



Reporte de  
**SUSTENTABILIDAD**  
2020  
Periodo Julio 19 - Junio 20

## REPORTE DE SOSTENIBILIDAD MANUKA

Toromiro S.A

Ruta Osorno - Puerto Octay km#31. Osorno. Chile.

[www.manuka.cl](http://www.manuka.cl)

Asesoría y elaboración de contenidos: SER Consultora

Diseño gráfico: estudioManada

Para mayor información sobre este reporte, te invito a comunicarte con:

Natalia Ubilla

Jefa Departamento de Comunicaciones y Sostenibilidad

[natalia.ubilla@manuka.cl](mailto:natalia.ubilla@manuka.cl)



# INDICE DE CONTENIDOS

/03 MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

/05 ENTREVISTA GERENTE GENERAL

/06 **SOBRE NUESTRO** SEGUNDO REPORTE

/12 **LA FAMILIA** MANUKA

/28 **PRODUCCIÓN** SUSTENTABLE

/36 **CREACIÓN DE** VALOR SOCIAL

/44 **SUSTENTABILIDAD** AMBIENTAL

/52 **ANEXOS**

## CARTA PRESIDENTE DIRECTORIO

Sir Henry van der Heyden

Es un orgullo presentar por segundo año consecutivo nuestro Reporte de Sustentabilidad, que recoge los avances de gestión realizados por Manuka durante la temporada 2019-2020 y con el cual buscamos profundizar nuestro compromiso con la sostenibilidad mediante las siguientes acciones:

En primer lugar, tomando la decisión de realizar un reporte bajo la metodología Global Reporting Initiative (GRI), con el propósito de ser más exhaustivos en el proceso y alinearnos a la institución líder a nivel global en la elaboración de Reportes de Sustentabilidad.

En segundo término, adhiriendo a la Red Pacto Global de la ONU cuyo objetivo es impulsar al sector privado a contribuir con el Desarrollo Sostenible, oficializando nuestro compromiso por adoptar acciones en torno a los Diez Principios que promueve esta organización. En esta misma línea, procuramos desarrollar acciones que nos ayuden a dar cumplimiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Durante esta última temporada, identificamos nuestra contribución directa a través de 5 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), integrando de esta forma la sustentabilidad en la gestión del negocio.

Es importante señalar que en Manuka trabajamos y apuntamos a los más altos estándares de gestión, por lo que nos regimos por la regulatoria nacional e internacional. Además, nos enfocamos en la gestión de aquellos aspectos que resultan determinantes

para la industria de producción lechera, como son el bienestar animal, el cuidado de las personas y el medioambiente.

Cada uno de los avances que alcanzamos en el ámbito de la sustentabilidad, se vinculan directamente con la labor que realiza el Comité de Sustentabilidad, donde existe una participación a nivel de directorio, por su relevancia y una determinación en cuanto a su posición transversal dentro de la compañía, estableciendo compromisos reales y exigibles que hacen de Manuka una empresa que avanza a paso firme por el camino de la sostenibilidad.

Con todos estos elementos, durante esta temporada hemos llevado adelante una intensa gestión en sustentabilidad, pero sabemos que aún queda mucho camino por recorrer y nuevos desafíos por enfrentar, para seguirnos consolidándonos y posicionándonos de cara a nuestros distintos grupos de interés.

Esperamos que este nuevo reporte contribuya a que nuestra empresa sea aún más transparente y abierta a la comunidad y a la industria, siendo un referente en sustentabilidad, tanto por su gestión como por su producción de leche de alta calidad nutricional.



## ENTREVISTA GERENTE GENERAL

Cristián Swett



### ¿De qué manera la sustentabilidad se vincula con la estrategia de negocio en Manuka?

Somos una empresa de producción lechera, y estamos comprometidos con entregar un producto de la más alta calidad nutricional para contribuir con la alimentación de Chile.

Asimismo, desde nuestra estrategia de negocio entendemos que la sustentabilidad es la forma en que nuestra compañía logrará mantenerse y desarrollarse hacia futuro. Por eso trabajamos para que nuestra gestión alcance un balance entre lo económico, medioambiental y social, buscando identificar y minimizar las posibles externalidades negativas y asimismo, identificar y potenciar las positivas.

En términos económicos, nuestro modelo productivo genera una buena rentabilidad porque promueve e impulsa las ventajas competitivas que tiene nuestro país para la producción lechera, como el clima que permite un crecimiento óptimo del pasto, y su gente esforzada y comprometida. La gestión del pasto es la base de nuestro modelo productivo, y nos permite entregar un alimento más natural y económico para las vacas y a la vez producir una leche de gran calidad por su composición y cualidades de producto grassfed. Asimismo, desde la perspectiva medioambiental, el modelo de pastoreo permite la compensación de las emisiones que genera, lo cual lo convierte en un sistema amigable.

Finalmente, desde el punto de vista social, desde la más alta dirección de Manuka se ha definido y establecido en nuestra misión y visión nuestro compromiso con la generación de valor compartido y entregar oportunidades a la gente del sur de Chile. Hemos establecido como plan de acción para aterrizar esta motivación el focalizarnos territorialmente, promover el desarrollo rural y sobre todo poner foco en realizar iniciativas que generen un impacto positivo en las familias que viven en sectores rurales y de esta forma promover que se mantengan en los campos. Si bien, una de nuestras prioridades es capacitar a nuestros colaboradores, durante la temporada capacitamos en oficio a vecinos para fomentar la economía familiar. Además hemos seguido ejecutando nuestro programa de donación de terneros macho que sirven de sustento para pequeños agricultores, entre otras iniciativas.

En definitiva, nuestro modelo productivo se vincula estrechamente con la sustentabilidad pues nos esforzamos por que genere un círculo virtuoso.

### ¿Qué destacas de la temporada 2019-2020?

En primer lugar, destacar que tuvimos un periodo productivo muy bueno, en el que pudimos producir más de 165 millones de litro de leche con 14.000 kilos de sólidos. Además, continuamos mejorando notoriamente en algunos parámetros que son clave en términos de bienestar animal, como la cantidad de cojeras y de mastitis, las cuales reducimos en un 4% y 22%, respectivamente. También, logramos obtener buenos resultados de las capacitaciones realizadas, impactando además en la percepción de nuestros trabajadores. Desde el punto de vista estructural, creamos la Gerencia de Asuntos Corporativos, con fuerte orientación hacia los temas de sustentabilidad. Desde la perspectiva de vinculación, definimos mecanismos de relacionamiento principalmente con gremios y medios de comunicación locales, pues es de alta relevancia para nosotros poder generar vínculos de largo plazo con nuestros grupos de interés.

En esta última línea, nos sentimos orgullosos de que en esta temporada logramos firmar los estatutos que dan origen a la Fundación Tres Hojas, la cual gestionará el Centro de Capacitación Lechero del Sur, por medio del cual buscamos capacitar y compartir experiencias sobre el sistema basado en pastoreo, mejorando la empleabilidad de los habitantes de la Región.

Finalmente, en el último trimestre de esta temporada, nos enfrentamos al

gran desafío de seguir produciendo en medio de la pandemia que estamos viviendo. Gracias al compromiso de la familia Manuka, y a la convicción de la importancia de nuestro trabajo, es que logramos hacer vida el lema "Manuka no para", teniendo como base que "Manuka se cuida" lo que nos llevó a implementar una serie de acciones que profundizan las medidas de seguridad para poder seguir operando.

### ¿Cuáles son los desafíos en sustentabilidad para la próxima temporada?

Nuestro mayor desafío como Manuka es que queremos ayudar a fortalecer y hacer crecer la industria, profesionalizarla y hacerla más sustentable. Por este motivo, durante la próxima temporada una parte importante de nuestros esfuerzos estarán destinados a la consolidación de la Fundación Tres Hojas.

En la gestión de Manuka hemos sido testigo del impacto económico, social y ambiental que podemos generar. Hoy sentimos que estamos lo suficientemente maduros para poder certificarnos en este ámbito, razón por la cual trabajamos por recibir la certificación como Empresa B.

Finalmente, hemos comenzado a formalizar nuestro Programa de Ciudadanía Corporativa, con lo cual queremos mejorar nuestra gestión y darle un enfoque estratégico a nuestros proyectos de educación, medioambiente y de apoyo a la vida rural.

# SOBRE NUESTRO SEGUNDO REPORTE

El presente reporte es el resultado de un esfuerzo coordinado de todas las áreas de Manuka, siendo lideradas por la Gerencia de Asuntos Corporativos.

## ACERCA DE ESTE REPORTE

El año 2019 publicamos nuestro primer reporte de sustentabilidad, el cual con mucho esfuerzo elaboramos internamente, con indicadores basados en el "Dairy Sustainability Framework"\*. Luego de esta primera experiencia, decidimos prosperar en este proceso, buscando apoyo metodológico para realizar nuestro segundo reporte basado en los Estándares GRI, reafirmando así nuestro compromiso de avanzar en materia de transparencia y de hacer pública nuestra información.

La elaboración del reporte se realizó en conformidad con los Estándares GRI en su opción Esencial. En este documento damos cuenta de nuestros éxitos y desafíos en aquellos temas de importancia material para nuestro negocio y nuestros grupos de interés. La información reportada corresponde a nuestra última temporada productiva, 2019-2020, que se desarrolló entre el 1 de julio del 2019 y el 30 de junio del 2020.

## DEFINICIÓN DE CONTENIDOS

Para la definición de los contenidos que son abordados en este informe, se siguieron los lineamientos de la Metodología GRI, analizando nuestros temas materiales, teniendo en consideración el contexto de sustentabilidad en el que nos desenvolvemos y la participación de nuestros grupos de interés en este proceso.

\* Metodología desarrollada por seis organizaciones lecheras internacionales y también alineados con los ODS de las Naciones Unidas N°2, N°8, N°12 y N°13.



## PROCESO DE MATERIALIDAD

### Identificación

- La identificación de los temas se realizó en base a la revisión de información interna y externa, estándares internacionales, benchmark de la industria, encuestas a clientes y proveedores, revisión de diagnóstico de la comunidad y entrevistas a los principales ejecutivos.

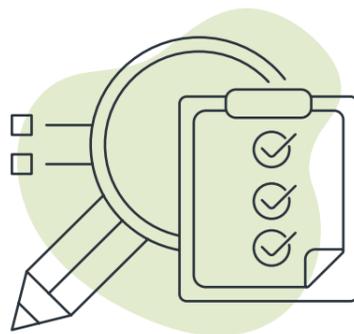


### Priorización

- La priorización de los temas identificados se realizó en base a la importancia que tiene para los grupos de interés y el impacto que tienen para el negocio.

### Evaluación

- Evaluación de los temas priorizados considerando el alcance, la cobertura y el período de tiempo.



### Validación

- Revisión de los aspectos materiales del ejercicio anterior y las nuevas consideraciones para este ciclo.



### MATRIZ DE TEMAS MATERIALES

- 1 Desarrollo de carrera
- 2 Condiciones laborales
- 3 Bienestar animal
- 4 Producción sustentable
- 5 Seguridad y calidad alimentaria
- 6 Liderazgo en la industria
- 7 Contribución a la comunidad
- 8 Biodiversidad
- 9 Gestión de residuos
- 10 Manejo de agua

**COMPROMISO CON LOS ODS**

Como Manuka, estamos comprometidos con los Principios de Pacto Global y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, con lo cual asumimos el desafío de integrar la sustentabilidad en nuestra gestión cotidiana del negocio.



ODS	METAS DEL OBJETIVO	APORTE DE MANUKA *
<b>2. HAMBRE CERO</b> 	2.2 Para 2030, poner fin a todas las formas de malnutrición.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Producción de 165 millones de leche de calidad [8,48% sólidos por litro - promedio RCC** 208.453 y UFC*** 11.603].</li> </ul>
	2.3 Para 2030, duplicar la productividad agrícola y los ingresos de los productores de alimentos en pequeña escala.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de transferencia de conocimientos: Visita de Grupo de Transferencia Tecnológico y CREA Argentina.</li> </ul>
	2.4 Para 2030, asegurar la sostenibilidad de los sistemas de producción de alimentos y aplicar prácticas agrícolas resilientes que aumenten la productividad y la producción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa donación de terneros, el cual alcanza unas 5.000 cabezas de ganado acumulado hasta la temporada 2019-2020.</li> </ul>
<b>4. EDUCACIÓN DE CALIDAD</b> 	4.3 De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de capacitación para trabajadores.</li> <li>A través de Fundación Tres Hojas, contribuimos a la profesionalización de la industria lechera.</li> </ul>
	8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>48 promociones internas.</li> </ul>
<b>8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</b> 	8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes y fomentar la formalización y el crecimiento de las pymes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>82% de nuestros colaboradores han sido capacitados.</li> </ul>
	8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción de un 8,9% en días perdidos y de un 13,2% en el número de accidentes con respecto al año anterior.</li> <li>Programa de desarrollo de proveedores.</li> </ul>
	12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lanzamiento Política de Medioambiente.</li> <li>Programa de reducción y manejo de residuos.</li> </ul>
<b>12. PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</b> 	12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>40% de nuestros desechos son reciclados.</li> <li>Taller de capacitación de reciclaje para la comunidad.</li> </ul>
	13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lanzamiento Política de Medioambiente</li> <li>Modelo productivo pastoril que reduce emisiones GEI.</li> </ul>
<b>13. ACCIÓN POR EL CLIMA</b> 	13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático.	<ul style="list-style-type: none"> <li>13.250 hectáreas de praderas permanentes.</li> <li>5.130 hectáreas de bosque nativo.</li> <li>Implementación de calentadores solares en 9 salas de ordeña y nuevos proyectos.</li> </ul>

\* A lo largo del reporte se entregará mayor detalle del aporte de Manuka. Se identificará cada tema con el logo del ODS correspondiente.  
 \*\* Recuento Células Somáticas.  
 \*\*\* Unidades Formadoras de Colonia.



