



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2017



EMPRESAS LIPIGAS

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2017

Instalaciones de Gas Natural en Puerto Montt



ÍNDICE

REPORTE DE
SUSTENTABILIDAD 2017



05
Carta del
Gerente General

07
Perfil de la
organización

17
Principios de
sustentabilidad y
desempeño de la
Compañía

18
Principio 1
Dar acceso a energía
más limpia en países
emergentes

24
Principio 2
La seguridad es
prioridad

28
Principio 3
Excelencia en la
experiencia del
cliente

32
Principio 4
Resultados económicos
y de desarrollo del
negocio

35
Principio 5
Ética, transparencia y
compliance

39
Principio 6
Calidad del empleo

48
Principio 7
Prevención y mitigación
de impactos al entorno
natural y las personas

51
Principio 8
Relación con
comunidades

57
Índice GRI

63
Anexos

64
Contacto

CARTA DEL GERENTE GENERAL



Instalaciones Planta Maipú



Entregar soluciones energéticas integrales a nuestros clientes ha marcado el quehacer del último período en Empresas Lipigas, propósito enmarcado en una estrategia de cercanía con nuestros grupos de interés, ya sean estos consumidores, inversionistas, proveedores, colaboradores o comunidades que son parte de nuestra cadena de valor.

2017 nos dejó resultados positivos, tanto en lo financiero, como así también en aquellas áreas que resultan fundamentales para el desarrollo sostenible del negocio. Continuamos así en la senda de afianzar nuestro plan de crecimiento, con la misión de contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas, ser un aporte a la descontaminación de las ciudades -mediante la sustitución de energías de calidad inferior (leña, parafina y otros) por gas licuado- y dar opciones de energía que sean eficientes y convenientes a nivel residencial, comercial e industrial.

Todo lo anterior implica grandes desafíos y muchos aprendizajes en diversos ámbitos. Parte de este trabajo es el que queremos compartir en el presente Reporte de Sustentabilidad que ha sido elaborado con la participación de una diversidad de actores dentro y fuera de la Compañía.

El Reporte está estructurado a partir de nuestros 8 Principios de Sustentabilidad. En cada uno de ellos, se muestran avances y oportunidades de mejora, entendiendo que nos desenvolvemos en un contexto de constante

cambio, que requiere que las empresas estemos permanentemente evolucionando y buscando nuevas propuestas.

Durante el período que reportamos, iniciamos la distribución de gas natural por redes en las ciudades de Puerto Montt y Osorno, en el sur de Chile; pusimos en marcha el primer Pequeño Medio de Generación Distribuida, con capacidad de 6MW, inyectando energía al Sistema Eléctrico Nacional (SEN), e internacionalizamos el negocio del gas natural licuado para industrias, abriendo nuevas oportunidades en Colombia y Perú.

En el ámbito de la seguridad y salud ocupacional, disminuimos la tasa de accidentabilidad en todas nuestras operaciones de Chile, Colombia y Perú, y mantuvimos certificaciones OHSAS 18.001 en nuestras principales instalaciones.

Seguir construyendo relaciones laborales de confianza y mutua colaboración también ha sido una prioridad, culminando un año de acuerdos, donde destaca el cierre exitoso y anticipado de dos negociaciones colectivas con los sindicatos de las zonas Norte y Centro de Lipigas, en Chile. Esto, gracias al trabajo realizado en conjunto entre los representantes de los colaboradores y la administración.

Como empresa cuya presencia se extiende en tres países, distintas regiones dentro de ellos y que está compuesta por una amplia diversidad de personas, queremos avanzar hacia la consolidación de una cultura donde la transparencia y la ética se base en valores y principios comunes para todas las operaciones. Hemos reforzado acciones de *compliance* y puesto a disposición de manera pública, canales para denunciar aquellas situaciones que no se ajustan a la ley o normativas internas, de manera que puedan ser investigadas, y en caso de ser necesario, tomadas las medidas pertinentes.

Nos encontramos en un momento crucial para la Compañía, el cual nos exige transformarnos y estar atentos al contexto social, económico, legal y ambiental. En esto, nuestros diversos grupos de interés son fundamentales, pues sus necesidades son las que debemos atender, especialmente aquellas de nuestros clientes, en quienes hoy tenemos puesto nuestro foco y compromiso.

Esperamos que este Reporte les sea de utilidad para conocer y entender el desempeño de nuestra empresa.

ÁNGEL MAFUCCI

Gerente General Empresas Lipigas

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



Empresas Lipigas en
evento "Santiago celebra
bajo la misma estrella"

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Presentes en Chile, Perú y Colombia, somos Empresas Lipigas y buscamos entregar energía limpia a las comunidades donde operamos, a través de un desarrollo sustentable guiado por los tres valores que nos definen como Compañía.



