
Otros motivos	105
<b>Total</b>	<b>397</b>

BENEFICIOS	NUM. BENEFICIOS
Educación (familiares)	727
Salud	2.649
Maternidad	604
Matrimonio	23
Fallecimiento	28
Transporte	150
Otros motivos	5.956
<b>Total</b>	<b>10.137</b>

### APOYO A COLABORADORES EN EL INCENDIO DE VALPARAISO

En abril del 2014, 48 colaboradores fueron afectados por el incendio más grande en la historia de esta ciudad. TMLUC los apoyó inmediatamente durante la emergencia y evaluó caso a caso la situación de cada uno, para brindarle una solución tanto en los aspectos materiales de la reconstrucción, como en la contención psicológica.

“El día sábado 12 de abril es y será un día inolvidable para mí y mi familia ya que perdí todo lo que por 20 años había construido... luego de tanto llorar llego el lunes a mi

trabajo y de inmediato sentí el apoyo de la empresa, de los trabajadores, y felicidad al decirme “No estás sola, te compraremos una casita. Y de ahí hasta ahora no me han abandonado.”

**Ester Tapia**

Colaboradora Planta 2 de Valparaíso



## DESARROLLO PROFESIONAL

La Evaluación de Desempeño es un proceso que se realiza anualmente en la compañía, dirigida a los colaboradores que se desempeñan en cargos administrativos, profesionales, ejecutivos y gerenciales, que busca revisar individualmente el logro de los objetivos propuestos el año anterior y definir las metas para el año que se inicia.



# 69%

de colaboradores con Evaluación de Desempeño



# 54

Promociones internas<sup>1</sup>

<sup>1</sup> No se incluyen promociones horizontales, ni sustituciones patronales.

## CLIMA LABORAL

En el 2014 homologamos nuestra encuesta de clima laboral con la metodología de todas las empresas de Grupo Nutresa. Así podremos medir los avances en la tendencia de satisfacción de los colaboradores cuya meta al 2020 del Grupo es de 83.3%.

La encuesta tuvo una cobertura del 91% de la dotación en Chile y del 89% en México. El resultado ponderado fue de 74,5%.



Chile

# 73%

México

# 78%



Chile

# 75%

México

# 83%

Nuestro objetivo es que durante el 2015 aumente a 76% el grado de satisfacción de nuestros colaboradores para lo cual se han desarrollado planes anuales de mejora con cada área.

## CALIDAD DE VIDA LABORAL

### PROMOCIÓN DE ESTILOS DE VIDA SALUDABLES CON COLABORADORES

Nuestra salud depende de muchos factores. Velando por ésta, es que en Chile durante el año 2014 contamos con<sup>1</sup>:

#### Nutricionista

Nuestros colaboradores cuentan con la posibilidad de acceder a una consulta nutricional gratuita, disponible previa cita.

#### Gimnasia de Pausa

Se realiza dos veces por semana por profesionales especialistas. Esta actividad ayuda al manejo del estrés, mejora la fuerza, la flexibilidad, la coordinación y postura durante la jornada laboral.

#### Convenio con gimnasio

Este convenio con la empresa Energy, está disponible para los 238 colaboradores de nuestro edificio corporativo.

68

Consultas realizadas con el objetivo de apoyar a los colaboradores a cumplir sus metas de salud.

15

Minutos de duración tiene cada sesión.

32

Colaboradores iniciaron o mantuvieron su convenio durante el 2014.



<sup>1</sup> Estas actividades están disponibles en algunas o todas las localidades, dependiendo del caso.

### Campaña de vacunación

Esta actividad, que es promovida por el Comité Paritario hace varios años, consiste en la vacunación contra la influenza de manera gratuita. Fue realizada a finales de abril, por una enfermera calificada en nuestras dependencias.

290 Colaboradores aprovecharon este beneficio.

### Chequeo de Salud

El 23 y 24 de octubre del 2014, un equipo profesional del IST realizó un chequeo de salud en nuestro edificio corporativo, donde midieron IMC, Circunferencia de cintura, Presión Arterial y Glicemia y entregaron recomendaciones junto con los resultados.