# LA FAMILIA MANUKA

## QUIÉNES SOMOS

Somos la mayor empresa productora de leche en Chile, con operaciones en la región de Los Lagos y de Los Ríos. Nuestra producción anual alcanza los 165 millones de litros, cerca del 10% del total de leche que se produce a nivel nacional.

Nuestro sistema de pastoreo se sustenta en el modelo neozelandés, basado en el ciclo del pasto para alimentar a las vacas, que en Chile se beneficia de las ventajas naturales de la zona sur, especialmente el clima, favoreciendo la generación de leche de alta calidad y producida de forma sustentable.



### Misión:

Entregar oportunidades a la gente del sur de Chile a través de la mejora y profesionalización de la industria lechera. Hacemos esto a través de la implementación del modelo de pastoreo neozelandés, con este objetivo producimos leche.

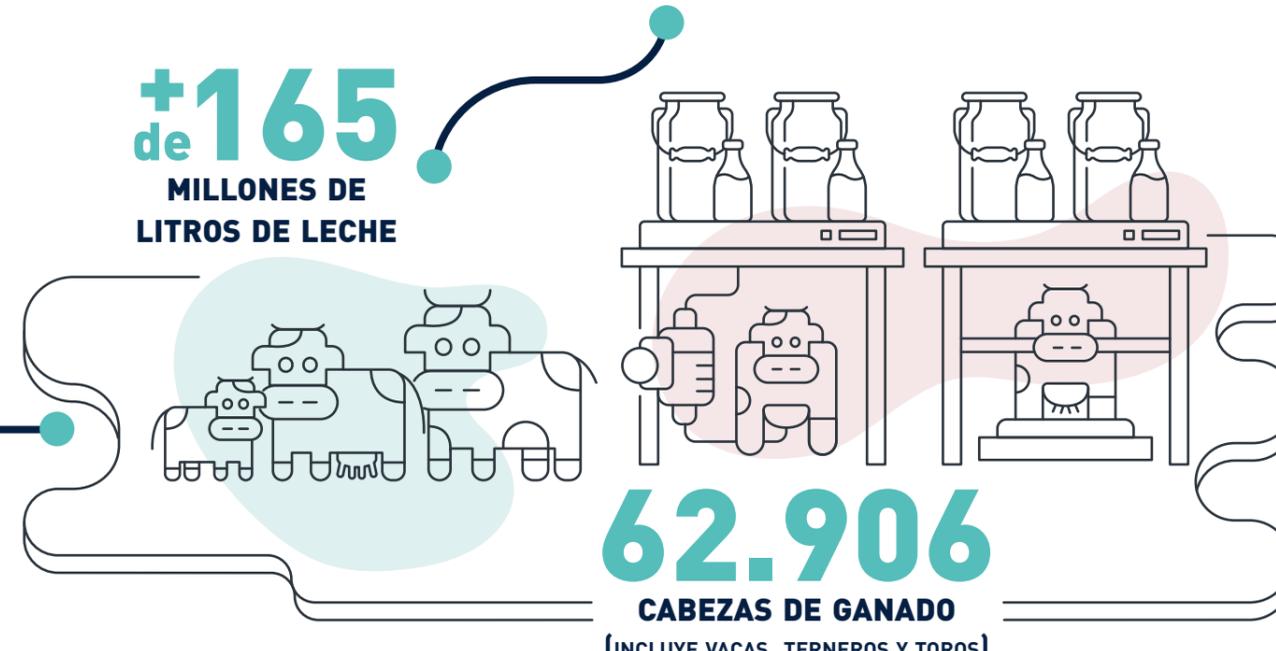
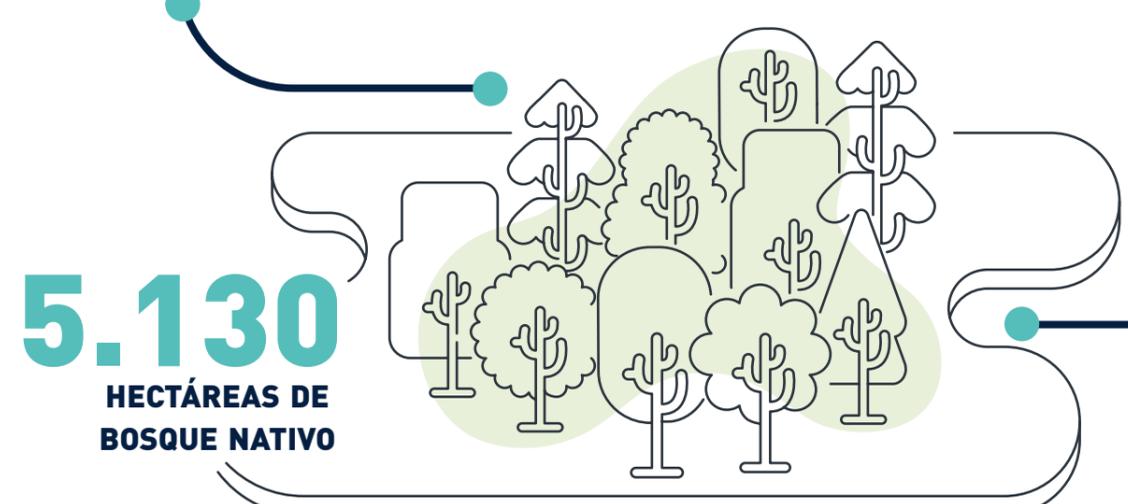
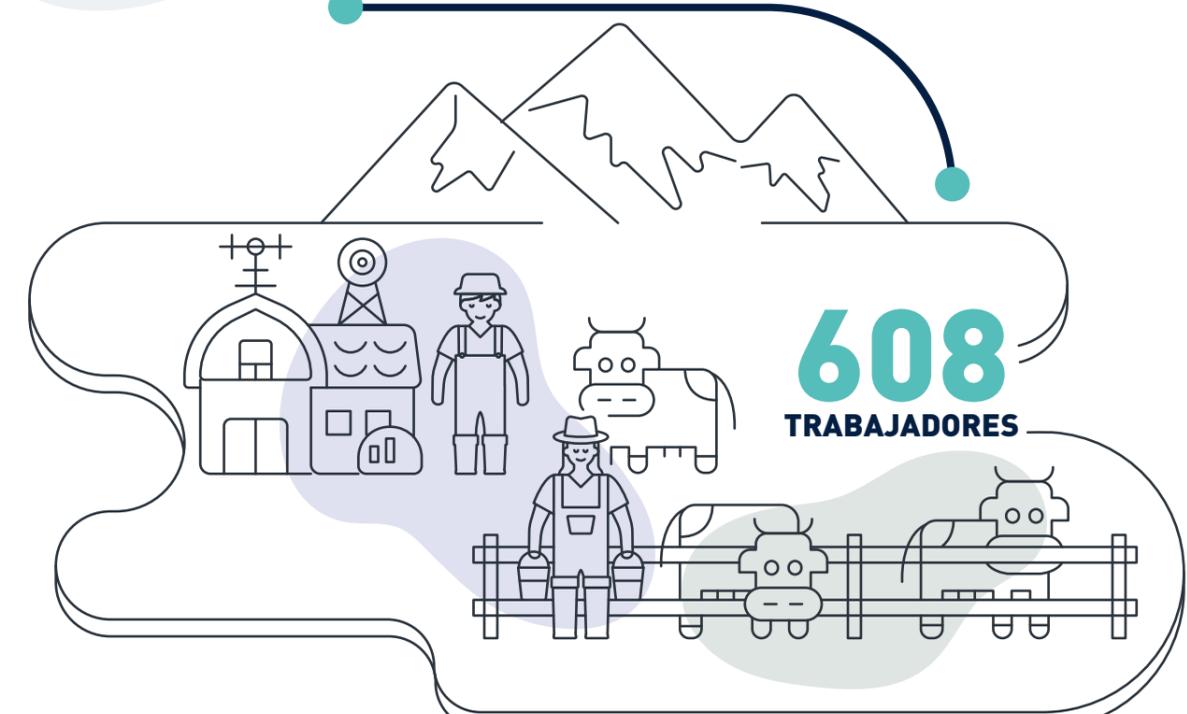
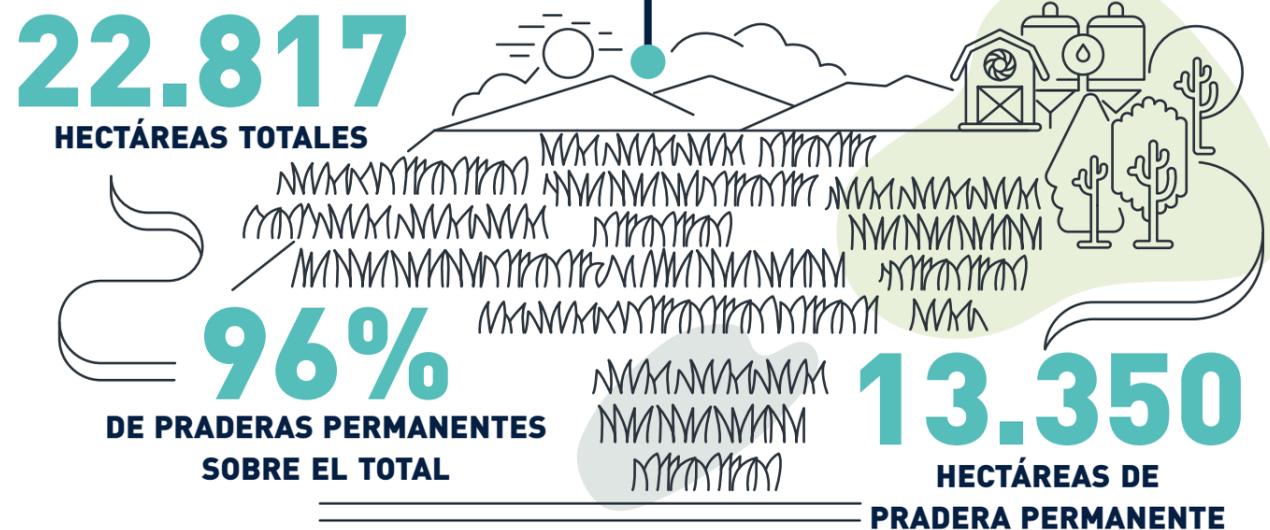
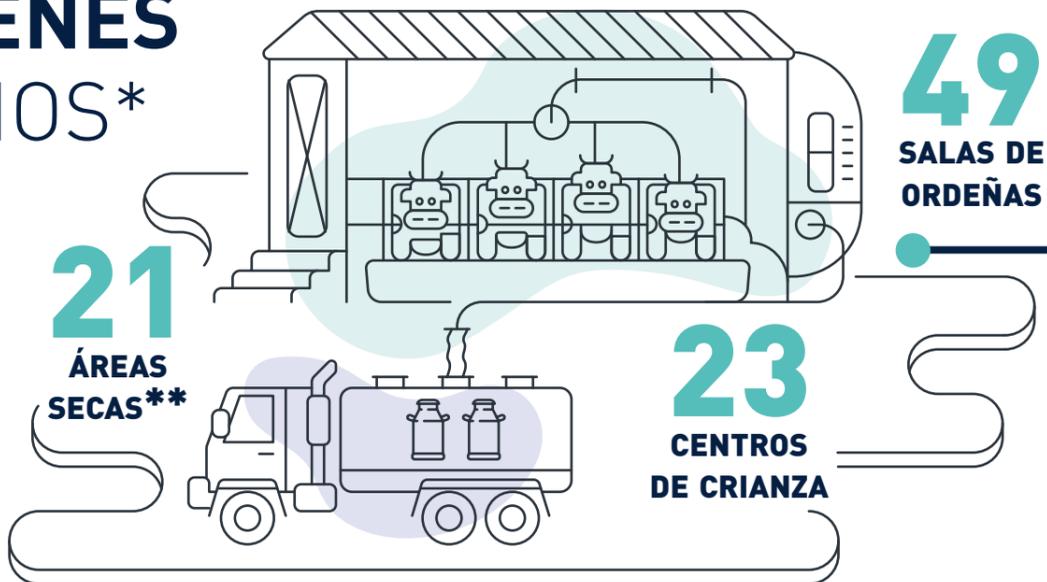


### Visión:

Generar valor compartido a través de la producción de leche natural y sustentable.