CUIDADO DE LAS PERSONAS: trabajamos para que nuestras operaciones se desarrollen bajo estrictas normas de seguridad y cuidado del medioambiente. Nos ocupamos de contribuir a la educación de nuestros colaboradores, clientes y comunidad en el manejo seguro de los productos que comercializamos.

RESPECTO:

➤ Hacia nuestros clientes, que nos dan la posibilidad de existir como empresa. Nos preocupamos de conocer y atender sus necesidades, entregándoles servicios y productos de calidad en forma oportuna y cumpliendo con nuestros compromisos.



➤ Hacia nuestra red de colaboradores, que son el motor de nuestra actividad construyendo un ambiente de trabajo desafiante y motivador, buscando la excelencia y espíritu de equipo, y resguardando el clima laboral y la calidad de vida.

➤ Hacia nuestros accionistas, asegurando resultados sustentables para la Compañía.



TRANSPARENCIA: desarrollamos nuestra actividad de manera ética, a través de relaciones laborales y comerciales abiertas, confiables y justas. Nos hacemos responsables de nuestras decisiones y compromisos, comunicándolos a los grupos de interés que corresponda.



NUESTRA VISIÓN

Ser un actor relevante en el mercado de la energía en Latinoamérica, creando valor a largo plazo para nuestros accionistas, colaboradores, clientes y las sociedades donde operamos, entregando soluciones adecuadas para cada uno de nuestros clientes.



NUESTRA MISIÓN

Ser una empresa de energía que contribuya al desarrollo sustentable, mejorando la calidad de vida a través de la comercialización de soluciones energéticas en Latinoamérica.

GOBIERNO CORPORATIVO

El Directorio de Empresas Lipigas está compuesto por profesionales de reconocida trayectoria. Las sesiones se desarrollan al menos una vez al mes, y su composición consta de 7 directores titulares y 7 directores suplentes.

De acuerdo con la Ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas de Chile y los estatutos de la Compañía, los miembros del Directorio son elegidos en la Junta Ordinaria de Accionistas por un período máximo de tres años, pudiendo ser reelegidos indefinidamente en sus funciones.

ACCIONES DEL DIRECTORIO

El Directorio es el representante legal de Empresas Lipigas y está autorizado para adoptar cualquier medida en relación a las operaciones no expresamente reservadas a los accionistas. De acuerdo con la Ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas de Chile y los estatutos de la Compañía, puede aprobar, entre otras cosas, todas las operaciones que involucren montos relevantes que se aparten del curso ordinario de los negocios.

El quórum es la mayoría absoluta de los directores y las resoluciones se adoptan con el voto de la mayoría de los directores presentes y con derecho a votar. En caso de empate, el Presidente de la reunión es quien decide.

DIVERSIDAD EN EL DIRECTORIO



Número de integrantes del Directorio por rango de edad.



Número de integrantes del Directorio por años que hayan desempeñado el cargo de director en la Compañía.



La totalidad de los miembros titulares del Directorio son hombres.

7 Hombres

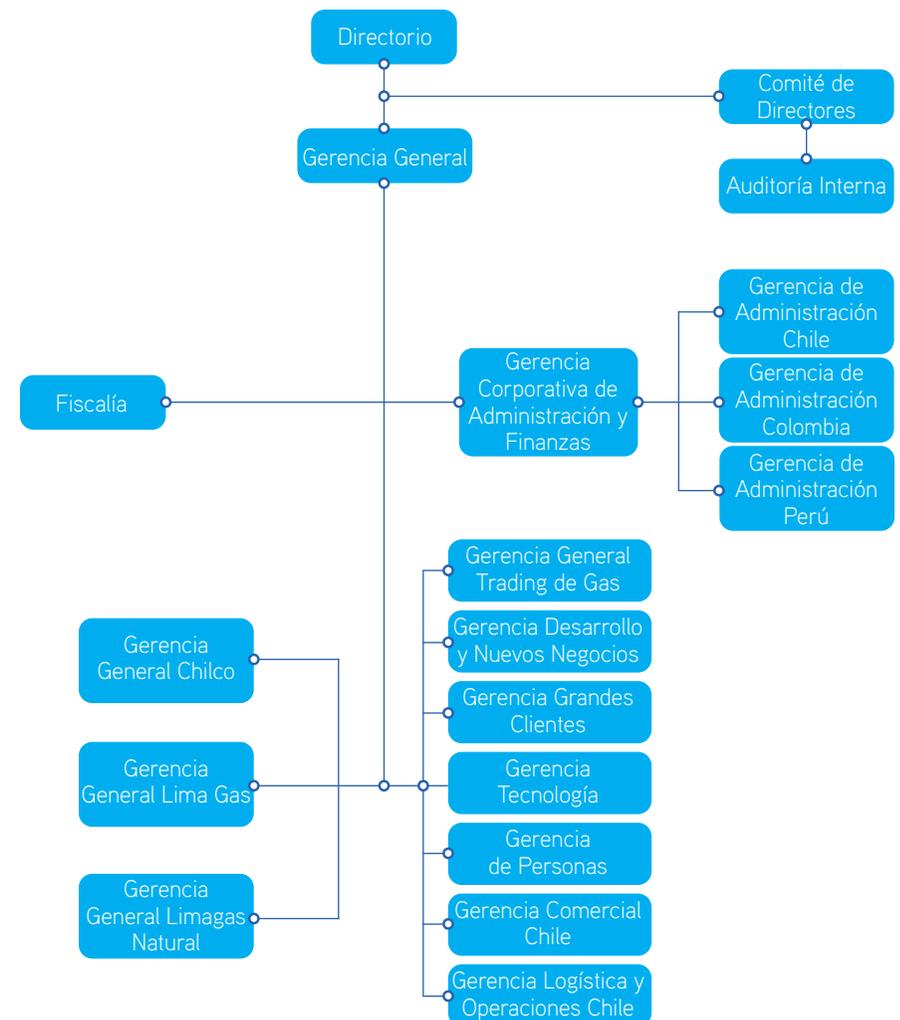
La totalidad de los miembros titulares del Directorio de la Compañía son de nacionalidad chilena.