74 Colaboradores participaron en esta actividad sin costo.

## LUGAR DE TRABAJO PROMOTOR DE SALUD

Nuestro edificio corporativo, ubicado en Providencia, Chile, cuenta con la distinción de "Lugar Comprometido Promotor de la Salud de los trabajadores y trabajadoras" otorgado por el Ministerio de Salud y del Trabajo. Esta iniciativa nos ha permitido avanzar en planes y actividades promotoras del bienestar familiar y social de los colaboradores, a través de la protección de los riesgos físicos, ambientales y psicológicos, estimulando su autoestima y el control de su propia salud y del medio ambiente.

Este es el primer paso para lograr la acreditación como Lugar de trabajo

promotor de salud y mide indicadores en 6 dimensiones: Transporte, Tabaco, Alcohol, Drogas y Psicofármacos, Actividad Física, Salud Ambiental, Factores Psicosociales y Alimentación.



## NUESTRA RELACIÓN CON SINDICATOS

Tresmontes Lucchetti y sus filiales mantienen una relación de mutuo respeto y colaboración con todos sus sindicatos.



5

Sindicatos Chile

1

Sindicato México



53%

Sindicalización Chile

62%

Sindicalización México



3

Negociaciones colectivas Chile

1

Negociación colectiva México

### CONSTRUYENDO PUENTES

Con la convicción de que una gran empresa se construye junto con los colaboradores, TMLUC Chile inició a finales del 2011 un proceso de fortalecimiento de las relaciones con sus sindicatos.

Este programa ha generado instancias regulares de comunicación e intercambio sobre la ejecución específica de los acuerdos y convenios en los distintos temas involucrados.

En diciembre del 2014, se realizó el segundo encuentro ampliado, con la participación de toda la administración de TMLUC Chile junto con los Dirigentes de todos los Sindicatos. En esta jornada se conversaron los puntos de avance respecto del anterior encuentro y se

volvieron a analizar los puntos de convergencia y de divergencia, sobre los cuales se estableció una priorización para avanzar.

**“Nos sentimos orgullosos de la constructiva relación que hemos logrado con los sindicatos. A través de un diálogo abierto y con una visión sostenible de futuro, hemos ido fortaleciendo los pilares que nos unen en torno a la gente de nuestra empresa”.**

**Pablo Gaete**  
Gerente de Recursos Humanos



## SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL



# 0%

Tasa de fatalidades  
por accidentes

Para Tresmontes Lucchetti, la salud y seguridad laboral es un factor clave para su sostenibilidad y bienestar de sus colaboradores, por ello se trabaja en equipos permanentemente para reforzar una buena gestión en esta materia.

Durante el 2014 destacamos las siguientes actividades realizadas en Chile:

- Implementación de Programa del IST (Instituto de Seguridad del Trabajo) basado en OHSAS 18001 en Centro de Distribución Lo Boza y Planta de Pastas.
- Programa de Auditorías de Certificación de Comités Paritarios en plantas de Casablanca y Valparaíso.
- Los indicadores y tasas de accidentabilidad, frecuencia, gravedad y severidad están certificados por el IST, lo cual garantiza la fiabilidad del dato que se maneja.

TASA DE ACCIDENTABILIDAD	2013	2014
México	0,00%	0,90%
Chile	5,32%	3,82%
<b>Total<sup>1</sup></b>	<b>5,32%</b>	<b>4,72%</b>

<sup>1</sup> Tasa de Accidentabilidad: (Número de Accidentes de Trabajo / Promedio de Trabajadores Expuestos)\*100

- Fortalecimiento de las 3 Brigadas de Emergencias existentes (Vicuña Mackenna, Casablanca y Valparaíso). Se realizaron múltiples capacitaciones teórico-prácticas, en las cuales participaron más de 80 colaboradores.

El principal objetivo para el 2015 es disminuir la accidentabilidad en un 15% para todo el negocio TMLUC (Chile y México).

## COMITÉS PARITARIOS

En Chile la compañía cuenta con 10 Comités paritarios de higiene y seguridad, de los cuales 6 se encuentran en las plantas y 4 en oficinas y centros de distribución. 5 de ellos cuentan con el "Sistema de Gestión Preventiva SAC" (Sistema Acreditación de Comités Paritarios).

Esta acreditación tiene el objetivo de garantizar la instancia de diálogo entre la compañía y sus colaboradores en la prevención de accidentes y enfermedades profesionales, aplicando buenas prácticas preventivas para reducir lesiones de los

trabajadores y garantizando el cumplimiento de la ley.

En México durante el 2014 sesionó la Comisión de Seguridad e Higiene en el cual participan representantes de la empresa y de los colaboradores.



