



Nuestros productos y clientes

Nuestro compromiso es conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, así como de los mercados en los cuales participan, transformándonos en sus aliados estratégicos en el desafío por ganar la preferencia del consumidor.

Nuestros productos y clientes

LIDERAZGO EN EL MERCADO

La industria de los envases de vidrio compite en el mercado con diferentes sustitutos, tales como plásticos, tetra-pack, latas de aluminio y latas de acero. Adicionalmente, la sociedad compite con importaciones de envases de vidrio y con otros productores locales.

Es importante mencionar la posición de liderazgo de Cristalerías de Chile S.A. en cada uno de los segmentos de envases de vidrio en que participa, y las ventajas que presenta el vidrio frente a los productos sustitutos.

Como compañía mantenemos un constante liderazgo en el mercado gracias a la optimización de nuestros procesos y la calidad e inocuidad de nuestros envases a través del mejoramiento continuo, basado en el compromiso permanente y la activa participación de cada uno de los trabajadores de Cristalchile.

Seguimos trabajando con la Unidad de Inteligencia de Mercado (UIM), cuyo objetivo es investigar y proponer a nuestros clientes; nuevos mercados, productos y/o negocios. La UIM está integrada por jóvenes profesionales pertenecientes a diferentes áreas de Cristalerías; quienes aportan información sobre tendencias y actualidad, potenciando la búsqueda de nuevas oportunidades que son trabajadas con un foco particular en el cliente, facilitando el desarrollo de envases, servicios afines y captura de nuevos negocios.

Programa de Liderazgo

Durante el 2016 se da inició al Programa de Liderazgo Cristalchile, donde participaron las 41 jefaturas de la compañía trabajando diversos módulos de habilidades en coordinación, delegación, comunicación y orientación a los resultados, entre otros.

INNOVACIÓN

Nos enfocamos en conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y de los mercados en los cuales participan, cumpliendo con todos los requisitos legales y contractuales. Es por esto que hemos definido en nuestros objetivos estratégicos la innovación y sostenibilidad como pilares fundamentales de crecimiento.

Durante el 2015 y 2016 logramos consolidar importantes incrementos en la eficiencia y flexibilidad de los procesos productivos, gracias a los altos niveles de capacitación del personal técnico y al constante mejoramiento tecnológico, derivado de las inversiones realizadas durante los últimos años.

Durante el 2015, incorporamos una nueva generación de inyectores de baja emisión, logrando un mejor control en la combustión que los operadores pueden lograr y la reducción de un 10% en las emisiones de NOx.

En 2016, modificamos máquinas de doble a triple gota, consolidando la elaboración de envases de diferentes tamaños y velocidades y alcanzando impactos positivos tales como el aumento de la extracción de nuestros hornos y, por ende, un aumento en las toneladas a depósito, además de la mayor disponibilidad y flexibilidad de las máquinas.

En este mismo sentido, hemos incorporado nuevos formatos de envases de vino a la Familia Ecoglass 2, además del desarrollo y fabricación de nuevos envases livianos para el mercado de licores.

Lo anterior es el reflejo de nuestro compromiso con una cultura de innovación, la que fue reconocida por segundo año consecutivo durante el 2015 con el Premio a la Innovación del Grupo Claro. Asimismo, en 2016 fuimos distinguidos en la categoría proyectos, donde el área Servicio Integral al cliente, ganó con la iniciativa "Punto de Quiebre", que consiste en el desarrollo de un sensor, creado para medir los impactos que los envases reciben en la línea de los clientes. Su utilización ayuda a reducir los golpes de los envases, asegurando una mejor calidad y servicio.



ELIGE VIDRIO

El objetivo de la campaña durante el 2015, estuvo centrado en promover el consumo de los envases de vidrio, invitando a los consumidores en general, a elegir la calidad, tendencia y ecología del vidrio por sobre otros envases.

Durante el 2016, el objetivo estuvo enfocado en seguir promoviendo a Elige Vidrio como una causa ciudadana relevante a nivel nacional, comunicando el beneficio de los envases de vidrio, resaltando el impacto positivo de éstos en la calidad de vida de las personas y reforzando la identidad del vidrio en sus atributos más relevantes como la calidad, reciclaje y marcador de tendencias.

La campaña estuvo impulsada por distintas iniciativas durante estos años, una de éstas fue la creativa campaña publicitaria bajo el concepto “Elige Vidrio, es una buena idea”, donde el vidrio es el gran protagonista de la mano del agente secreto más famoso del mundo. La campaña estuvo presente en la prensa escrita y digital, redes sociales, eventos acordes a la campaña y vía pública a lo largo de todo el país.



Durante el 2016 Elige Vidrio realizó el primer estudio de reciclaje de vidrio a nivel nacional en conjunto con GFK Adimark, el cual permitió obtener algunas conclusiones que dan lineamientos claros de trabajo, estos fueron:

94%

de los consultados declara que reciclar hace que el mundo sea un lugar mejor.

93%

señala que, reciclando, se siente más responsable con el medio ambiente.

22%

de los encuestados declara que efectivamente recicla. En 2012, este porcentaje llegaba al 29%.

Del porcentaje de personas que reciclan, el grupo etario que menos lo hace, es el que se ubica entre los 45 a 54 años y corresponde al segmento C3.