7 Chilenos

COMITÉ DE DIRECTORES

El Comité de Directores de la Compañía fue constituido con fecha 16 de julio de 2013, y tiene por objetivo examinar las materias de su competencia según lo establecido en la Ley Nº 18.046 sobre Sociedades Anónimas de Chile y las demás que le encarga la Junta de Accionistas o el Directorio en su caso.

ORGANIGRAMA



NUESTROS PRODUCTOS

GAS LICUADO DE PETRÓLEO

Se comercializa en distintos formatos, según las necesidades del cliente.

ENVASADO EN CILINDROS

El más popular de los formatos de gas, comercializado en distintos tamaños para diversos usos.



A GRANEL

Es transportado en camiones hasta tanques ubicados en el domicilio de los clientes residenciales o en las instalaciones de comercios e industrias.



GAS MEDIDOR

Especialmente diseñado para abastecer múltiples puntos de consumo independientes, desde un estanque común con reabastecimiento programado.

El medidor registra el caudal de gas suministrado a cada cliente y se efectúa una lectura mensual del consumo, el cual se cobra mediante una boleta o factura, enviada a domicilio o vía electrónica.



GAS NATURAL

Su distribución se realiza a través de:

LICUADO (GNL)

Se distribuye a industrias alejadas de gasoductos, mediante el transporte terrestre en estado líquido y comprimido a alta presión, en camiones especialmente equipados para trasladar el producto a baja temperatura (criogénicos).



POR RED (GN)

Distribución de gas natural por red a las ciudades de Calama, Osorno y Puerto Montt. El gas natural se traslada en camiones, especialmente acondicionados desde el terminal de GNL ubicado en Quintero, hasta una planta de regasificación ubicada en sectores industriales de dichas comunas.



COMPRIMIDO (GNC)

El gas comprimido es almacenado a altas presiones, permitiendo su almacenaje de grandes volúmenes en poco espacio. Su transporte se hace vía terrestre atendiendo la demanda de gas natural principalmente de clientes industriales y vehiculares (modalidad disponible solo en Perú).



RECONOCIMIENTOS 2017 EMPRESAS LIPIGAS



LIPIGAS INGRESA AL HALL OF FAME DE LAS GRANDES MARCAS DE CHILE

Ingresamos al Hall of Fame de las Grandes Marcas de Chile, hito que nos reconoce por nuestra amplia trayectoria en el ámbito de marketing y publicidad, posicionándonos como una empresa cercana a nuestros clientes y reconocida por su calidad profesional. Más de 2.500 expertos en la materia votaron en esta ocasión.



LIPIGAS NUEVAMENTE ENTRE LAS MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR EN CHILE

Tras una década participando en la medición que realiza Great Place to Work, destacamos nuevamente entre las Mejores Empresas para trabajar en Chile, ubicándonos en el lugar 22 del ranking, dado a conocer en noviembre de 2017. Más de 240 mil colaboradores de 207 empresas, nacionales e internacionales, participaron en la medición del clima laboral en su organización.