## PRODUCTOS SEGUROS Y CONFIABLES

### HACCP

100%

de nuestras plantas se encuentran certificadas en HACCP

Esto garantiza la inocuidad de todos los alimentos que la empresa produce.

HACCP es un sistema de gestión que permite determinar riesgos concretos, adoptar medidas preventivas para evitarlos y así garantizar la higiene de los alimentos. Se basa en el control de los puntos críticos en la manipulación de los alimentos, ya que propicia un uso más eficaz de los recursos y una respuesta más oportuna a los problemas que puedan generarse.

### IFS

Nuestra planta de pastas en Chile obtuvo la **Certificación IFS** (International Food Standard)

El International Food Standard (IFS) evalúa la seguridad y calidad de los alimentos y procesos desarrollados, bajo altos estándares internacionales.

Su aplicación involucró una completa revisión en los procesos productivos de la planta de pastas, así como también la implementación de nuevos protocolos y capacitaciones a colaboradores. Esto, significó una activa participación de todas las áreas: Compras, Producción, Calidad, Desarrollo, Bodegas de Materias Primas, Insumos de Productos Terminados, Logística y Ventas.

Esta certificación, es un reconocimiento al esfuerzo por la excelencia en la calidad y seguridad alimentaria que caracteriza los productos que Lucchetti ofrece al mercado, mejorando así las ventajas competitivas dentro del sector y la percepción por parte de nuestros clientes.



## NUTRICIÓN Y SALUD



### INNOVACIONES

Tresmontes Lucchetti está comprometido con la calidad de vida de sus consumidores, por lo que trabaja permanentemente en la reformulación de su portafolio y la innovación en nuevos productos más saludables que satisfacen sus aspiraciones de nutrición, salud y bienestar.

### NUEVOS PRODUCTOS MÁS SALUDABLES

#### CHILE

- Café Tentaciones Light Vainilla (sin azúcar)
- Café Tentaciones Crème Caramel Light (sin azúcar)
- Flan Livean sabores Maracuyá y Caramelo (sin azúcar)
- Café Tentaciones Descafeinado Vainilla
- Café Tentaciones Descafeinado Crème Caramel
- Línea Gold Descafeinado Instantáneo: formato 150 gms y 220 gms.

#### MÉXICO

- Zuko 0% Azúcar

## REFORMULACIÓN DE PRODUCTOS

En el 2014, el 4% de nuestros productos ya existentes en Chile fueron reducidos en azúcares, sodio y/o grasas.

En México la cifra aumentó al 77% por la eliminación del 100% de azúcar en los productos de marca Zuko, Zuko Té y Yupi.

En Tresmontes Lucchetti no utilizamos grasas trans.

### REDUCCIÓN DE NUTRIENTES CRÍTICOS

Azúcar	Zuko y Hikory
	Néctar Yuz
	Zuko México 0% Azúcar
Grasas	Snacks Kryzpo
Sodio	Bebidas Livean
	Snacks Kryzpo
	Pastas Lucchetti
	Salsas Mamma Mía - Lucchetti

### OTRAS MEJORAS NUTRICIONALES

Flan Livean	Adición de inulina (fibra soluble natural)
Pastas Tres Cereales Lucchetti	Fortificación con vitaminas y minerales: Tiamina, Ribloflavina, Niacina, Hierro, Zinc y Magnesio. Aporta 10% Fibra.
Pastas Tres Legumbres Lucchetti	Fortificación con vitaminas y minerales Tiamina, Ribloflavina, Niacina, Hierro, Zinc y Magnesio. Aporta 14% Fibra.

## PRODUCTOS AVALADOS POR TERCEROS

INSTITUCIÓN	MARCAS	TIPO DE CERTIFICACIÓN
INTA - Chile	Lucchetti	Bajo índice glicémico
	Livean Antiox	Contiene antioxidantes
	Zuko	Bebida con bajo aporte calórico
	Zuko Nutrition	Fortificado con vitamina c, fierro, y zinc
SOCHINUT - Chile	Livean	Bebida sin azúcar y libre de calorías
Colegio Nutricionistas de Chile	Zuko Chile	Recomendación "bebida baja en calorías"
Colegio Mexicano de Obesidad y Nutrición A.C.	Zuko México	Recomendación "Sin azúcar añadida"

## PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE LA OBESIDAD INFANTIL EN ESCUELAS PÚBLICAS: ESCUELA SALUDABLE

La obesidad es la mayor pandemia del siglo XXI y afecta a la salud de millones de personas en todo el mundo. En la actualidad, 7 de cada 10 personas sufren de obesidad o sobrepeso en Chile y México (67% Chile; 71% México).