# QUIENES SOMOS\*



\* Información al cierre de la temporada, 30 junio 2020.

\*\* El área seca tiene como objetivo gestionar la producción de animales de reposición y traspaso para futura producción lechera.

**GOBIERNO CORPORATIVO**

Nuestro gobierno corporativo tiene como finalidad apoyar la gestión de aquellas áreas del negocio que son clave para el desarrollo productivo. Se compone por un directorio altamente comprometido, que registra un 100% de participación y asistencia a las sesiones establecidas, y cuyas directrices nos otorgan los lineamientos estratégicos para llevar a cabo las labores operativas de la manera más eficiente y sustentable.

Nuestro directorio opera mediante distintos comités que focalizan su actuar y posibilitan la realización de un seguimiento constante de las áreas clave de la empresa.

**Composición del directorio**



**HENRY VAN DER HEYDEN**  
CARGO: Presidente  
ANTIGÜEDAD: 7 años  
NACIONALIDAD: Neozelandesa



**JOHN FERRIS**  
CARGO: Director  
ANTIGÜEDAD: 6 años  
NACIONALIDAD: Neozelandesa



**BRENDAN BALLE**  
CARGO: Director  
ANTIGÜEDAD: 6 años  
NACIONALIDAD: Neozelandesa



**STEVE SMITH**  
CARGO: Director  
ANTIGÜEDAD: 7 años  
NACIONALIDAD: Neozelandesa



**Jos VAN LOON**  
CARGO: Director  
ANTIGÜEDAD: 5 años  
NACIONALIDAD: Holandesa



**MARK TOWNSHEND**  
CARGO: Director  
ANTIGÜEDAD: 7 años  
NACIONALIDAD: Neozelandesa



**DAVID STEELE**  
CARGO: Director  
ANTIGÜEDAD: 7 años  
NACIONALIDAD: Neozelandesa



**ALBERTO EGUIGUREN**  
CARGO: Director  
ANTIGÜEDAD: 2 años  
NACIONALIDAD: Chilena

**Comités de directorio**

**COMITÉ DE PRODUCCIÓN Y DESARROLLO**

**Objetivo** Desempeño productivo y crecimiento orgánico de la empresa.

**Periodicidad** Una vez al mes.

**N° Miembros** 18

**COMITÉ DE ÁREA SECA**

**Objetivo** Mejora continua del rendimiento del área de ganado de reposición.

**Periodicidad** Una vez al mes.

**N° Miembros** 9

**COMITÉ DE SUSTENTABILIDAD**

**Objetivo** Búsqueda de mejoras y mediciones de lo que se hace y se podría hacer en temas de sustentabilidad en la empresa.

**Periodicidad** Cada 2 meses

**N° Miembros** 9

**COMITÉ DE FINANZAS Y RIESGO**

**Objetivo** Evaluación de riesgo financiero y levantamiento de capital para asegurar el crecimiento sostenido de la empresa.

**Periodicidad** Cada 3 meses

**N° Miembros** 9

**Plana ejecutiva**

Los lineamientos establecidos por nuestro directorio son implementados e integrados en la gestión diaria a través de nuestra plana ejecutiva. Sus miembros combinan de forma equilibrada la expertise del trabajo en terreno con la capacidad de administrar una empresa con las mejores prácticas y estándares de la industria.



### GESTIÓN ÉTICA

Para llevar adelante nuestra gestión ética, en el último año trabajamos firmemente en la elaboración de políticas que propician la formalización de nuestros procedimientos internos. De esta manera, lanzamos el Código de Ética y la Política Anticorrupción, instrumentos que nos entregan pautas de comportamiento a todos quienes integramos Manuka, y que se hacen parte de nuestra actividad diaria. Para quienes nos abastecen, contamos con la Política de Gestión para Proveedores y Prestadores de Servicio, en la que agrupamos aquellos principios y valores éticos y de conducta mínimos en los que deben enmarcarse sus actuaciones.

Nuestro Código de Ética está conformado por una serie de principios básicos que contribuyen de manera eficaz a la materialización de nuestra misión, visión y valores.

La administración del Código de Ética corresponde al Comité de Ética, el cual sesiona cuando surge algún caso de violación a dicho Código.

Responsabilidades del Comité de Ética:

- Dar difusión y aplicación al Código de Ética.
- Promover los valores y conductas manifestadas en el Código.
- Canalizar casos a la instancia apropiada.
- Aprobar reconocimientos y correctivos.
- Generar estadísticas y reportes.
- Revisar las solicitudes de aclaración solicitadas.

Funciones del Comité de Ética:

- Actualizar y modificar el Código de Ética.
- Investigar y documentar casos que incumplan el Código.
- Promover consistencia a nivel global en la interpretación y aplicación del Código.

Nuestra Política Anticorrupción da cuenta de la importancia que tiene la integridad en nuestro quehacer, siendo uno de los principios fundamentales para nuestra empresa. El objetivo de esta Política es orientar a los colaboradores respecto de aquello que esperamos y exigimos de su comportamiento al momento de relacionarse con terceros, incluidos socios comerciales, los propios trabajadores de la empresa y en especial, funcionarios públicos.



### CANAL DE ESCUCHA ACTIVA

Por su parte los colaboradores tienen la responsabilidad moral y legal de denunciar al Comité de Ética toda transgresión a las normas, así como cualquier deficiencia o debilidad en los controles internos, provocada por conductas irregulares. Para ello, y con el objeto de mantener y proteger los más altos estándares de ética e integridad en los negocios, contamos con nuestro Canal de Denuncias ([www.manuka.cl/escucha.activa](http://www.manuka.cl/escucha.activa)), que nos permite gestionar las denuncias de forma simple y segura, asegurando anonimato y confidencialidad a aquellas personas que conozcan o sospechen de alguna actividad desarrollada por algún trabajador de la organización o persona vinculada a ésta, que pudiese implicar una violación a las leyes, normativa, códigos, reglamentos y las políticas internas o a principios éticos en general.

### NUESTRO EQUIPO

Nuestro modelo productivo se caracteriza por requerir de personas con mucha habilidad, entrenamiento y eficiencia para que sea implementado de forma correcta. Por ello contamos con equipos expertos en cada una de las áreas en las que se desempeñan.

#### Total trabajadores



87% permanente y 13% temporales.  
531 trabajadores permanentes.

#### TRABAJADORES PERMANENTES POR EDAD

	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Menores de 30 años	30	175	205
Entre 30 y 50 años	37	171	208
Mayores de 50 años	14	104	118
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>450</b>	<b>531</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>15%</b>	<b>85%</b>	

Meta: 20% de mujeres

#### TRABAJADORES PERMANENTES POR TIPO DE CONTRATO

	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Contrato Indefinido	75	415	490
Contrato a Plazo Fijo	7	34	41

#### TRABAJADORES PERMANENTES POR TIPO DE JORNADA

	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Jornada Completa	79	450	529
Jornada Parcial	2	0	2



**TRABAJADORES PERMANENTES POR CARGO**

	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Gerentes y Subgerentes	1	16	17
Jefaturas	9	23	32
Administradores, Jefes de Unidad, Encargados de Áreas	18	169	187
Ordeñadores, Apoyos, Administrativos, Asistentes, Trabajadores Agrícolas	53	242	295

**CONTRATACIONES TRABAJADORES PERMANENTES**

EDAD	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	TASA DE CONTRATACIÓN
Menores de 30 años	13	73	86	58%
Entre 30 y 50 años	9	51	60	41%
Mayor de 50 años	0	2	2	1%
<b>TOTAL DE CONTRATACIONES</b>	<b>22</b>	<b>126</b>	<b>148</b>	

**EGRESOS TRABAJADORES PERMANENTES**

EDAD	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	TASA DE EGRESOS
Menores de 30 años	14	92	106	68%
Entre 30 y 50 años	5	36	41	26%
Mayor de 50 años	2	8	10	6%
<b>TOTAL DE EGRESOS</b>	<b>21</b>	<b>136</b>	<b>157</b>	

La tasa de rotación para la temporada 19-20 es de

**29%,**

10 puntos porcentuales menos respecto a la temporada anterior. Nuestra meta es reducir a un 20% para el año 2023.

Nº de sindicatos

1

Nº de negociaciones colectivas

1

Nº de trabajadores cubiertos por negociaciones colectivas

162

Nº de trabajadores sindicalizados

162



**CRECIENDO JUNTOS**

Nuestros colaboradores son la piedra angular para los buenos resultados productivos. Por esta razón, resulta fundamental enfocarnos en su capacitación, entregándoles herramientas y oportunidades para crecer profesionalmente.

Uno de nuestros principales valores como empresa es la meritocracia, lo que en la práctica significa que valoramos el buen desempeño y

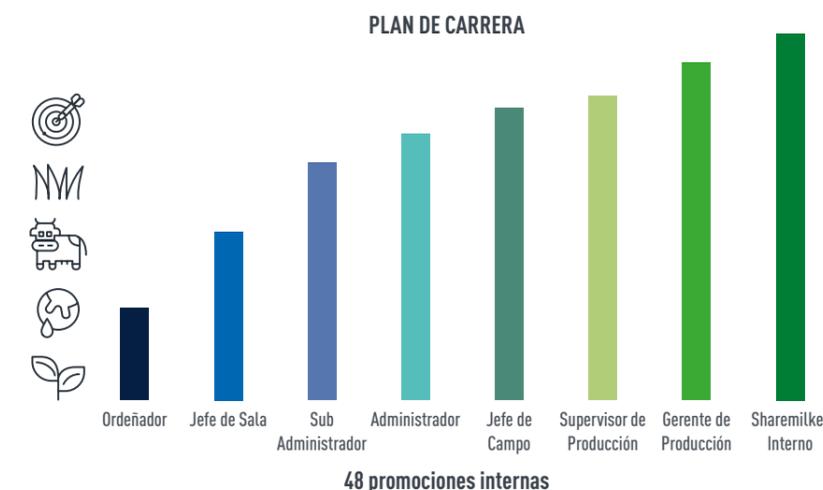
la excelencia en el quehacer, por sobre los títulos académicos u otros atributos externos.

Esto forma parte de nuestra cultura corporativa y fija los cimientos para la implementación de un robusto plan de desarrollo de carrera para nuestros colaboradores, donde el conocimiento es el valor fundamental que buscamos mantener y retener.

**Antigüedad promedio de nuestros colabores**



**Nuestro plan de carrera se estructura en 7 niveles**

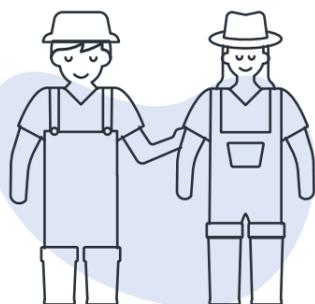


**COLABORADORES ASCENDIDOS POR CARGO Y SEXO**

CARGO	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Administrador	0	3	3
Jefe de Sala	4	30	34
Subadministrador	0	10	10
Jefe de Departamento	0	1	1
<b>TOTAL DE EGRESOS</b>	<b>4</b>	<b>44</b>	<b>48</b>

Junto con el plan de desarrollo de carrera, contamos con un programa de capacitación que considera aspectos técnico, sustentabilidad, comunicación y trabajo en equipo y especializaciones para jefaturas y gerencias.

**82% de trabajadores permanentes fueron capacitados al menos una vez al año, superando nuestra meta de un 80%.**



Con el fin de medir el desempeño de nuestros colaboradores y poder apoyarlos y guiarlos en su crecimiento profesional, anualmente realizamos evaluaciones de desempeño a los niveles profesionales de nuestros equipos.



**PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN**



**TIPO DE PROGRAMA**

Capacitaciones técnicas previas a hitos productivos  
Sustentabilidad  
Capacitación Anual Comunicación y Trabajo en equipo  
Especializaciones (diplomados y pos títulos)

**A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDA**

Jefes de Sala, Subadministradores, Administradores, Supervisores y Gerentes  
Jefes de Departamento, Jefes de Área, Comunidad  
Todos los colaboradores  
Jefaturas y Gerencias



**PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN**

**CATEGORÍA LABORAL**

Gerentes y Subgerentes  
Jefaturas  
Administradores, Jefes de Unidad, Encargados de áreas  
Ordeñadores, Apoyos, Administrativos, Asistentes, Trab. Agrícolas

	PROMEDIO DE HORAS MUJERES	PROMEDIO DE HORAS HOMBRES
Gerentes y Subgerentes	12	7
Jefaturas	36	53
Administradores, Jefes de Unidad, Encargados de áreas	7	13
Ordeñadores, Apoyos, Administrativos, Asistentes, Trab. Agrícolas	12	16
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>17</b>

**Nuestros trabajadores permanentes recibieron en promedio 14,3 horas de capacitación durante la temporada.**

**EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**

**CATEGORÍA LABORAL**

Gerentes  
Subgerentes  
Jefaturas  
Supervisores  
Veterinarios  
Administrativos  
Administradores  
Subadministradores  
Auxiliares  
Operarios  
Técnicos  
Trabajadores agrícolas

	MUJERES EVALUADAS	HOMBRES EVALUADOS	TOTAL
Gerentes	1	10	11
Subgerentes	0	3	3
Jefaturas	6	26	32
Supervisores	4	9	13
Veterinarios	3	7	10
Administrativos	15	24	39
Administradores	3	44	47
Subadministradores	0	1	1
Auxiliares	12	1	13
Operarios	0	11	11
Técnicos	0	4	4
Trabajadores agrícolas	0	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>142</b>	<b>186</b>

En julio de 2019, comenzamos a implementar la estructura de Sharemilker Interno en dos campos, buscando incentivar y potenciar a líderes productivos, atraer nuevos talentos y mejorar el desempeño de las salas de ordeña en cuanto a la eficiencia de sus resultados. Este programa considera que al tener una mejor productividad se genera mayor valor, lo que permite compartir las ganancias entre la compañía y el administrador de cada campo, lo que se ve reflejado en su estructura de renta. Dado el éxito de este proyecto, para la nueva temporada proyectamos implementarlo en 6 campos y además incluir un incentivo para el equipo de la sala, como un apoyo a la gestión del administrador.