MERCO TALENTO: PRIMER LUGAR EN CATEGORÍA ENERGÍA, DISTRIBUCIÓN Y COMBUSTIBLES

Logramos el primer lugar en la categoría Energía, Distribución y Combustibles, en la cuarta versión de MERCO Talento Chile 2017, estudio que identifica a las 100 mejores empresas que atraen y retienen el talento personal. La medición incluyó más de 11 mil encuestas a la población en general, trabajadores de las empresas medidas, estudiantes universitarios del último año, alumnos de escuelas de negocio y expertos en recursos humanos, entre otros.



LIPIGAS SE MANTIENE ENTRE LAS 10 MEJORES EMPRESAS PARA LOS JÓVENES PROFESIONALES EN CHILE

Nos ubicamos en el 7° lugar del ranking Employers for Youth (EFY), el cual mide a los mejores empleadores para jóvenes profesionales en Chile. El estudio aplicó encuestas a un total de 35 empresas, que reúnen a más de 7 mil trabajadores nacidos a partir de 1980. Anteriormente denominado Best First Job Employers, desde esta versión este reconocimiento ha pasado a llamarse Employers for Youth (EFY).



BCX: PRIMER LUGAR DEL SECTOR ENERGÍA A NIVEL NACIONAL E IBEROAMÉRICA

Fuimos reconocidos como la empresa de Chile que mejor experiencia genera a sus clientes, según el estudio Best Customer Experience (BCX). Adicionalmente, por segundo año consecutivo, nos ubicamos en el primer lugar del sector energía a nivel nacional e iberoamericano, reconocimientos entregados por IZO, consultora internacional dedicada a la gestión de la experiencia de cliente.



PXI: PRIMER LUGAR, SECTOR GAS

Obtuvimos el primer lugar del ranking de experiencia de clientes Praxis Xperience Index (PXI) para el sector gas en Chile. De acuerdo con los resultados obtenidos, nos ubicamos en el Grupo A de las "Mejores Experiencias". El ranking incorpora a más de 120 marcas a nivel nacional, distribuidas en 29 sectores de servicio.



LEALTAD DEL CONSUMIDOR 2017, PRIMER LUGAR, SECTOR GAS

Fuimos destacados entre las 11 empresas que alcanzaron los porcentajes más altos en cuanto al nivel de lealtad de los consumidores, obteniendo el primer lugar en el sector del gas. Este premio se basa en el estudio realizado en Chile por Alco Consultores y la Escuela de Negocios de la Universidad de Los Andes (ESE), utilizando la metodología Net Promoter Score (NPS), que mide la disponibilidad de un cliente a recomendar un producto o servicio. El estudio midió a 13 sectores a través de un total de 10.043 encuestas.

NUESTRO REPORTE

NUESTROS PÚBLICOS DE INTERÉS

Porque nuestros grupos de interés son un pilar fundamental en el desarrollo de nuestro negocio a través de una gestión sustentable, actualizamos cada año su impacto y relevancia. Para este reporte, comprendido desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre de 2017, nos basamos en su influencia sobre la Compañía, según lo grafica la siguiente tabla:

EXTERNOS	INTERMEDIOS	INTERNOS
Inversionistas	Proveedores	Colaboradores
Accionistas	Distribuidores	Sindicatos
Clientes		Equipo Ejecutivo
Autoridades		Directores

Reconocidos los principales grupos de interés, este año hemos dirigido nuestro foco de reportabilidad a colaboradores y clientes, siendo este documento una rendición de cuenta voluntaria y transparente, que busca agregar valor a la Compañía y que sirve como una plataforma de diálogo y retroalimentación con nuestros grupos de interés.

Para su elaboración, nos guiamos por la metodología de Global Reporting Initiative en su versión G4 en conformidad esencial, y siguiendo su estructura realizamos el contenido a través de los siguientes pasos:



Taller de co-construcción del Reporte de Sustentabilidad 2017

PROCESO DEFINICIÓN MATERIALIDAD



IDENTIFICACIÓN

En base al mapeo de grupos de interés (actualizado al 2017) y al contexto de la sustentabilidad en el que se desarrolla Empresas Lipigas, realizamos las siguientes acciones:

- Análisis de publicaciones de prensa.
- Revisión y análisis de publicaciones internas, registros de actividades.
- Revisión y análisis de la Memoria Anual de la Compañía.
- Análisis de documentación interna de Empresas Lipigas.
- Revisión de la materialidad del Reporte del 2016.
- Análisis de *benchmark* nacional e internacional.
- Taller de co-construcción 2017 Lipigas, donde se evaluaron los procesos de desarrollo del Reporte el año pasado, además de una instancia reflexiva donde salieron a la luz los temas que se abordaron en este Reporte 2017.
- Entrevistas personales a ejecutivos y personal clave de Empresas Lipigas. Se entrevistó a ejecutivos de diversas áreas incluidos los gerentes de Chile, Perú y Colombia.
- Encuesta online a grupos de interés externos (clientes, contratistas, proveedores).