Tresmontes Lucchetti ha tomado acciones concretas para brindar a los niños más vulnerables oportunidades de crecer sanamente a través del Programa Escuela Saludable que desarrolla en escuelas públicas de ambos países.

El Modelo de Prevención de Obesidad Infantil se funda en 6 pilares:



En Chile, el programa es implementado desde hace casi 15 años en alianza con el Instituto de Nutrición y Tecnología de los Alimentos -INTA de la Universidad de Chile. En el 2014, 17 escuelas formaron parte de la iniciativa, beneficiando directamente a 4,889 niños, apoderados, docentes y concesionarios de kioscos de 5 comunas del país.

En TMLUC México esta iniciativa se replica desde el año 2010 en alianza con el Instituto de Salud Pública - INSP y el Instituto Nacional de Pediatría. En el 2014 se finalizó la etapa de intervención e investigación en la comunidad de Tlaltizapán, en la cual se intervino 4 escuelas (+ 4 escuelas control), beneficiando a 2.280 personas.

Durante el 2015 se intervendrán 3 escuelas (+ 3 escuelas control) en la localidad de Acatlán de Juárez, Jalisco, donde la empresa inauguró dos importantes plantas de pastas y jugos instantáneos.



### EDUCACIÓN NUTRICIONAL

Graduación taller de nutrición infantil. Niños de escuela Tlaltizapán, México.



### ACTIVIDAD FÍSICA

Clase de Educación Física Optimizada en Macul, Chile.



### COMUNIDAD

Ruta Dominical, actividad realizada en Tlaltizapán, México, para promover la actividad física en la comunidad.

### PROFESORES Y PADRES



Graduación curso Estilos de Vida Saludable realizado a profesores implementadores del Programa en Rancagua, Chile.

### KIOSKO SALUDABLE



Kiosco Saludable de Escuela Villa Macul, Chile, que incentiva una buena nutrición y recreo activo.

### ASOCIATIVIDAD



Reunión con Presidente Municipal de Acatlán de Juárez, México, donde en el 2015 hemos sumado 6 nuevas escuelas al Programa.

## PRINCIPALES LOGROS DEL AÑO



5 nuevos kioscos construidos entre el 2013 y 2014 en las comunas de Cerro Navia, Rancagua y Chillán que expenden alimentos de bajo aporte calórico y tienen un espacio con juegos para promover un recreo activo.



Estudio de Eficacia realizado por el INTA, durante el 2014, en 12 escuelas, que comprueba que el modelo integral (educación alimentaria + kiosco saludable + actividad física) es más eficaz que intervenir estas variables por separado. Con este modelo se logró una reducción de la obesidad de 5,5% en el grupo intervenido.



Reconocimiento de la Presidencia a Tresmontes Lucchetti por su colaboración con el programa Escuela Saludable en Elige Vivir Sano (2014).



Premio de CEMEFI a Tresmontes Lucchetti México como Mejor Práctica de RSE 2014 en la categoría Vinculación con la Comunidad por el programa de prevención y control de la obesidad infantil implementado entre 2010 y 2014 en Tlaltizapán, estado de Morelos.

## ALIANZA CON RED DE ALIMENTOS

Red de Alimentos es el primer banco de alimentos de Chile. Su misión es ser un puente transparente y eficiente entre los productores, comercializadores y distribuidores de alimentos, y aquellos que padecen inseguridad alimentaria.

Atiende a 121 organizaciones, beneficiando a más de 50.000 personas en las regiones Metropolitana y del Bío - Bío.

Tresmontes Lucchetti mantiene esta alianza desde el año 2010.



## 72.319 Kgs.

De alimentos fueron donados por TMLUC en el 2014

## PRINCIPALES INDICADORES DE INICIATIVAS NUTRICIONALES CON LA COMUNIDAD 2014

PROGRAMA	PERSONAS BENEFICIADAS	INSTITUCIONES BENEFICIADAS	ZONAS DONDE SE IMPLEMENTA
Programa de prevención de obesidad infantil Chile Escuela Saludable	4.889	17	Macul, Cerro Navia, Casablanca, Rancagua y Chillán
Programa de prevención de obesidad infantil México	2.280	8	Tlaltizapán - Morelos
Donación de productos a la Red de Alimentos - Chile	50.365	121	Región Metropolitana y del Bío - Bío.