**CONDICIONES LABORALES**

Además de su desarrollo y crecimiento, nos preocupan las condiciones laborales de nuestros colaboradores, es por esto que ofrecemos beneficios que son valorados por ellos. Además, buscamos generar un buen clima laboral e impulsar la cultura de seguridad, con el fin de que el espacio de trabajo sea apropiado.

Uno de los aspectos más apreciados por nuestros colaboradores, es la posibilidad

de contar con una de las 245 viviendas que proporcionamos a las familias de nuestros trabajadores, las que se encuentran ubicadas en dependencias de Manuka. Destacan en este sentido la cercanía con el lugar de trabajo y el alto estándar de construcción de las casas, lo que sumado al acceso a leña para sus hogares, hacen de su día a día laboral una vivencia confortable tanto para ellos como para sus familias.

**Más beneficios para nuestro equipo**

1. Alimentación en casinos
2. Aguinaldo en dinero y especies
3. Asignación de vehículo según cargo
4. Bono escolar
5. Bono vacaciones
6. Bono nacimiento
7. Celebración Fiestas Patrias y Navidad
8. Seguro de vida pagado por la empresa
9. Seguro complementario de salud financiado en 70% por la empresa
10. Seguro enseres (optativo)
11. Transporte escolar para hijos

**BENEFICIOS**

Seguro de vida  
Seguro complementario de salud

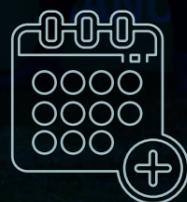
**% DE USO DE BENEFICIOS**

100%  
36%



## CÓMO GESTIONAMOS EL CLIMA LABORAL

El trabajo en torno al clima laboral se forja en base a la encuesta Great Place to Work que realizamos cada temporada, habitualmente durante el mes de abril. No obstante, en el último periodo no pudimos realizarla debido a la pandemia de COVID-19, y proyectamos realizarla en el mes de noviembre de 2020.



Realizamos nuestra reunión anual de inicio temporada, donde entregamos información, lineamientos estratégicos, premiamos a los mejores de la temporada, finalizando con una comida de equipo.

Realizamos la actividad "En tus zapatos", orientada a Jefes de Departamento o Supervisores, Subgerentes y Gerentes, que consistió en el intercambio de roles, con el objetivo de compartir una jornada conociendo realmente cómo es el trabajo del otro, y así generar una mejor apertura al diálogo y empatía para con las otras áreas. Esta capacitación surgió a raíz del plan de acción posterior a la medición de clima laboral GPTW realizada en la temporada pasada, para reforzar el "compartir" y el "escuchar".



Realizamos cenas de fin de año para cada equipo con el fin de estrechar lazos entre sus integrantes.



Celebramos la Navidad con una actividad dirigida a los hijos de nuestros colaboradores (hasta 12 años) para entregarles regalos e invitarlos a participar de actividades de convivencia familiar.

Mensualmente celebramos los cumpleaños de manera rotativa en los tres casinos de la empresa.



Realizamos conversatorios tanto en terreno como virtuales (debido a la pandemia) donde los equipos de gerencia y jefaturas se acercaron a la realidad de las salas de producción y área seca, con el fin de identificar sus necesidades y gestionar mejoras.



Creamos Manuka Cup, torneo de fútbol interno entre las distintas áreas.

Impulsamos un taller de acondicionamiento físico para colaboradores, guiado por un profesor de educación física para entrenar dos veces a la semana a colaboradores/as de la empresa. Este taller estuvo abierto a la comunidad en general.



## SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

Para proporcionar la seguridad que requieren nuestros equipos de trabajo, y cumpliendo con la legislación vigente, contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que cubre al 100% de nuestros colaboradores directos, mediante el cual creamos los lineamientos para evitar accidentes laborales y enfermedades profesionales. Este aplica además a las empresas que prestan servicios bajo el régimen de subcontratación (contratistas y subcontratistas), las que están obligadas a cumplir con todos los requerimientos relacionados con la Prevención de Riesgos Laborales.

Junto con nuestro sistema de gestión disponemos de una matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos, que establece los cargos y los riesgos asociados a cada tarea, y determina las medidas preventivas adecuadas. No obstante, cada colaborador que identifique una nueva situación de riesgo dentro de sus labores puede canalizar su requerimiento a través de su jefatura o del Área de Prevención de Riesgos.

Si bien el apoyo y compromiso de la administración es clave para alcanzar buenos indicadores en salud y seguridad laboral, la responsabilidad de nuestros colaboradores también resulta determinante, lo cual se manifiesta a través de la acción de nuestro Comité Paritario.

### Mecanismos para prevenir o mitigar accidentes laborales y enfermedades profesionales:

- Caminatas de seguridad en los diversos centros de gestión.
- Controles operacionales aleatorios (inspecciones, listas de chequeo, etc.).
- Investigaciones de accidentes para evitar que se vuelvan recurrentes.
- Comunicados internos.
- Fomento del autocuidado entre nuestros colaboradores.

### Principales funciones del Comité Paritario de Higiene y Seguridad:

- Instruir y promover entre los colaboradores el correcto uso de Elementos de Protección Personal (EPPs).
- Vigilar el cumplimiento de las medidas preventivas y realizar inspecciones periódicamente.
- Participar de la investigación de accidentes del trabajo y determinar si corresponde las coberturas de la ley 16.744\*.
- Promover y gestionar la participación de actividades de capacitación.
- Participar de las reuniones mensuales o extraordinarias de Comité Paritario.

\* Esta ley establece el Seguro Social Obligatorio Contra Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.



La capacitación también es un elemento importante para avanzar hacia buenos resultados, para lo cual contamos con un plan que trabajamos de forma constante, siendo un foco permanente de nuestra gestión en seguridad.

**Formación en salud y seguridad laboral:**

- Uso y manejo de equipos extintores.
- Primeros auxilios básicos y uso de botiquín.
- Conducción a la defensiva de vehículos.
- Manejo de sustancias peligrosas.
- Manejo animal y riesgos asociados.
- Responsabilidades civiles y penales.

**INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD LABORAL TEMPORADA 2019-2020**

TIPO DE ACCIDENTES	NÚMERO DE CASOS
Fallecimiento por accidente laboral	0
Accidente laboral con grandes consecuencias (no fallecidos)	0
Accidente laboral*	53
Número de horas trabajadas	1.398.108

\* Las principales causas de accidentes tienen relación con golpes y caídas, mientras que las principales lesiones se vinculan al manejo de animales y superficies de tránsito o trabajo.

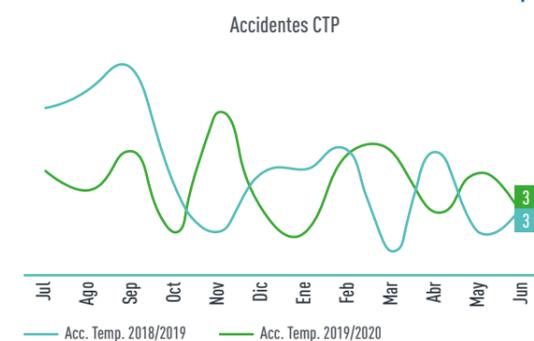
ENFERMEDADES LABORALES	NÚMERO DE CASOS
Fallecimiento por enfermedad laboral	0
Enfermedades laborales*	7

\* De los 7 casos que ingresaron como enfermedades profesionales en estudio, 5 corresponden a contactos estrechos a un caso confirmado de COVID-19, 1 corresponde a riesgos psicosociales y 1 a trastornos músculo esqueléticos.

**RESUMEN ACCIDENTABILIDAD (Días perdidos)**



**RESUMEN ACCIDENTABILIDAD (N° de accidentes con tiempo perdido CTP)**



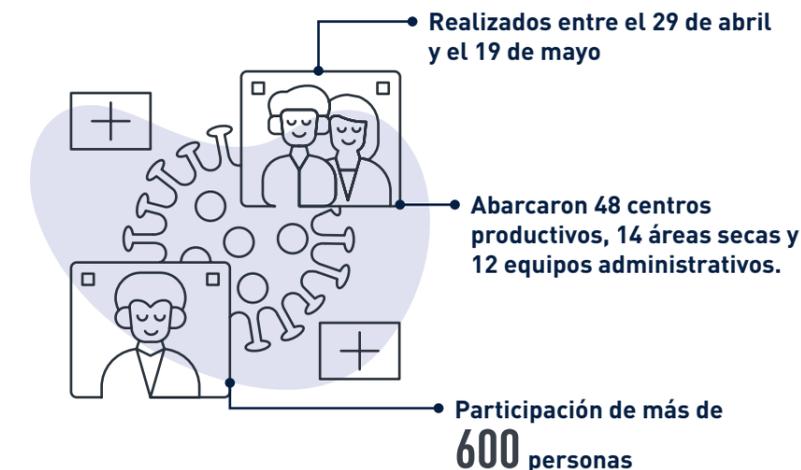
**Plan de Acción y Prevención COVID-19**

La llegada del COVID-19 nos desafió a crear nuevas forma de trabajar e interactuar, antes las cuales fue necesario generar diversas acciones preventivas y de adaptación para resguardar el bienestar de todos nuestros colaboradores. Ante esto nos enfocamos en dos principales aspectos:

1. Pusimos en marcha un plan de acción integral que involucró a todas las áreas, y a todos nuestros colaboradores, entregando implementos de seguridad en todos nuestros centros productivos, incorporando un técnico en enfermería para realización de controles aleatorios, sanitización de áreas productivas y oficinas, reconvirtiendo el servicio de alimentación, haciendo capacitaciones a distancia entre otros.
2. Como la empresa de producción de leche más grande del país, quisimos ser un referente en cuanto a nuestra cultura preventiva, manteniendo la producción para dar respuesta a las necesidades de alimentación de nuestro país durante el periodo de pandemia.

Para conjugar ambas líneas de trabajo, durante los meses de abril y mayo realizamos una serie de conversatorios orientados a abordar inquietudes, reforzar protocolos de seguridad, dialogar y conocer como cada uno de nuestros colaboradores estaba viviendo esta situación.

**Conversatorios en cifras:**



**PREMIO COMPROMISO CON LA PREVENCIÓN ACHS 2019**

Fuimos reconocidos por la Asociación Chilena de Seguridad como una de las empresas comprometidas con la gestión y seguridad de sus trabajadores. Esto da cuenta del compromiso, liderazgo y trabajo en equipo de nuestros colaboradores, aspectos fundamentales para lograr un lugar seguro para trabajar.

Así también lo demuestran nuestras estadísticas de accidentabilidad, que bajaron considerablemente respecto a la temporada 2018-2019. Sin duda, todos nuestros centros están orientados a trabajar de manera segura y seguir colaborando en generar una mayor cultura preventiva.

# PRODUCCIÓN SUSTENTABLE

## MODELO PRODUCTIVO

Nuestro modelo de producción se basa en el sistema neozelandés, mediante el cual manejamos de forma estratégica la producción de pasto. Este modelo implica nutrir y medir de forma sistemática y precisa su crecimiento. Con esto logramos que nuestras vacas se alimenten de este pasto cuando

alcanza su mayor aporte nutricional, estimulando además su reproducción a través de este corte natural.

Las praderas permanentes, base de este modelo, permiten la captación de CO2 con lo cual mitigamos nuestras emisiones.



### Desarrollamos la tierra y sembramos praderas permanentes

- **2 especies:** ballica y trébol blanco.
- Más de 40 empresas contratistas locales en siembra, fertilización, cercos, caminos y redes de agua.