➤ *Focus Group*, representantes de sindicatos y colaboradores.

En las últimas cuatro acciones, a cada grupo de interés consultado se le hizo entrega de una herramienta cuantitativa, a través de la cual asignaron una puntuación relativa a la importancia de los temas presentados. Esta actividad dio pie al proceso que se describe a continuación.



PRIORIZACIÓN

Tras el análisis de las respuestas obtenidas y los temas identificados, se definieron los temas de mayor relevancia e impacto, tanto para los públicos de interés externos como para Empresas Lipigas.



VALIDACIÓN

Una vez priorizados los temas y su importancia a través de los análisis anteriormente descritos, y en sesiones de trabajo con la Gerencia de Personas y Asuntos Corporativos, se validaron los temas de mayor relevancia, determinando, además, su alcance y cobertura.



REVISIÓN

Tras el proceso de validación, se realizaron los test de materialidad correspondientes para concretar el proceso y dar paso al desarrollo de contenidos del reporte.

En temas de comparabilidad, se realizaron algunas redefiniciones de ciertos temas, en respuesta a las expectativas levantadas por los grupos de interés.

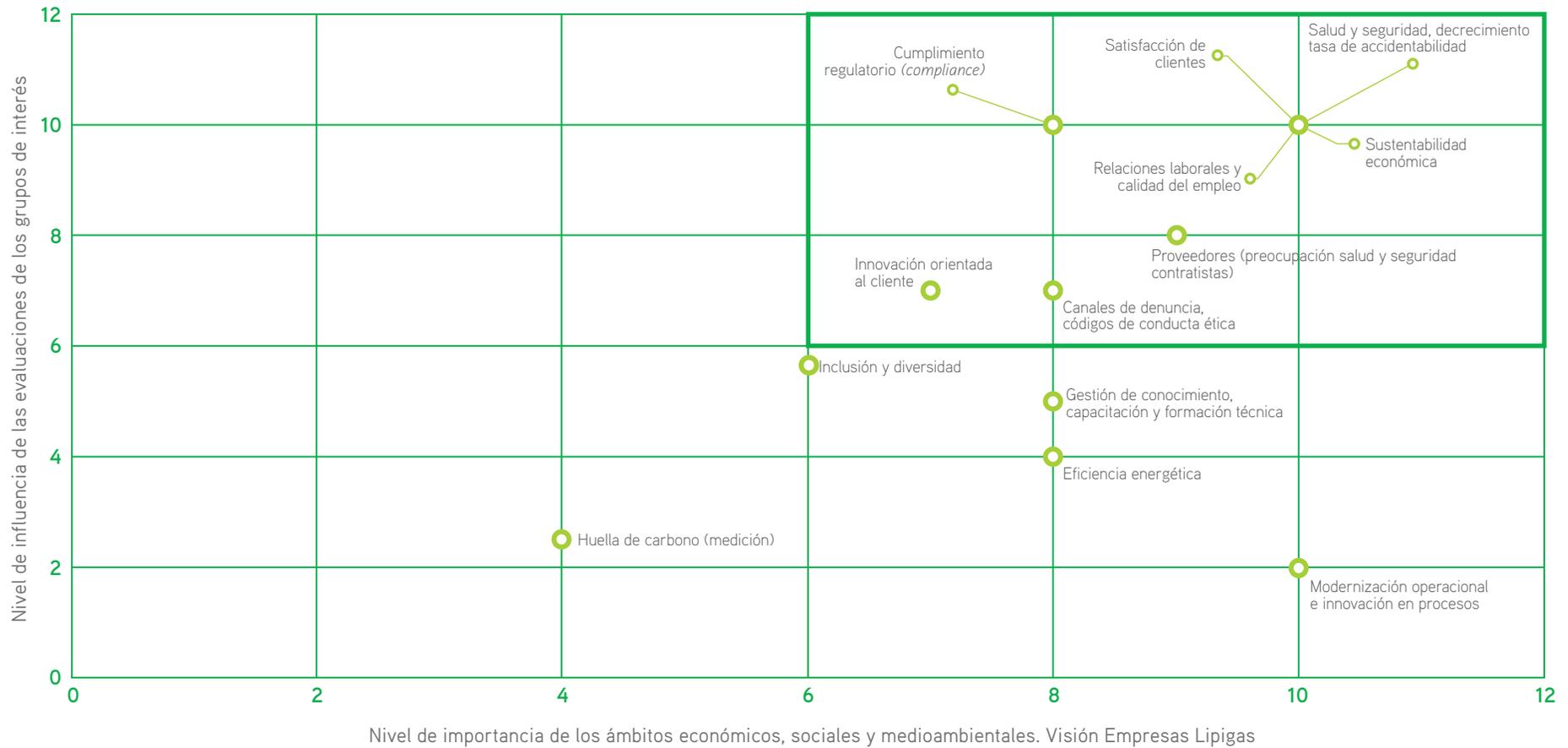
TEMAS IDENTIFICADOS	COBERTURA*	
	Empresas Lipigas	Grupos de interés externos
Sustentabilidad económica	☑	☑
Satisfacción de clientes	☑	☑
Salud y seguridad. Decrecimiento tasa de accidentabilidad.	☑	☑
Cumplimiento regulatorio (<i>compliance</i>)	☑	☑
Relaciones laborales y calidad del empleo	☑	☑
Proveedores (preocupación salud y seguridad contratistas)	☑	☑
Innovación orientada al cliente	☑	
Canales de denuncia, códigos de conducta ética	☑	
Inclusión y diversidad	☑	☑
Gestión de conocimiento, capacitación y formación técnica	☑	
Eficiencia energética	☑	☑
Huella de carbono (medición)	☑	☑
Modernización operacional e innovación en procesos	☑	