## COMUNIDAD



## VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Para TMLUC el Voluntariado es una actividad que nos interesa promover y potenciar porque nos permite estar cerca de las comunidades donde operamos, para aportar

a su bienestar y al fomento de estilos de vida saludables de una manera concreta. Asimismo, es una herramienta para promover capacidades en nuestros colaboradores.



## PRINCIPALES INDICADORES DE VOLUNTARIADO 2014

INICIATIVA	Nº DE VOLUNTARIOS	HORAS DE VOLUNTARIADO	PERSONAS BENEFICIADAS
Teletón - Chile	816	518	26.000
Reconstrucción del Club Deportivo 11 Estrellas - Chile	835	2040	500
ZUKOlecta - México	37	24	180
Colecta por huracán Odile - México	24	0	1
<b>Total</b>	<b>1.211</b>	<b>2.582</b>	<b>26.681</b>



Durante el 2014, TMLUC Chile y México aportaron a causas que nos llenan de orgullo:

#### EN CHILE:

- **Teletón:** Esta campaña nacional de recaudación de fondos a favor de los niños con necesidades especiales atendidos en sus centros de rehabilitación, motiva de manera especial a nuestros colaboradores quienes año a año se comprometen con esta iniciativa realizando actividades como bingos, rifas, jeans day, descuento por planilla, entre otras actividades.



**USD 38.828<sup>1</sup>**

Campaña 1 + 1  
(Colaboradores + empresa)

**USD 252.828<sup>2</sup>**

Aporte marca Lucchetti<sup>1</sup>

- **Reconstrucción del Club Deportivo 11 Estrellas:** Nuestras dos plantas más antiguas se encuentran ubicadas en la ciudad de Valparaíso, lugar donde el 12 y 13 de abril de 2014 ocurrió el incendio más grande de su historia. Decidimos impulsar una campaña para la reconstrucción de un club deportivo totalmente destruido, la cual contó con el trabajo de nuestros colaboradores, quienes aportaron con su tiempo y/o con dinero.

Además, a esta gran campaña se sumó Grupo Nutresa, recaudando fondos entre los colaboradores de Colombia y de otras empresas del extranjero.



**USD 100.866<sup>3</sup>**

Total recaudado (Colaboradores Chile y México + TMLUC Chile y México + Grupo Nutresa)

<sup>1</sup> Equivalente a \$22.142.302 de pesos chilenos / <sup>2</sup> Equivalente a \$144.177.420 de pesos chilenos / <sup>3</sup> Equivalente a \$57.519.835 de pesos chilenos



## EN MÉXICO:

- **Zucolecta:** Colecta monetaria y en especies realizada bajo el esquema 1+1 con la empresa, que consistió en la compra de alimentos como apoyo a la campaña del banco de alimentos de la localidad Tepeji del Río de Ocampo, Hidalgo, en el marco del día mundial de la alimentación. Un grupo de voluntarios entregó directamente lo recolectado a la comunidad.
- **Huracán Odile:** Colecta que realizaron espontáneamente los colaboradores en apoyo de un colega damnificado por el huracán Odile, la cual fue complementada por el 1+1 de la empresa.



USD 3.140<sup>4</sup>

Total aportado por colaboradores + TMLUC México en ambas campañas

<sup>4</sup> Equivalente a \$1.790.616 de pesos chilenos

## MEDIO AMBIENTE

Tresmontes Lucchetti mantiene un monitoreo mensual de indicadores ambientales en todos sus centros productivos.

A continuación se presentan los más relevantes para los Objetivos Estratégicos al 2020 de Grupo Nutresa.