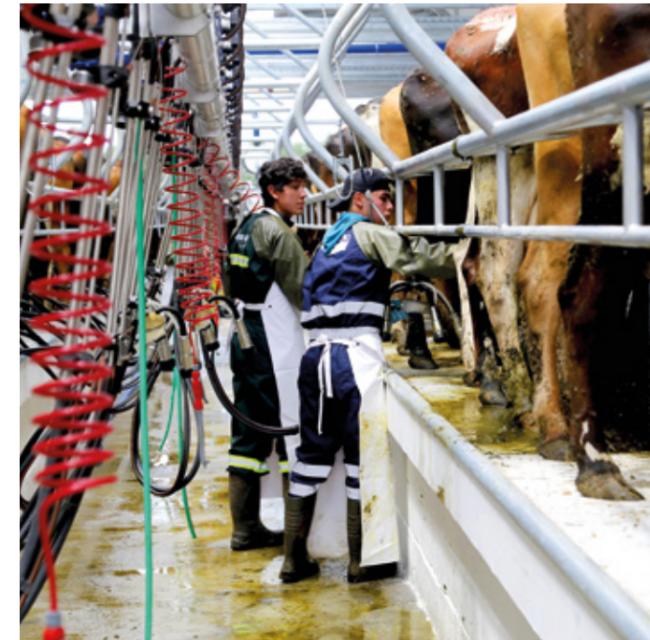
### Manejamos estratégicamente el pasto

- **2 pilares:** sistematización de información de praderas y precisión de los datos.
- **3 hojas crecimiento óptimo del pasto:** mayor aporte nutricional y permite su posterior reproducción y crecimiento.
- **Manejos estratégicos:**
  - cosechar en el momento óptimo para promover su crecimiento.
  - uso de cultivos de invierno (suplemento externo).

### PRODUCCIÓN DE PASTO (ton MS/ha)\*

TEMPORADA 2018-2019	TEMPORADA 2019-2020
13,3	14,7

\* Materia Seca.



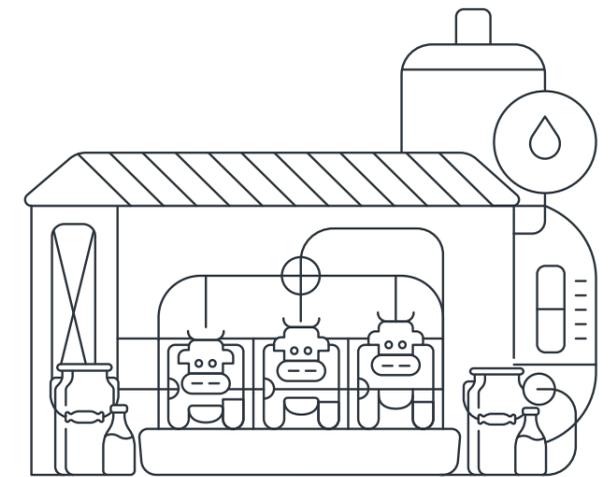
### Alimentamos vacas sanas con pasto

- 90% de alimentación en praderas permanentes.
- Sistema de rotación de potreros basado en herramientas que organizan los potreros según su crecimiento de pasto promedio.

### NIVELES DE EFICIENCIA EN KG MS/KG SL\*

TEMPORADA 2018-2019	TEMPORADA 2019-2020
14,8	12,3

\* Sólidos en leche.



### Producimos leche

- Generamos leche de alta calidad y producida de forma sustentable, la cual se envía a las plantas lecheras para su industrialización.

### BIENESTAR ANIMAL

El sistema de pastoreo mediante el cual producimos nuestra leche, promueve en forma inherente el bienestar animal, pues las vacas pasan casi toda su vida libres en las praderas, lo que les aporta altos niveles de bienestar, que se ven reflejados en la longevidad que alcanzan: 6 años (4 partos).

En Manuka reforzamos la importancia que el bienestar animal tiene para nuestra compañía, con la creación de un riguroso documento que considera diversos protocolos en torno al manejo y trato de animales, mediante el cual abarcamos todos los aspectos que confluyen para que nuestro ganado alcance un alto estándar de cuidado, estableciendo los lineamientos para el manejo y buenas prácticas en todas las áreas productivas de la empresa. Su aplicación considera a todos los trabajadores que participan en la crianza, ordeña y manejo de los animales perteneciente a la empresa.

Tenemos como desafío realizar una asesoría externa en bienestar animal, para lo cual estamos trabajando en distintos aspectos: 1) capacitando a nuestros colaboradores en trato animal y en las prácticas de arreo, para lograr un óptimo manejo por parte de ellos; 2) mejorando los indicadores de cojera y mastitis, ante lo cual poseemos una infraestructura con altos estándares en caminos, salas de ordeña, patios de espera, junto al control, apoyo y supervisión de un equipo de nueve veterinarios, dos de los cuales son especialistas en mastitis y cojeras.

Durante la temporada 2019-2020 se capacitaron un **79%** de trabajadores que tienen en sus funciones manejo animal.



#### INDICADORES DE BIENESTAR ANIMAL

	TEMPORADA 2018-2019	TEMPORADA 2019-2020	VARIACIÓN TEMPORADA ANTERIOR	META
Porcentaje de mastitis	2,1%	1,63%	-22%	Bajo 5%
Porcentaje de cojera	1,6%	1,53%	-4%	Bajo 3%

De forma adicional, cada año realizamos cuatro auditorías internas a cada una de nuestras 49 lecherías, a cargo de un médico veterinario que evalúa distintos aspectos vinculados con el bienestar animal, obteniendo resultados que alcanzan el 96% promedio de cumplimiento. Adicionalmente, recibimos auditorías externas del SAG.



### SALUD Y SEGURIDAD ALIMENTARIA

Implementamos un conjunto de buenas prácticas con el fin de asegurar una leche inocua y con altos estándares de calidad, que cumpla con lo establecido en la legislación y normativa sanitaria vigente y que abarca proveedores, producción y entrega de la leche a nuestros clientes.

De acuerdo con las directrices establecidas por nuestra área de control de calidad, minimizamos la probabilidad de formación de bacterias a causa de manejos inadecuados, mala limpieza, problemas con el equipo, temperatura, entre otros.

Cabe destacar que junto con los indicadores de calidad, uno de los aspectos clave para asegurar que la leche y sus derivados alcancen altos estándares productivos, es el bienestar del animal y el uso de adecuadas técnicas de manejo. Esto sumado al hecho de que las razas de nuestras vacas se caracterizan por tener mayor contenido de sólidos por litro de leche (proteína y grasa), superando el promedio nacional de este indicador, hacen que la leche que entregamos a nuestros clientes alcance la calidad esperada y sea altamente considerada por su excelente aporte nutricional.

#### El 100% de nuestros predios cuentan con:

- Protocolos específicos y detallados de todos los procesos (ordeña, manejo animal, movimiento animal, maquinaria, entre otros).
- Programa de vacunación preventiva, uso de vitaminas, minerales y desparasitación.



**INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD ALIMENTARIA**

	TEMPORADA 2018-2019	TEMPORADA 2019-2020	META
Sólidos por litros de leche (%)	8,46%	8,48%	8,48%
Promedio de recuento de células somáticas (cels/ml)	229.000	208.453	120.000
Promedio de unidades formadoras de colonias (UFC/ml)	12.000	11.603	10.000

Un progreso importante que ha logrado la compañía en términos de sanidad animal, es el control y erradicación de las enfermedades infectocontagiosas como:

- Brucelosis, 100 % de campos certificados libres.
- Tuberculosis, 98% de los predios certificados libres.
- Leucosis, 32% certificados libres de la enfermedad.

**96%** de nuestros predios certificados PABCO\*.

**5 puntos porcentuales sobre la temporada anterior.**

**Nuestro objetivo como empresa es lograr el 100% de predios certificados.**

\* El Programa de Planteles Animales Bajo Certificación Oficial (PABCO) es una certificación realizada por el Servicio Agrícola y Ganadero (SAG), siendo la única de carácter oficial que entrega el Estado. Sus altos estándares permiten la exportación de los productos certificados a la Unión Europea, uno de los importadores con más altos estándares en inocuidad alimentaria del mundo.



**Transfiriendo nuestro conocimiento**

Buscamos compartir nuestra experiencia y conocimiento en la producción lechera. Por este motivo, es que en cada temporada, recibimos visitas nacionales e internacionales, las cuales recorren nuestros campos, se capacitan y son acompañados por tutores de Manuka en el proceso de aprender de nuestro modelo.

La temporada 2019-2020 estuvo marcada por la pandemia, razón por la cual, algunos de estos programas no se realizaron. No obstante, podemos destacar la visita organizada por **CREA Argentina\***, en la que participaron aproximadamente 10 personas, y el Grupo de Transferencia Tecnológica (**GTT\*\***), en el que participaron 15 personas.

\* CREA Argentina es una asociación civil sin fines de lucro integrada y dirigida por empresarios agropecuarios que se reúnen en grupos para compartir experiencias y conocimientos.

\*\* Los GTT son grupos de agricultores que se reúnen con el fin de visitar buenas prácticas sobre transferencia tecnológicas.



# CREACIÓN DE VALOR SOCIAL

## RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD

Tenemos el compromiso de ser un actor relevante de cara a nuestros grupos de interés, ante lo cual procuramos ser un buen ciudadano corporativo, actuando con transparencia, ética y respeto, abriendo canales para el diálogo honesto y construyendo relaciones de confianza a largo plazo.

Para alcanzar este objetivo, trabajamos en la elaboración de un Programa de Ciudadanía Corporativa y también desarrollamos un Diagnóstico Comunitario, con el apoyo de una consultora externa, con el fin de generar mecanismos de vinculación constantes y estructurados de acuerdo a una estrategia que nos permita consolidar nuestra licencia social.

Procuramos ser un buen ciudadano corporativo, actuando con transparencia, ética y respeto.



Nuestros grupos de interés son definidos mediante una evaluación que conjuga las variables de territorialidad, es decir, donde se desarrollan nuestras operaciones, y a través de nuestro Programa de Ciudadanía Corporativa, que entre sus objetivos establece: "generar una relación de confianza y sostenible en el tiempo con nuestros grupos de interés".

GRUPO DE INTERÉS	FORMAS DE PARTICIPACIÓN	FRECUENCIA DE PARTICIPACIÓN	TEMAS CLAVES	¿CÓMO RESPONDEMOS A LOS TEMAS CLAVES?
<b>COLABORADORES (AS)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitaciones</li> <li>Voluntariado Corporativo</li> <li>Actividades especiales</li> <li>Eventos</li> <li>Comunicaciones internas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acorde a calendarización o necesidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo Profesional</li> <li>Clima Laboral</li> <li>Seguridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitaciones en habilidades blandas y técnicas</li> <li>Promociones internas, Encuesta de clima y plan de acción</li> <li>Seguimiento, visitas y talleres de prevención de riesgos</li> </ul>
<b>ACCIONISTAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reunión anual</li> <li>Visitas anuales</li> <li>Informes anuales</li> <li>Participación en comités</li> <li>Reuniones de directorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acorde a calendarización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rentabilidad del negocio y gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones mensuales de directorio</li> <li>Generación de informes de gestión mensuales</li> <li>Reuniones de comités de áreas claves para evaluar avances</li> <li>Reporte de sustentabilidad</li> </ul>
<b>COMUNIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones juntas de vecinos</li> <li>Actividades</li> <li>Proyectos</li> <li>Canal de escucha activa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acorde a necesidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Educación</li> <li>Protección del medio ambiente</li> <li>Promover la vida rural</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitaciones</li> <li>Actividades en conjunto</li> <li>Proyectos</li> <li>Canal de denuncias y sugerencias</li> <li>Programa de ciudadanía corporativa</li> <li>Donaciones</li> </ul>
<b>GREMIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asociación y participación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acorde a necesidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de la Industria Lechera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividades y proyectos en conjunto</li> </ul>
<b>AUTORIDADES LOCALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones</li> <li>Planes de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acorde a necesidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de la Industria Lechera</li> <li>Promover la vida rural</li> <li>Protección del medio ambiente</li> <li>Educación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividades y proyectos en conjunto</li> </ul>
<b>AUTORIDADES REGULATORIAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones</li> <li>Planes de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anualmente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplir con altos estándares de bienestar animal</li> <li>Inocuidad del producto y producción sustentable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fiscalizaciones</li> <li>Reuniones con planes de trabajo</li> </ul>
<b>MEDIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación Comercial</li> <li>Notas de Expertos</li> <li>Columnas Mensuales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensualmente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mostrar la gestión de la empresa</li> <li>Generar interés en la Industria Lechera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Columnas mensuales</li> <li>Notas de expertos</li> <li>Participación en ediciones especiales, notas radiales, etc.</li> </ul>
<b>CLIENTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensualmente o acorde a necesidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inocuidad del producto</li> <li>Precio de la leche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones para revisión de temas de interés mutuo</li> <li>Plataforma de sugerencias y denuncias</li> </ul>
<b>PROVEEDORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones y capacitaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensualmente o acorde a necesidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos acorde a la normativa</li> <li>Precios convenientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones para revisión de temas de interés mutuo</li> <li>Plataforma de sugerencias y denuncias</li> </ul>
<b>ENTIDADES FINANCIERAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones mensuales</li> <li>Reuniones presenciales anuales</li> <li>Diálogos continuos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensualmente o acorde a necesidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Financiamiento de nuestro plan de crecimiento</li> <li>Rentabilidad del negocio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones</li> </ul>



**Los principios que guían nuestro relacionamiento comunitario son:**

Promover relaciones de respeto y confianza con los diversos grupos de interés presentes en nuestras comunidades locales.