(*)Se entiende por cobertura el ámbito donde Empresas Lipigas tiene incidencias e impactos en el desarrollo de su negocio.

A partir del listado de temas identificados, que corresponden a los de mayor impacto y relevancia, se procedió a realizar un ejercicio metodológico cualitativo y cuantitativo, mediante el cual se ponderaron los aspectos más importantes. Para esto, cada grupo de interés priorizó los temas con mayor connotación en base a su vínculo con Empresas Lipigas. Una vez que se obtuvieron los resultados cuantitativos de este ejercicio, se realizó el cruce con las priorizaciones y temas preponderantes para Empresas Lipigas -en base a los Principios de Sustentabilidad bajo los cuales nos regimos- dando como resultado, la Matriz de Materialidad señalada a continuación.



MATRIZ DE MATERIALIDAD



Cabe destacar que el ejercicio de reportabilidad lo realizamos de forma anual, siendo el 2016 el último reporte realizado a la fecha ¹.

¹Para mayor información, puede dirigirse a nuestro Reporte 2016 a través del Link: <https://a/www.lipigas.com/sustentabilidad/reporte-de-sustentabilidad>

Ante cualquier duda, consulta u opinión puede ponerse en contacto a través del mail: miribarne@lipigas.cl

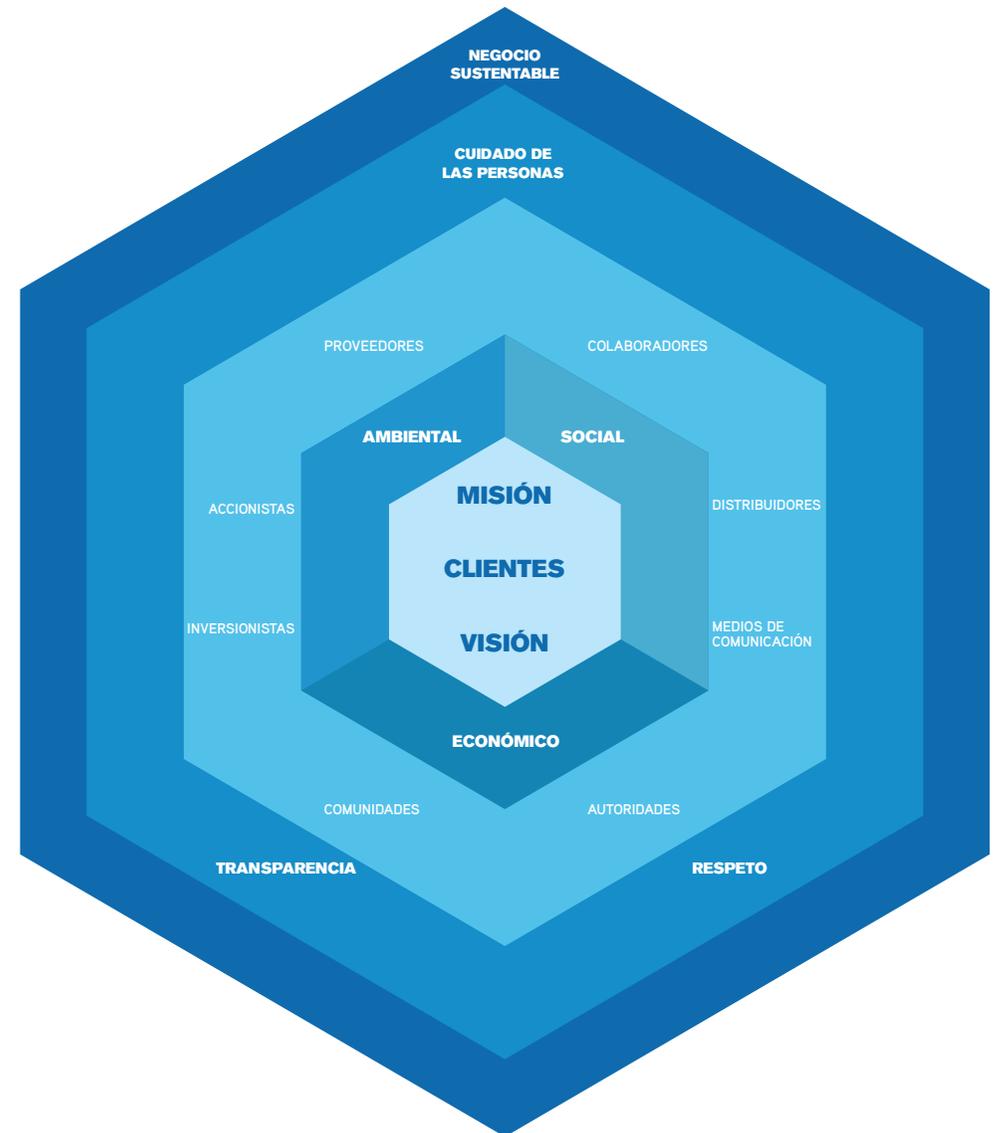
NUESTRO MODELO DE GESTIÓN SUSTENTABLE

Creer de manera sustentable es fundamental para Empresas Lipigas, sobre todo si consideramos que la demanda de energía va en aumento junto con el compromiso de reducir los efectos negativos en el medioambiente y cambio climático.

Por esto, y siguiendo el principal propósito que nos mueve como empresa, que es entregar soluciones energéticas limpias y eficientes que mejoren la calidad de vida de las personas y comunidad en donde operamos, realizamos en 2016 un proceso de actualización de los principios de sustentabilidad que rigen nuestro negocio, y que buscan dar un marco de acción para impulsar un crecimiento sostenible en los ámbitos económico, social y ambiental.

Para ello, se recogieron los principales elementos y valores que conducen nuestra gestión, teniendo cada principio de sustentabilidad un indicador de evaluación. Esta acción es liderada por el Gerente General y la Gerente de Personas, quienes se encargan de someter los principios a un proceso de mejora continua, a través de una revisión semestral de cumplimiento y una revisión general de forma anual.