**CONSUMO DE AGUA**  
(m<sup>3</sup>/ton)

2014: 5,43  
2020<sup>1</sup>: -20,45%<sup>2</sup>

**CONSUMO DE ENERGÍA**  
(mwh/ t.p.)

2014: 0,68  
2020: -16,67%<sup>3</sup>

**GASES EFECTO INVERNADERO**  
(ton CO<sub>2</sub> eq/ ton prod)

2014: 0,17<sup>4</sup>  
2020: -22,81%

**ENERGÍA LIMPIA UTILIZADA<sup>5</sup>**

2014: 96%  
2020: 94,6%

**APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS**

2014: 85%<sup>6</sup>  
2020: 87,17%

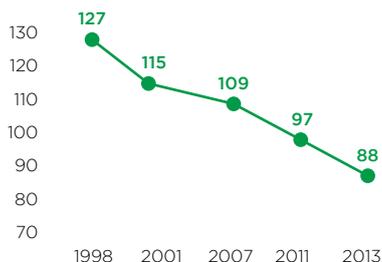
1 Todas las metas 2020 de TMLUC en esta sección consideran el 2014 como año base. / 2 Incluye el agua suministrada por la red y agua subterránea. / 3 Incluye Energía No Renovable y Energía Eléctrica. / 4 Cálculo realizado solamente en plantas productivas. / 5 Considera las energías renovables, la energía eléctrica y el gas natural. / 6 Incluye residuos peligrosos.

## MATERIAL DE EMPAQUE

Tresmontes Lucchetti permanentemente está buscando formas de reducir la huella de carbono y mejorar su desempeño en sostenibilidad.

Un ejemplo es el trabajo realizado en reducción de gramaje en sus envases laminados, en alianza con el proveedor ALUSA, gracias al cual se ha podido ir reduciendo de manera progresiva el peso de los envases de las bebidas instantáneas Zuko y Livean y también reducir el peso del envase de Zuko en México. Los avances obtenidos en los últimos años se aprecian en el siguiente gráfico.

**EVOLUCIÓN PESO PRODUCTOS ZUKO CHILE, LIVEAN CHILE Y ZUKO MÉXICO (g/m<sup>2</sup>)**



## SELLO EFICIENCIA ENERGÉTICA

El plan desplegado para minimizar el impacto que las plantas productivas ocasionan en el medio ambiente, le ha valido a la empresa el reconocimiento del Ministerio de Energía a través del Sello Eficiencia Energética.

Gracias a un importante cambio en la matriz energética del complejo de Casablanca, que reúne el 75% de las plantas en Chile, el 61% de la energía térmica consumida, corresponde a biomasa (combustible que se genera con los desechos del té y café), lo que se traduce en una significativa reducción de gases de efecto invernadero y su huella de carbono.

Actualmente la planta de pastas también utiliza como combustible sus propios residuos de afrecho de trigo.

Durante el 2014 se obtuvo un ahorro de 1,71 millones de dólares por concepto de cambio desde combustible fósil a energía renovable, debido al uso de las calderas de biomasa.



## LIVEAN CARBONO NEUTRAL

En el 2013 la empresa decidió neutralizar el 100% de las emisiones de CO2 que los jugos instantáneos Livean generan en todo su ciclo de vida desde las materias primas hasta el post consumo y disposición final como residuo.

El proyecto implicó:

- El análisis de todas las fases del ciclo de vida productivo de Livean.
- El cálculo de las emisiones de CO2 utilizando la metodología PAS 2050, por parte de la consultora Deuman.
- La validación externa de la auditora inglesa Ecométrica.



- La elección de proyectos con bonos de carbono certificados (VCS - Verified Carbon Standard).
- Finalmente The Carbon Neutral Company otorgó a Livean la certificación de Carbono Neutral.

Para conmemorar este hito Livean lanzó al mercado, en septiembre de 2013, 4 nuevos sabores que evocan momentos de la naturaleza: Atardecer, Amanecer, Brisa y Rocío.

## INGRESO AL CONSORCIO POR LA SUSTENTABILIDAD

Tresmontes Lucchetti ingresó al Consorcio por la Sustentabilidad de la mano de Fundación Chile, entidad que representa a esta organización internacional en nuestro país. El Consorcio está presente en Estados Unidos y Europa, y su objetivo central es trabajar en conjunto con empresas, universidades, ONG's y organismos públicos para mejorar el desempeño de sustentabilidad de productos y servicios, y a la vez promover hábitos de consumo más conscientes en todo el planeta.

Con el fin de colaborar a la investigación y generación de un estándar global en los procesos de evaluación de la



sustentabilidad de las bebidas instantáneas frías, TMLUC se sometió durante el 2014 al análisis del ciclo de vida de Livean, tomando como base la metodología SMRS (Sistema de Medición y Reporte de la Sustentabilidad) de The Sustainability Consortium (TSC), una de las más exigentes y reconocidas a nivel mundial.