Participar proactivamente como un actor social comprometido con el desarrollo sostenible del territorio.

Propiciar canales de diálogo con nuestras comunidades locales.



## IMPULSO A LAS COMUNIDADES

Buscamos ser un aporte real para nuestras comunidades y contribuir al desarrollo sostenible de los habitantes de las comunas en las cuales estamos presente, para lo cual diseñamos nuestro Programa de Ciudadanía Corporativa en base a tres grandes focos:

1. Educación
2. Medioambiente\*
3. Promover la vida rural



### Programas para promover la educación

- Apoyamos la iniciativa Bibliomóvil de Fundación La Fuente, cuyo objetivo es acercar la lectura a zonas alejadas, principalmente rurales, que no cuentan con otros servicios de préstamos de libros. Para su funcionamiento se reconvierten salas de clases y sedes sociales, transformándolas en bibliotecas por una vez por semana.
- Apoyamos la iniciativa Jardín Sobre Ruedas de Fundación Integra, la cual entrega educación parvularia gratuita a los niños de las zonas rurales y urbanas de difícil acceso. Desde Manuka proveemos el espacio y el transporte para que los viernes, día en que este jardín móvil llega a nuestra localidad, los niños puedan acceder y contar con las instalaciones necesarias para disfrutar de este espacio educativo.
- Fundación Tres Hojas, a través del Centro de Capacitación Lechero.

Con este propósito participamos e invertimos en proyectos que consideramos pueden generar un impacto positivo en las familias que viven en sectores rurales y de esta forma promover que se mantengan en los campos, apoyando iniciativas vinculadas a la cultura, el deporte, la empleabilidad y el emprendimiento. Esto también nos permite mejorar las condiciones de vida de las comunidades, implementando actividades innovadoras, atractivas y motivadoras para los residentes de la zona.



### Programas para promover la vida rural

- Impulsamos el desarrollo de mujeres emprendedoras de Puerto Octay, con la realización del curso de corte y confección en el que participaron 20 dueñas de hogar de esta comuna. El objetivo de esta actividad fue entregarles conocimientos sobre este oficio, los que les permitirán generar una fuente de ingresos para ellas y sus familias.
- La donación de terneros es una iniciativa que comenzamos en 2014 y que también nos permite contribuir al desarrollo de las comunidades locales. Desde sus inicios, hemos donado alrededor de 5.000 terneros a pequeños agricultores locales, dedicados a la crianza y engorda de bovinos, quienes tienen las capacidades y recursos necesarios para llevar a cabo la crianza de estos animales, dándoles la posibilidad de contar con un emprendimiento y mejorando ostensiblemente la calidad de vida de sus familias.
- Otra de las acciones que realizamos para promover la vida rural, está relacionada con la actividad deportiva. En esa línea durante 2019 lanzamos la Escuela de Fútbol Manuka para niños y niñas de Puerto Octay, cuyo objetivo es fomentar el deporte y la actividad recreacional tanto entre los trabajadores y sus familias, como en la comunidad en general. Mediante esta iniciativa hemos congregado a 35 menores de entre cinco y doce años, quienes han incrementado su bienestar y calidad de vida, al formar parte de este espacio deportivo.
- Nuestro impulso al deporte local también se manifiesta en el apoyo que entregamos al equipo de ciclismo Club Tiger Sport. El equipo busca ser el mejor en la categoría Mountain Bike y ruta a nivel regional, nacional e internacional, para lo cual desde 2017 aportamos con nuestro auspicio.



## Fundación Tres Hojas

Desde Manuka buscamos potenciar el desarrollo del sector lácteo para toda la región, compartiendo conocimientos y experiencias en torno al sistema de pastoreo. Dado que resulta un procedimiento muy técnico y específico, consideramos que la forma más eficiente de aproximarse a él, es a través de la capacitación.

Ante este reto, en marzo de 2019 inauguramos el Centro de Capacitación Lechero del Sur, que opera como una OTEC (Organismo Técnico de Capacitación), a través del cual canalizamos todo el quehacer de la Fundación Tres Hojas, que fue creada de forma posterior.

Con su puesta en marcha buscamos abrirnos a toda la Región y ser un motor de cambio para el desarrollo rural, contribuyendo a la profesionalización de la industria lechera del sur de Chile, a través de programas de estudios relevantes para el trabajo.

### Nuestros objetivos de formación son:

- Ser un referente en educación técnica sobre el sistema agrícola lechero basado en pastoreo.
- Buscar la formación integral de las personas para que logren un progreso en sus competencias y habilidades y de esta forma mejoren su empleabilidad.
- A través del conocimiento, lograr cambio en las personas, para así generar un aumento en la competitividad de los predios lecheros.

Asimismo, con la puesta en marcha de la Fundación también buscamos atraer y retener talentos en las localidades rurales del sur de Chile para promover la economía local. En los últimos años las migraciones de personas del campo a las grandes ciudades han ido en aumento; comunas como Puerto Octay (entre otras) han visto disminuir su población y matrícula escolar, por lo que este tipo de iniciativas ayudan a revalorizar la vida rural.

### Contamos con dos líneas de trabajo:

**Carrera Técnica en Producción Lechera dictada por el CFT Los Lagos en articulación con Manuka:**

- Acreditada por el Ministerio de Educación.
- Diseñada específicamente para el sector lechero chileno.
- Primera generación de estudiantes: 35 trabajadores cursando carrera.
- Validada por los gremios Aproveche y Agrollanquihue.

### Capacitaciones y Cursos:

- Cursos Codificados con Sence.
- 7 temáticas distintas.
- 15 cursos realizados entre septiembre y diciembre de 2019.
- 229 trabajadores capacitados entre septiembre y diciembre de 2019.

Ambas líneas de trabajo están abiertas a todos los actores del sector (gremios, productores de leche, plantas lecheras), con el fin de crear valor y generar nuevas oportunidades en la industria láctea a través del conocimiento, realzando el oficio, y siendo un aporte para los colaboradores de la empresa y para otros trabajadores del rubro.

\* Los proyectos relacionados con este foco serán tratados en el capítulo Sustentabilidad Ambiental.



Las ventas mensuales del Emporio superan los

**3.000**

kilos de quesos, cuyo consumo se distribuye en 1/3 por parte de nuestros colaboradores y 2/3 a clientes externos.

**EMPORIO MANUKA**

Uno de los proyectos que ha resultado ser altamente exitoso y con una importante penetración en la comunidad, es el Emporio Manuka.

Nuestra única tienda, ubicada en la Hacienda Coihueco, nace con el fin de que los trabajadores se identifiquen con un producto lácteo elaborado con la leche premium que producen, el cual además pueden compartir con sus familias.

Adicionalmente, a través del Emporio buscamos contribuir a rescatar el patrimonio culinario y el turismo gastronómico de la zona, así como también a impulsar el comercio local y promover los productos naturales.

Esto nos ha llevado a incorporar a la venta productos como jugos y miel que cumplen con estas características.

Actualmente se comercializan dos variedades de quesos (Chanquito Manuka y Mantecoso Laguna Bonita), los cuales son elaborados 100% con leche de Manuka en dos plantas queseras de la zona. El Chanquito se elabora en una planta ubicada en la localidad de Quilanto, y el Mantecoso en una planta ubicada en la localidad de Casma. Con ambas plantas queseras se está iniciando un programa de apoyo y cooperación para avanzar en la implementación de un sistema de aseguramiento de calidad en los procesos productivos (BPM y HACCP).



**EMPLEO LOCAL**

La creación de empleo local es uno de los aspectos que nos distingue como empresa, siendo reconocidos por nuestra capacidad para generar oportunidades de desarrollo y crear espacios de crecimiento para la comunidad local. Este es uno de los puntos que alcanza mayor valoración por parte de los miembros de la comunidad, quienes fueron consultados para la elaboración del Diagnóstico Comunitario, resaltando la importancia para la empleabilidad de los habitantes locales que genera la empresa.

El hecho de que la mayoría de nuestros colaboradores formen parte del entorno en el desarrollamos nuestras operaciones, propicia una cultura de pertenencia y cercanía, que favorece su bienestar, la gestión de sus labores y aporta positivamente a los resultados que alcanzamos como empresa.



Contamos con 493 trabajadores que viven en la Región de Los Lagos y 34 en la Región de los Ríos, lo que representa un 87% de dotación local.



**APOYO A PROVEEDORES LOCALES**

El impulso y apoyo que entregamos a los proveedores locales también es un aspecto destacado de nuestra labor dinamizadora hacia la comunidad y la economía local. El 81% de nuestras compras las realizamos a proveedores locales, aportando así al desarrollo económico de la zona.

**Programa de Desarrollo de Proveedores**

Con el objetivo mejorar la calidad de gestión, la productividad, la sustentabilidad y la competitividad de nuestros proveedores, durante el mes de mayo de 2020 convocamos a un grupo de proveedores a participar del Programa de Desarrollo de Proveedores.

Los beneficiarios fueron representantes de pequeñas y medianas empresas de sectores productivos, comerciales y de servicio que integran la cadena de valor de Manuka, a quienes buscamos impactar contribuyendo en la mejora continua de sus negocios.

Para ello realizamos cinco talleres de capacitación, en los cuales participaron diversas áreas de la compañía, tratando las siguientes temáticas:

- Seguridad Laboral
- Gestión Comercial
- Medioambiente
- Prácticas Laborales
- Aspectos contables y tributarios

Este Programa fue implementando como un proyecto piloto, registrando una participación de aproximadamente 10 proveedores o prestadores de servicios en cada taller, con los cuales queremos construir alianzas sólidas de largo plazo y de beneficios mutuos. Nuestro objetivo es seguir realizando este programa, incorporando a nuevas empresas.



**COMPARTIENDO EXPERIENCIAS**

Nos hemos puesto como desafío impulsar la industria lechera en Chile y liderar este proceso.

Durante el año 2019, concretamos la creación de la Cooperativa Campos Australes y continuamos, a pesar de la contingencia, con nuestro programa de transferencia de conocimientos.



Cooperativa Campos Australes

Campos Australes nace de la idea de un proyecto asociativo liderado por la Sociedad Agrícola y Ganadera de Osorno (SAGO) y Manuka en el año 2016. A partir de esa fecha se comenzó a invitar a varios productores lecheros de las regiones de Los Ríos y Los Lagos a formar parte del proyecto.

Inicialmente se formó como una sociedad por acciones (SpA) y ya en noviembre 2019, se formaliza la transformación en cooperativa formando lo que es hoy la Cooperativa Agrícola y Lechera Campos Australes.

El principal objetivo de la Cooperativa es apoyar la estabilidad económica de los productores locales a través de un mayor poder de negociación, maximizando sinergias entre los productores y fomentando la integración vertical, con la intención de que los productores sean parte de toda la cadena productiva.

El modelo productivo de sus productores se desarrolla fundamentalmente en base a praderas, muchas de ellas en proceso de certificación "grass-fed", entregando una máxima calidad de la leche y cumpliendo con todas las medidas sanitarias exigidas en mercados nacionales e internacionales.

El desafío de la Cooperativa a largo plazo es generar un valor agregado a la leche, a través de poder tener una planta propia y comercializar productos lácteos.

Campos Australes en cifras



# SUSTENTABILIDAD AMBIENTAL



Nos comprometemos a manejar los recursos naturales de nuestros campos de manera responsable. Contamos con 5.130 hectáreas de bosque nativo formado por una amplia variedad de árboles y arbustos, los cuales cuidamos de manera respetuosa, y en cumplimiento siempre con la normativa legal vigente. Reconocemos el valor e importancia que esta riqueza natural tiene para el ecosistema, y por este motivo, tenemos dos proyectos orientados a preservar nuestro medioambiente:

1. Actualmente estamos evaluando un proyecto de reforestación con árboles nativos en todas aquellas zonas de nuestros terrenos donde no es posible sembrar praderas. El desafío es ejecutar la primera etapa durante la temporada 2020-2021.
2. Proyecto para diseñar y construir un sendero ecológico en conjunto con la comunidad en una zona de más de 2 hectáreas, en la unión de los ríos Coihueco y Rahue.

De forma adicional buscamos minimizar el impacto negativo que los procesos de producción puedan tener en el suelo, en los cursos de agua, la flora, la fauna y el paisaje que compone nuestro entorno.

De esta forma fortalecemos nuestro compromiso por mejorar nuestro desempeño ambiental, aportando al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible propuestos por la ONU.