Cabe destacar, que si bien mantenemos una comunicación fluida entre Chile, Perú y Colombia, y que los principios son comunes para todos, cada país los desarrolla buscando su propio objetivo basado en su estado de avance y las prioridades de cada operación.



PRINCIPIOS DE SUSTENTABILIDAD Y DESEMPEÑO DE LA COMPAÑÍA





PRINCIPIO 1

DAR ACCESO A ENERGÍA MÁS LIMPIA EN PAÍSES EMERGENTES



Instalaciones Planta Chilco
(Colombia)



PRINCIPIO 1

Dar acceso a energía más limpia en países emergentes

Nuestro principal propósito es entregar soluciones energéticas limpias y eficientes que mejoren la calidad de vida, especialmente en aquellas comunidades que requieren dar paso a combustibles de mejor calidad para reemplazar el uso de leña, parafina y otros derivados del petróleo que presentan mayores emisiones al ambiente. De esta forma, los productos que comercializamos son una alternativa real de sustitución, a un costo comparativamente más conveniente.

Buscamos mantener un negocio integrado responsablemente con el entorno, involucrando a actores relevantes con acciones que fomenten la eficiencia energética, evaluando y gestionando nuestros impactos.

Para ello, trabajamos en la diversificación de la oferta de nuestros productos y servicios, siendo una alternativa de energía limpia para usos residenciales, comerciales e industriales, además de ser un actor relevante en la entrega de una propuesta con menos impactos medioambientales frente a combustibles de inferior calidad.

Siguiendo este compromiso y buscando ser líderes en América Latina, estamos presentes en Chile, Perú y Colombia, y en cada país donde operamos contamos con:



14 plantas de almacenamiento y envasado.



18 centrales.



1 puerto de importación.

PLANTAS

Arica, Iquique, Antofagasta, Baquedano, Calama, Copiapó, Coquimbo, Concón, Maipú, Rancagua, Lenga, Temuco, Osorno y Coyhaique.

CENTRALES

La Ligua, Miraflores, Placilla, Belloto, Aconcagua, San Antonio, Quilicura, Renca, Huechuraba, Maipú, El Bosque, Curicó, Talca, Chillán, Los Ángeles, Temuco, Valdivia y Puerto Montt.