---

## ACUERDO PÚBLICO - PRIVADO DE PRODUCCIÓN LIMPIA EN CHILE

TMLUC suscribió en 2010, un Acuerdo Público-Privado de Producción Limpia (APL) de la Industria Alimentaria de la Región de Valparaíso para su complejo industrial ubicado en Casablanca, que reúne a 8 de las 12 plantas en Chile. Este acuerdo cuenta con el auspicio del Consejo de Producción Limpia (CPL) y de la Asociación Gremial de empresas de la Quinta Región (ASIVA).

Gracias a este instrumento de gestión en las plantas se han mejorado las

condiciones productivas ambientales y sanitarias, incrementando de esta forma la eficiencia productiva, económica, el desempeño ambiental y la competitividad.

Uno de los logros obtenidos específicamente en el complejo de Casablanca fue la reducción de consumo de agua subterránea/tonelada producida en un 17,5 % y una disminución del consumo de agua total/tonelada producida de 15%, entre el 2012 y el 2014.



# CADENA DE VALOR



## PROVEEDORES

El abastecimiento sostenible es una fuente de generación de ofertas de valor, no sólo para la empresa y sus proveedores, sino también para los consumidores finales. Trabajamos día a día para generar relaciones de confianza con nuestros proveedores locales.

**% DE LAS COMPRAS DE MATERIAS PRIMAS Y EMPAQUES DE LAS PLANTAS DE PRODUCCIÓN REALIZADAS A PROVEEDORES LOCALES**



80%  
México



72%  
Chile

## PROGRAMA DE DESARROLLO DE PROVEEDORES DE TRIGO CANDEAL

La calidad de nuestros productos está directamente ligada a la calidad de sus ingredientes. Por ello, por más de 25 años hemos gestionado un programa de proveedores de trigo candeal, a través de una alianza con el Instituto de Investigación Agropecuaria -INIA- del Ministerio de Agricultura, que ha permitido el desarrollo tanto de los agricultores como del trigo presente en las pastas Lucchetti.

### BENEFICIOS PARA LOS AGRICULTORES

- **Formación:** Nuestros proveedores acceden a jornadas de transferencia tecnológica y “días de campo”, actividades que son facilitadas por profesionales de Lucchetti en conjunto con el INIA. Los temas tratados son: utilización de las semillas, manejo de enfermedades, eficiente uso del riego, uso apropiado de agroquímicos, entre otros.
- **Apoyo Técnico:** La utilización de mejores semillas junto con la transferencia de conocimientos hacia los agricultores ha favorecido el aumento del rendimiento por hectárea (ha) de los cultivos de esta materia prima. Según el INIA se ha constatado un aumento de rendimiento promedio de 3,5 ton/ha en 1989 a 6,5 ton/ha en el 2013.

### BENEFICIOS PARA LA EMPRESA

- **Compra de trigo de mejor calidad:** lo cual se traduce en eficiencias durante el proceso productivo, desde la compra hasta el producto final.
- **Mayor compra de trigo nacional:** Para la temporada 2014/2015 el 100% del trigo candeal se compró a agricultores chilenos, lo cual implica un importante ahorro en costos.
- **Mayor fidelización de los proveedores:** contamos con agricultores que han realizado entregas de trigo anuales, de forma continua por más de 20 años.
- **Estamos a la vanguardia:** la alianza público - privada con el INIA nos permite acceder a nuevas variedades de semillas de manera más temprana que el resto de la industria, otorgándonos una ventaja competitiva.

## LOGROS DEL PROGRAMA

Uno de los principales resultados de la alianza con el INIA ha sido el desarrollo de 3 variedades nuevas de semillas en vigencia. Alrededor del 90% de las semillas usadas actualmente por nuestros proveedores han sido desarrolladas en el marco de esta alianza. La utilización de mejores variedades de trigos ha permitido mejorar las características requeridas por la industria:

- El contenido de proteína ha aumentado de un 9,5% a 11%.
- El contenido de gluten ha aumentado de 30% a 38%.
- La vitriosidad de 85% a 95% .
- La reducción de punta negra ha pasado de 10% a 3%.

Todos estos aspectos permiten a la empresa contar con materia prima de óptima calidad.



## CLIENTES

Para llegar a cada uno de los hogares de Chile, México y los distintos países donde tenemos marcas presentes, es indispensable trabajar en conjunto con nuestros clientes directos y entregarles productos que valoren con una excelente calidad de servicio. Nuestros productos están presentes a través de diversos canales de venta como grandes supermercados, distribuidores y mayoristas, y también contamos con un modelo de atención directa para llegar a los almacenes más pequeños.