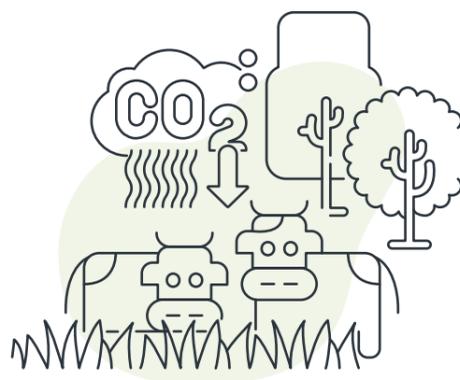


**EMISIONES**

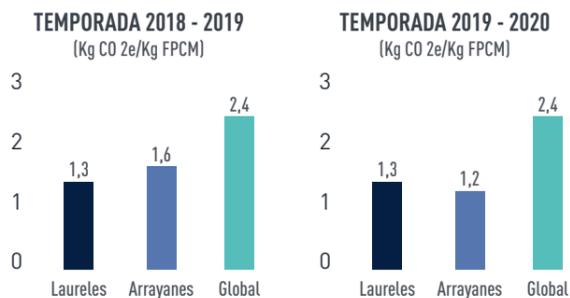
La empresa ha realizado cuantificaciones de la huella de carbono en algunas de sus lecherías. Esta medición da cuenta de que a través de la técnica de pastoreo que utilizamos, somos capaces de generar alrededor de un 40% menos de gases de efecto invernadero por cada kilo de leche producido en relación al promedio de emisiones generadas por un kilo producido a nivel global.

Nuestras vacas están permanentemente al aire libre alimentándose de pasto, para lo cual rotamos las praderas logrando que lo corten en el momento preciso en el que alcanza su mayor nivel nutricional y se promueve su crecimiento. De esta manera los pastos absorben y secuestran carbono en la tierra, ya que el pastoreo es una de las formas de mitigar las emisiones de gases, tal como lo indica el Panel Intergubernamental de Cambio Climático (IPCC)\*.

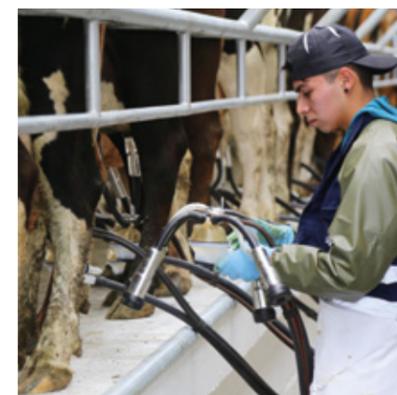
Tras la medición de nuestra huella de carbono en la temporada 2018-2019, nos planteamos el desafío de aplicar la metodología de cálculo del balance entre la huella de carbono y la captura de carbono asociada a la producción lechera, cuyos resultados esperamos obtener para 2021.



**Huella de Carbono**



\* De acuerdo con el IPCC, el manejo sustentable de la tierra puede incluso prevenir la degradación del suelo, mantener la productividad y revertir los impactos adversos del cambio climático, por ejemplo, a través de la captura de CO2 que pueden hacer las praderas.



**ENERGÍA**

Siendo coherentes con nuestra misión y valores, trabajamos de forma consistente para reducir el consumo de energía. Durante la última temporada, concretamos variadas acciones orientadas a alcanzar dicho objetivo.

- Incentivamos el uso de energías limpias tales como calentadores solares. Actualmente contamos con 9 lecherías que utilizan esta tecnología para calentar el agua con la que lavamos los equipos de ordeña y estanques de leche. Nuestro compromiso es seguir avanzando en esta materia, razón por la cual cada nuevo proyecto incorporará este sistema.
- Regulamos el uso de energía durante el horario punta de invierno a través de relojes de control.
- Ajustamos los horarios de ordeña para disminuir los consumos de energías en las horas punta.
- Capacitamos a los colaboradores en el buen uso de la energía, con el fin de que sean más eficientes en las labores de la lechería.
- Implementamos el uso de ampolletas Led para los proyectos nuevos y el reemplazo de las luminarias antiguas. Esto nos permite contar actualmente con un 56% de luminarias Led.
- Nuestra meta es reducir en un 10% nuestro consumo energético expresado en Kwh/ton de lácteos sólidos.

**CONSUMO DE ENERGÍA\***

	TEMPORADA 2018-2019	TEMPORADA 2019-2020	VARIACIÓN
Combustibles Fósiles (Kwh)	931.147	1.227.103	31,8%
Electricidad (Kwh)	7.397.358	7.212.344	-2,5%
Total Consumo Energía No Renovables (Kwh)	8.328.505	8.439.446	1,3%
Consumo energías Renovables (Kwh)	0	47.007	-
Total de consumo energía (Kwh)	8.328.505	8.486.454	1,9%
Consumo energía (Kwh/ ton de lácteos sólidos)	655	608	-7,18%

\* Considera el consumo de petróleo en generadores. Dato no incluido en el reporte 2019, para la temporada anterior. La temporada 2019-2020 incluye las 3 nuevas salas de ordeña.



**RESIDUOS**

Hemos incrementado nuestro compromiso con la gestión de manejo de residuos. Destacamos el empuje por parte de nuestra administración para aumentar los recursos involucrados en estos procesos, lo que nos ha permitido aumentar la cantidad de residuos reciclados, y también invertir en capacitación e infraestructura necesaria para llevar adelante este objetivo.

A partir del 2015, los generadores y destinatarios de residuos industriales deben declarar sus residuos sólidos no peligroso en el Sistema Nacional de Declaración de Residuos (SINADER) del Registro de Emisiones y Transferencia de Contaminante (RETC). Como compañía hemos realizados a la fecha todas las declaraciones a través de esta plataforma, además los residuos peligrosos (Respel) son declarados al Sistema de Declaración y Seguimiento de Residuos Peligros (SIDREP) los cuales son auditados anualmente por la Autoridad Sanitaria.

Sin embargo, hemos querido ir más allá de lo requerido por la Normativa Vigente, trabajando en potenciar la reutilización y reciclaje de los envases y embalaje de nuestros principales insumos, a través de convenios con los principales proveedores.

Además hacemos partícipe a la comunidad en algunos de estos procesos, traspasándoles nuestra motivación por reducir los impactos en el medioambiente e integrarlos en este desafío, dando cuenta y haciéndonos cargo del cambio cultural que esto requiere.

**Impulsamos varias iniciativas para incentivar el reciclaje en nuestro entorno:**

- Generamos campañas de reciclaje con la instalación de puntos de acopio en instalaciones estratégicas de la empresa (casino, administración, oficinas, escuela y posta) y contratamos el servicio de un reciclador base para su recolección, separación y disposición.
- Entregamos contenedores a las Juntas de Vecinos, escuela y posta para involucrarnos en el proceso de reciclaje.
- Incentivamos a nuestros proveedores a conocer y dar cumplimiento a la Ley REP.
- Identificamos el plástico de los bolos de la alimentación complementaria que damos a nuestras vacas, como nuestro mayor residuo generado, por lo que estamos trabajando en conjunto con recicladores base de Osorno, para acopiar este material, separarlo y recuperar la mayor cantidad posible para el reciclaje.
- Realizamos talleres de capacitación de reciclaje para trabajadores y la comunidad, con el objetivo de incorporarlos a nuestros planes de manejo de residuos.

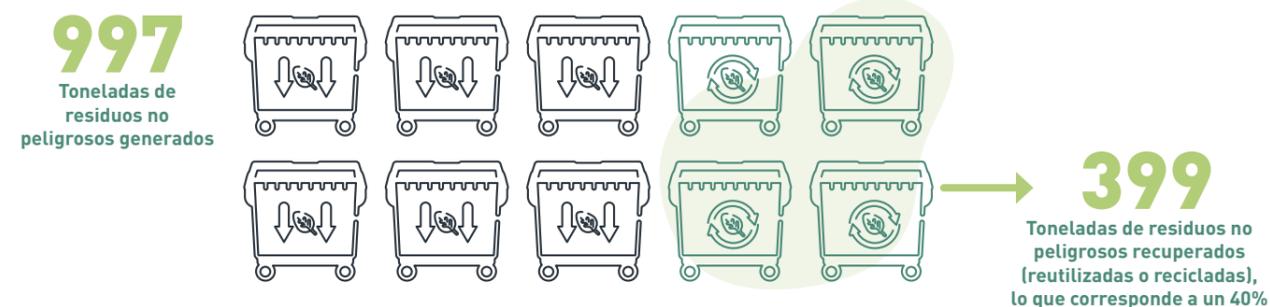


**RECONOCIMIENTO DE SUSTENTABILIDAD PARA LECHERÍAS 2020**

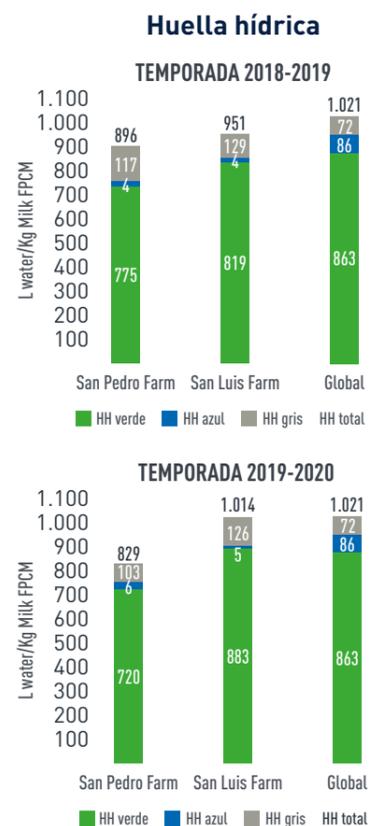
Fuimos reconocidos por la empresa Nestlé debido a nuestro aporte a la sustentabilidad. Esta distinción premia a los productores destacados por buenas prácticas medioambientales en predios lecheros, instancia en la que Sala Esperanza fue ampliamente reconocida por reciclar el 75% de los plásticos de bolos y maxisacos utilizados. Además, destacó por la utilización de calentador solar para el lavado de equipos y el uso de purín como fertilizante. Un gran logro para nuestra empresa dado que 60 productores postularon a este reconocimiento, siendo sólo tres de ellos premiados en la zona de Osorno, entre los cuales figuró Sala Esperanza.



**Cifras de residuos Temporada 2019-2020**



\* Principalmente envases de agroquímicos, aceites y lubricantes y material cortopunzante, los cuales fueron transportados a empresas autorizadas para tratamiento.



## AGUA

En Manuka estamos constantemente buscando mecanismos que nos permitan ahorrar en el consumo de agua, entendiendo que este es un recurso de vital importancia para la producción de leche y que cada vez es más escaso.

Nuestro modelo productivo no contempla el uso de riego y es el agua lluvia la que utilizamos para el desarrollo y mantenimiento de nuestras praderas, lo que nos permite minimizar ampliamente nuestro impacto en esta área.

El mayor consumo de agua que tenemos actualmente, se debe al agua de bebida de las vacas, de las personas, el lavado de equipos y otras necesidades. Esta agua se obtiene a través de pozos profundos ubicados en cada centro productivo.

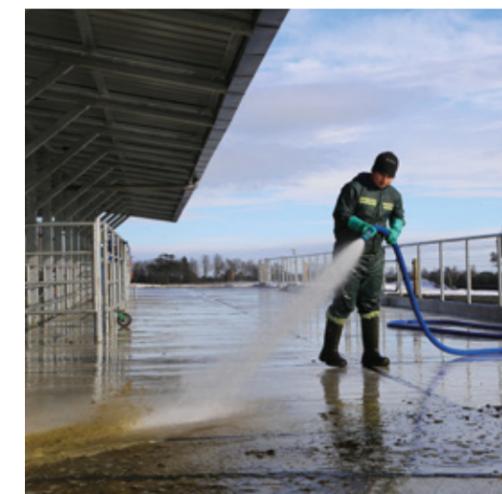
Para controlar y poder hacer gestión respecto a este último consumo, estamos actualmente implementando medidores de agua, que nos permitan identificar oportunidades para reducción del consumo.

## Manejo de purines

Nos hacemos cargo del manejo de los purines generados en cada una de las lecherías, los cuales utilizamos como fertilizantes en las praderas, identificamos las zonas de riego y registramos las aplicaciones realizadas en cada centro. Nuestro objetivo es utilizarlos con un límite máximo de aplicación y definir los sectores donde hacerlo.

Con el fin de profundizar los conocimientos sobre este tema, en enero de 2020 realizamos un curso en el Instituto de Investigaciones Agropecuarias (INIA) acerca del uso y manejo de purines, en el que participaron más de 70 profesionales y técnicos del área productiva y agronómica de la empresa.

A través de esta capacitación recibimos conocimientos teórico-prácticos para hacer un uso óptimo de los purines en nuestros predios lecheros, un uso estratégico del agua y hacer una utilización de los nutrientes contenidos en un concepto de economía circular.