¿Por qué no reciclan los chilenos?

● **20%**

no sabe dónde reciclar

● **52%**

dice no tener tiempo, no poseer el hábito o no sabe cómo hacerlo. De este porcentaje:

- 70% no sabe dónde llevar los materiales
- 63% cree que hay tener mucho espacio para almacenar
- 51% cree que los materiales generan mal olor

Los chilenos prefieren el vidrio

De acuerdo al estudio "La Ruta del Vidrio", realizado en 2016 por Elige Vidrio en conjunto con GFK Adimark³, los chilenos consideran al vidrio el mejor envase, el más confiable y valorado. Algunas cifras del estudio así lo indican:

52%

considera que los mejores envases son los de vidrio

27%

atribuye esta condición a la limpieza e higiene del material

21%

dice que el vidrio es el mejor por su capacidad de conservar los alimentos

15%

sostiene que el vidrio es más fácil de reciclar

(3) La Ruta del Vidrio se realizó a través de una encuesta vía telefónica en las grandes ciudades del país a una muestra de 850 personas entre 25 y 65 años de los estratos C1, C2; C3 y D. El informe completo en www.elogvidrio.cl

“Agregamos valor a la
identidad de cada uno de los
productores de nuestros clientes”

COMPROMISO CON LA CALIDAD

(G4-PR1)

Creamos y desarrollamos envases de vidrio con una gestión operacional que busca la máxima calidad y excelencia, para agregar valor a la identidad de cada uno de los productos de nuestros clientes.

Nuestro Sistema de Gestión de Calidad, está certificado bajo la Norma ISO 9001: 2008. En esta misma línea nos encontramos certificados en “Diseño, Producción y Comercialización de Envases de Vidrio y Comercialización de Envases de Vidrio Especiales”, mediante la auditoría realizada por la empresa internacional Bureau Veritas.

En septiembre del 2015 la Norma ISO 9001:2008 fue modificada y reemplazada por ISO 9001:2015, es por esto que nos encontramos en proceso de análisis de las diferencias respecto al estándar actual, ya que nos debemos certificar bajo este nuevo estándar durante el 2018.

En materia de inocuidad alimentaria, durante el 2015 nos certificamos bajo la Norma ISO 22000, la cual define los requisitos que debe cumplir un Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria para asegurar la inocuidad de los alimentos a lo largo de toda la cadena alimentaria. Esta certificación fue el primer paso para lograr la certificación de la Norma FSSC 22000, por lo cual durante este periodo hemos estado analizando las diferencias y requisitos para poder realizar la certificación de este nuevo estándar.

Por otro lado, seguimos avanzando en la implementación del modelo de gestión de excelencia operacional TPM, con la finalidad de optimizar nuestras capacidades productivas para satisfacer las necesidades de los clientes, mediante una gestión de excelencia en la entrega de nuestros productos y servicios.

Como compañía creemos que es fundamental estar al día en las exigencias mundiales de calidad, de esta forma mantenemos nuestro compromiso de ofrecer productos de nivel internacional, apoyando el esfuerzo exportador, especialmente los relacionados con el área vitivinícola y agroindustrial.

AÑO	IMPLEMENTACIÓN / CERTIFICACIÓN
2002	ISO 9001 de Calidad
2008	GMP Buenas Prácticas de Manufactura
2013	ISO 22000 de Inocuidad Alimentaria



SERVICIO INTEGRAL

(G4-PR5)

Proporcionamos asesoría técnica y comercial, tanto en el diseño y desarrollo de soluciones de envases, como en su proceso de llenado, cierre, etiquetado, embalaje, manejo de distribución y servicio de postventa. Esto agrega valor al portafolio comercial de los clientes y brinda soluciones óptimas a cada requerimiento.

Satisfacción de Clientes

Desde el año 2008 realizamos un estudio de Satisfacción de Clientes, cuyo objetivo es evaluar y monitorear en el tiempo la satisfacción y lealtad de los clientes, tanto a nivel general con Cristalerías de Chile como con los puntos claves en el proceso de atención y servicio: preventa, venta, logística y distribución, soporte técnico y procesos administrativos, entre otros. Además, el estudio evalúa la satisfacción de los clientes con los diferentes canales de contacto, como Unidad de Servicio al Cliente y Ejecutivos de Ventas.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

	2013	2014	2015	2016
Clientes que poseen intención de recomendar sus productos y servicios	94%	87%	78%	80%
Satisfacción Global Final	90%	86%	76%	63%

La baja observada en la satisfacción global de los clientes a partir del año 2014, generó en la organización una serie de iniciativas, tales como la orientación del programa MI CASO ES, hacia la generación de propuestas para mejorar los procesos de calidad de los productos y servicios asociados a la entrega de envases.

Junto con ello, las áreas de producción y servicio al cliente se articularon bajo la metodología TPM en lo que denominamos equipos de procesos y de mejora, para desarrollar diferentes mejoras correctivas asociadas al stock y control de envases; estándar de calidad de las materias primas, entre otras.

Durante 2016, nos enfocamos en aumentar el mantenimiento autónomo, tanto de las líneas productivas como de las personas encargadas de operarlas, para que puedan actuar de manera preventiva ante los eventuales defectos de los productos. Nuestro compromiso en 2017 es seguir avanzando en la satisfacción de clientes.