### CANAL DAM

DAM es el nombre que se le da en Tresmontes Lucchetti Chile al segmento de clientes con venta directa conformado por almacenes, autoservicios, minimarket y otros.

La compañía desde el año 2009 ha venido desarrollando un importante Plan Estratégico para fortalecer este canal, aumentar su cobertura y mejorar la oferta de productos y servicio ofrecido.

Para ello durante el 2014 se realizaron las siguientes mejoras:

- Se implementaron en todo Chile, dispositivos móviles (tablets) para la fuerza de ventas lográndose así una mayor eficiencia en la gestión de venta. Con esto se redujeron los tiempos en el registro y digitación de pedidos, dedicando así mayor tiempo a la atención integral de los clientes.
- Se iniciaron las operaciones en el Centro de Distribución Laguna Sur, en la Región Metropolitana. En estas instalaciones se preparan y despachan pedidos, exclusivamente para el canal DAM. Con este cambio se logró una mayor eficiencia en la entrega de productos a los almaceneros.
- En línea con lo anterior, se logró implementar la entrega de pedidos a los clientes de este canal en 24 horas hábiles en la Región Metropolitana, hecho que fue valorado positivamente por clientes.
- Se amplió la atención de clientes en la Provincia de Ñuble, en las comunas de Chillán, Chillán Viejo, San Carlos y Coihueco.
- Se amplió la oferta de productos para los clientes de este canal, con desarrollos específicos de formatos. Algunos de los productos lanzados fueron: Kryzpo de 40 g y Gold Stick en formatos almaceneros.

## CONSUMIDORES

Nuestros consumidores son el principal motivo de nuestra dedicación y a ellos consagramos nuestro trabajo. Les ayudamos a alimentarse bien, a disfrutar, a refrescarse, a empezar el día con energía, a entregar cariño, a compartir... a vivir mejor.

Buscamos responder a sus necesidades con productos ricos, innovadores, diferenciadores, accesibles y saludables.

### SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR - SAC

El SAC recibe retroalimentación, sugerencias y reclamos tanto en Chile como en México y cuenta con procedimientos para responder debidamente cada caso recibido.

Línea Lucchetti Chile:  
800 221019

Línea Tresmontes Chile:  
800 375 100

Línea Tresmontes Lucchetti México:  
01 800 06 20 853



## REDES SOCIALES

Tenemos un contacto cercano con nuestros consumidores mediante redes sociales.

Nuestras principales marcas (Lucchetti, Zuko, Livean, Kryzpo y Gold) están presentes en Facebook y Twitter.

Llegamos al 66% de los chilenos con acceso a internet según un estudio del Pew Research Center publicado en febrero del 2014 y al 52% de los mexicanos según la consultora IAB al cierre del 2013. Mediante estas plataformas enseñamos a nuestros clientes a usar nuestros productos de una forma responsable, compartimos datos y recetas, realizamos concursos y recibimos comentarios y sugerencias.

## PROMOCIÓN DE VIDA SALUDABLE

Promovemos una vida saludable mediante diferentes acciones e intervenciones asociadas a nuestras marcas. Durante el 2014 GO Zuko apoyó a clubes deportivos, a ligas de fútbol escolar y otros torneos. Por otra parte, con la marca Lucchetti también estuvimos presentes en el Climbing Tour, en el Mountain Bike Tour y en otros eventos de distintas disciplinas deportivas.



# 25

Auspicios Go Zuko a Clubes Deportivos a nivel nacional



# 5

Auspicios Go Zuko a Eventos Deportivos



# 12

Auspicios Lucchetti a Eventos Deportivos



## PRODUCCIÓN GENERAL

Gerencia de Asuntos Corporativos  
Tresmontes Lucchetti

## DISEÑO

Dioslascría  
[www.dioslascria.cl](http://www.dioslascria.cl)

## PUBLICACIÓN

Diciembre 2015

Toda la información de sostenibilidad de Tresmontes Lucchetti está incluida en el Reporte Integrado 2014 de Grupo Nutresa, disponible en:

→ [www.gruponutresa.com](http://www.gruponutresa.com)



El papel de esta memoria proviene de bosques manejados de manera sustentable y fuentes controladas.

[www.pefc.org](http://www.pefc.org)



[www.tmluc.com](http://www.tmluc.com)

tresmontes  
lucchetti

 Grupo  
nutresa