# ANEXOS

## ENFOQUES DE GESTIÓN DE TEMAS MATERIALES

TEMA MATERIAL	POR QUÉ ES MATERIAL PARA MANUKA	CÓMO LO GESTIONAMOS	INDICADORES DE GESTIÓN	DÓNDE PRODUCE EL IMPACTO
<b>DESARROLLO DE CARRERA</b>	El éxito de nuestro modelo productivo se vincula directamente con las capacidades de nuestros colaboradores y con el crecimiento profesional de ellos.	<b>Teniendo como base la meritocracia desarrollamos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de capacitación.</li> <li>Plan de desarrollo de carrera.</li> <li>Evaluaciones de desempeño</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Media de horas de capacitación.</li> <li>Porcentaje de trabajadores capacitados.</li> <li>Antigüedad promedio.</li> <li>Rotación de trabajadores.</li> <li>Número de promociones internas.</li> <li>Número de trabajadores evaluados por categoría laboral.</li> </ul>	El impacto principal es en nuestros colaboradores.
<b>CONDICIONES LABORALES</b>	Al ser nuestras personas nuestro principal capital, debemos velar por que sus condiciones laborales sean las óptimas para que puedan desempeñarse en las condiciones más favorables.	<b>Con el fin de generar buenas condiciones laborales contamos con:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de beneficios.</li> <li>Gestión de clima laboral.</li> <li>Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de uso de beneficios.</li> <li>Resultados encuesta de clima.</li> <li>Número de accidentes laborales.</li> <li>Número de enfermedades laborales.</li> </ul>	De forma directa impactamos a nuestros colaboradores, e indirectamente, a sus seres queridos, constituyendo de esta manera la Familia Manuka.
<b>BIENESTAR ANIMAL</b>	Los indicadores demuestran un manejo respetuoso de las vacas, mostrando bajos índices de enfermedades, buenas condiciones de vida del ganado y una preocupación constante por sensibilizar a los trabajadores respecto a la importancia del buen trato a los animales.	<b>Contamos con:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Protocolos orientados al buen trato animal.</li> <li>Capacitaciones a trabajadores en bienestar animal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Longevidad de las vacas.</li> <li>Porcentaje de trabajadores capacitados en bienestar animal.</li> <li>Porcentaje de mastitis.</li> <li>Porcentaje de cojeras.</li> <li>Resultado de cumplimiento de auditorías.</li> </ul>	El impacto se genera en nuestros animales y en nuestros colaboradores.
<b>PRODUCCIÓN SUSTENTABLE</b>	Nuestro modelo de producción nos genera sustentabilidad económica y además nos permite generar bajas emisiones de CO2, contribuyendo al cambio climático.	<b>A través de la implementación del modelo neozelandés de pastoreo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de producción de praderas sistemático y preciso.</li> <li>Sistema de rotación de potreros.</li> <li>Manejo estratégico del pasto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicador de producción de pasto.</li> <li>Toneladas de ms/ha.</li> <li>Niveles de eficiencia en kg ms/kg sl.</li> <li>Porcentaje de alimentación en a praderas permanentes.</li> </ul>	Impactamos internamente al repercutir en nuestro negocio y externamente por nuestro bajo impacto hacia el medioambiente.
<b>SEGURIDAD Y CALIDAD ALIMENTARIA</b>	Una de las prioridades estratégicas de Manuka es producir leche con altos niveles de calidad, ya que estamos conscientes de nuestro aporte en la alimentación sana.	<b>Nuestro proceso de producción de leche se basa en:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Trazabilidad animal.</li> <li>Protocolos específicos de todos los procesos.</li> <li>Programa de vacunación preventiva.</li> <li>Uso de vitaminas, minerales y desparasitación.</li> <li>Certificaciones PABCO.</li> </ul>	<b>Indicadores de calidad:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sólidos por litros de leche.</li> <li>Promedio de recuento de células somáticas [cels/ml].</li> <li>Promedio de unidades formadoras de colonias [un/ml].</li> <li>Porcentaje de predios certificados PABCO.</li> </ul>	Nuestro impacto se genera tanto externa como internamente, siendo los trabajadores encargados de implementar estos protocolos.

Continuación de página anterior

### ENFOQUES DE GESTIÓN DE TEMAS MATERIALES

TEMA MATERIAL	POR QUÉ ES MATERIAL PARA MANUKA	CÓMO LO GESTIONAMOS	INDICADORES DE GESTIÓN	DÓNDE PRODUCE EL IMPACTO
<b>LIDERAZGO EN LA INDUSTRIA</b>	Manuka ha asumido el rol de ser un referente en producción lechera, con un sistema a bajo costo y sustentable. Buscamos compartir nuestro conocimiento, para mejorarla y hacerla cada vez más exitosa.	<b>Desarrollamos con distintas instancias para compartir conocimientos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cooperativa Campos Australes.</li> <li>Fundación Tres Hojas y Centro de Capacitación Lechero del Sur.</li> <li>Pasantías en nuestros campos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impacto de la Cooperativa (número de socios, producción de leche, etc.)</li> <li>Resultados del Centro de Capacitación.</li> <li>Número de visitas.</li> </ul>	Impactamos principalmente en la industria lechera y en los grupos de interés vinculados a ella.
<b>CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD</b>	Somos conscientes del impacto que generamos como empresa en nuestro entorno, al ser una de las principales empresas de la zona que contribuyen a su desarrollo económico y social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de relacionamiento comunicatorio.</li> <li>Diagnóstico de las comunidades.</li> <li>Manual de ciudadanía corporativa.</li> <li>Proyectos de apoyo a la educación.</li> <li>Proyectos de promoción de la vida rural.</li> <li>Emporio Manuka.</li> <li>Empleo local.</li> <li>Apoyo a proveedores locales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de impacto de nuestros proyectos con la comunidad.</li> <li>Ventas del Emporio.</li> <li>Porcentaje de trabajadores locales.</li> <li>Porcentaje de compra a proveedores locales.</li> <li>Monto de compra a proveedores locales.</li> </ul>	Impactamos principalmente en las comunidades vecinas de la Región de los Lagos.
<b>BIODIVERSIDAD</b>	La protección de la biodiversidad de los campos es una prioridad en la industria.	A través del cuidado de los bosques nativos y de la búsqueda de proyectos para fomentar la preservación de estas especies.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de hectáreas de bosque nativo.</li> </ul>	Impactamos externamente al medioambiente.
<b>GESTIÓN DE RESIDUOS</b>	Nos hacemos cargo del impacto que generan nuestros residuos, principalmente los plásticos.	Desarrollo de un sistema de gestión de residuos, involucrando incipientemente a las comunidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de residuos reutilizados y reciclados.</li> <li>Toneladas de residuos por forma de eliminación.</li> </ul>	Los residuos se generan tanto interna como externamente.
<b>MANEJO DE AGUA</b>	Es un tema prioritario para la industria lechera.	Principalmente el agua que consumimos proviene de la lluvia, y un porcentaje mínimo se obtiene de pozos profundos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Extracción de agua.</li> <li>Consumo de agua.</li> </ul>	El principal impacto se encuentra en el agua para consumo tanto de trabajadores como de animales, y en el lavado de maquinarias e instalaciones.

### ÍNDICE GRI

CONTENIDOS GENERALES			
ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/COMENTARIO	ODS
<b>102 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>	102-1 Nombre de la organización		
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Producción Lechera, agrícola, forestal y ganadera	
	102-3 Ubicación de la sede		
	102-4 Ubicación de las operaciones	8	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Sociedad anónima cerrada	
	102-6 Mercados servidos	8	
	102-7 Tamaño de la organización	10-11	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	15	8
	102-9 Cadena de suministro	Contamos con 90 proveedores, de los cuales 82 corresponden a proveedores locales. 70% de las compras están relacionadas con la alimentación de ganado, principalmente fertilizantes y concentrados.	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Apertura de 5 nuevos campos.	
	102-11 Principio o enfoque de precaución		13
	102-12 Iniciativas externas	Página de ODS	17
	102-13 Afiliación a asociaciones	Página de ODS	17

Continuación de página anterior

**ÍNDICE GRI**

CONTENIDOS GENERALES			
ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/COMENTARIO	ODS
<b>102 ESTRATEGIA</b>	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones		
<b>102 ÉTICA E INTEGRIDAD</b>	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta		16
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas		16
<b>102 GOBERNANZA</b>	102-18 Estructura Gobierno Corporativo		16
	102-19 Delegación de autoridad		
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales		
	102- 22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités		16
<b>102 PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	102-40 Lista de grupos de interés		
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva		
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés		
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés		
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados		

Continuación de página anterior

**ÍNDICE GRI**

CONTENIDOS GENERALES			
ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/COMENTARIO	ODS
<b>102 PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES</b>	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Al ser una sociedad anónima cerrada no tenemos obligación de informar los estados financieros de la empresa.	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema		
	102.47 Lista de los temas materiales		
	102-48 Reexpresión de la información		
	102-49 Cambios en la elaboración de informes		
	102-50 Periodo objetivo del informe		
	102-51 Fecha del último informe		
	102-52 Ciclo de la elaboración de informes		
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe con los Estándares GRI		
	102-54 Declaración de la elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI		
	102.55 Índice de contenidos GRI		
	102-56 Verificación externa	No se realizó verificación externa.	

Continúa en página siguiente

**ÍNDICE GRI**

TEMAS MATERIALES			
ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	ODS
<b>DESARROLLO DE CARRERA</b>			
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes		
	103-2 Evaluación del enfoque de gestión		
<b>404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016</b>	404-1 Media de horas de formación al año por empleado		
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional		
<b>401 EMPLEO 2016</b>	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal		
<b>INDICADOR PROPIO</b>	M1-1 Antigüedad promedio de los trabajadores		
	M1-2 Número de promociones internas		
<b>CONDICIONES LABORALES</b>			
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes		
	103-2 Evaluación del enfoque de gestión		
<b>401 EMPLEO 2016</b>	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		
<b>INDICADOR PROPIO</b>	M2-1 Porcentaje de uso de beneficios		
	M2-2 Resultados encuesta de clima		

Continúa en página siguiente

Continuación de página anterior

**ÍNDICE GRI**

TEMAS MATERIALES				
ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	ODS	
<b>CONDICIONES LABORALES</b>				
<b>403 SALUD Y SEGURIDAD DEL TRABAJO 2018</b>	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo			
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes			
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo			
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo			
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales			
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo			
	403-9 Lesiones por accidente laboral			
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales			
	<b>BIENESTAR ANIMAL</b>			
	<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		
103-2 Enfoque de gestión y sus componentes				
103-2 Evaluación del enfoque de gestión				
<b>INDICADOR PROPIO</b>	M3-1 Longevidad de las vacas			
	M3-2 Porcentaje de trabajadores capacitados en bienestar animal			
	M3-3 Porcentaje de mastitis			
	M3-4 Porcentaje de cojeras			
	M3-5 Resultado de cumplimiento de auditorías			

Continúa en página siguiente

Continuación de página anterior

**ÍNDICE GRI**

TEMAS MATERIALES			
ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	ODS
<b>PRODUCCIÓN SUSTENTABLE</b>			
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes		
	103-2 Evaluación del enfoque de gestión		
<b>INDICADOR PROPIO</b>	M4-1 Indicador de producción de pasto		
	M4-2 Toneladas de MS/Hectárea		
	M4-3 Niveles de eficiencia en Kg. MS/Kg. SL		
	M4-4 Porcentaje de alimentación en base a praderas permanentes		
<b>SEGURIDAD Y CALIDAD ALIMENTARIA</b>			
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes		
	103-2 Evaluación del enfoque de gestión		
<b>INDICADOR PROPIO</b>	M5-1 Sólidos por litros de leche		
	M5-2 Promedio de recuento de células somáticas (cels/ml)		
	M5-3 Promedio de unidades formadoras de colonias (un/ml)		
	M5-4 Porcentaje de predios certificados PABCO		

Continúa en página siguiente

Continuación de página anterior

**ÍNDICE GRI**

TEMAS MATERIALES			
ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	ODS
<b>LIDERAZGO EN LA INDUSTRIA</b>			
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes		
	103-2 Evaluación del enfoque de gestión		
<b>INDICADOR PROPIO</b>	M6-1 Impacto de la Cooperativa (número de socios, producción de leche, etc.)		
	M6-2 Resultados del Centro de Capacitación		
	M6-3 Número de visitas externas		
<b>CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD</b>			
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes		
	103-2 Evaluación del enfoque de gestión		
<b>413 COMUNIDADES LOCALES 2016</b>	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		
<b>203 IMPACTOS INDIRECTOS 2016</b>	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos		
<b>204 PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016</b>	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales		

Continúa en página siguiente

Continuación de página anterior

**ÍNDICE GRI**

TEMAS MATERIALES			
ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	ODS
<b>BIODIVERSIDAD</b>			
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes		
	103-2 Evaluación del enfoque de gestión		
<b>304 BIODIVERSIDAD 2016</b>	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas		
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados		
<b>GESTIÓN DE RESIDUOS</b>			
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes		
	103-2 Evaluación del enfoque de gestión		
<b>INDICADOR PROPIO</b>	M5-1 Sólidos por litros de leche		
	M5-2 Promedio de recuento de células somáticas (cels/ml)		
	M5-3 Promedio de unidades formadoras de colonias (un/ml)		
	M5-4 Porcentaje de predios certificados PABCO		

Continuación de página anterior

**ÍNDICE GRI**

TEMAS MATERIALES			
ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	ODS
<b>MANEJO DE AGUA</b>			
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes		
	103-2 Evaluación del enfoque de gestión		
<b>303 AGUA Y EFLUENTES 2018</b>	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido		
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua		
	303-3 Extracción de agua		
	303-5 Consumo de agua		

Continúa en página siguiente



Reporte de  
**SUSTENTABILIDAD**  
2020  
Periodo Julio 19 - Junio 20