PUERTO DE IMPORTACIÓN

Bahía de Quintero.



17 plantas de almacenamiento y envasado.



17 depósitos.



1 puerto de importación.

PLANTAS

Apartadó, Bucaramanga, Cartagena, Cazuca, Cúcuta, Florencia, Giradó, Hispania, Marinilla, Neiva, Pasto, Pereira, Popayán, Puerto Salgar, Tolu, Tunja y Yumbo.

DEPÓSITOS

Ibagué, Puerto Aranda, Caucasia, Puerto Berrio, Duitama, Manizales, Aguachica, Choconta, Fusagasugá, Mosquera, Garzón, Pitalito, Santa Marta, Pamplona, Puerto Asís, Barbosa y San Sebastián de Mariquita.

PUERTO DE IMPORTACIÓN

Cartagena.



8 plantas de almacenamiento y envasado de GLP.



2 centrales de distribución y ventas de GLP.



2 plantas de compresión de GNC.

PLANTAS

Piura, Chiclayo, Trujillo, Callao, Ica, Cusco, Juliaca y Arequipa.

CENTRALES

Villa El Salvador y Tacna.

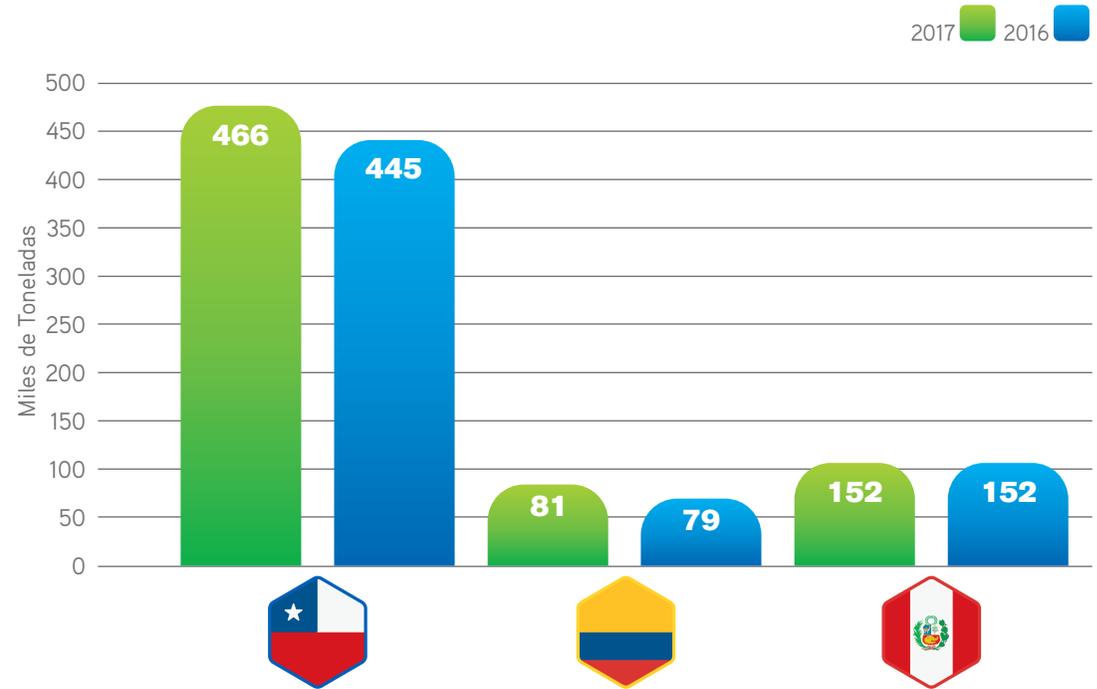
PLANTAS COMPRESIÓN (LIMAGAS NATURAL)

Lurín y Nazca.

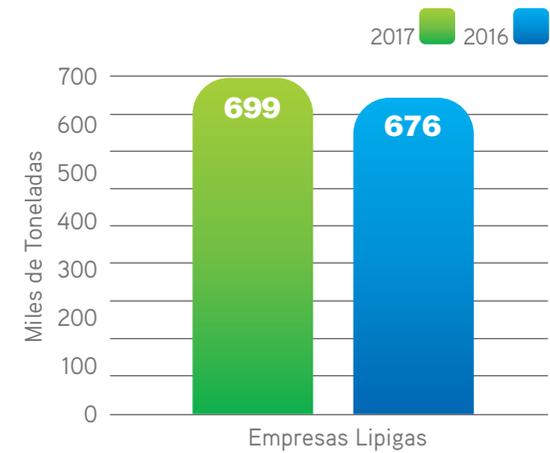


Reparto de nuevos cilindros Lipigas Plus

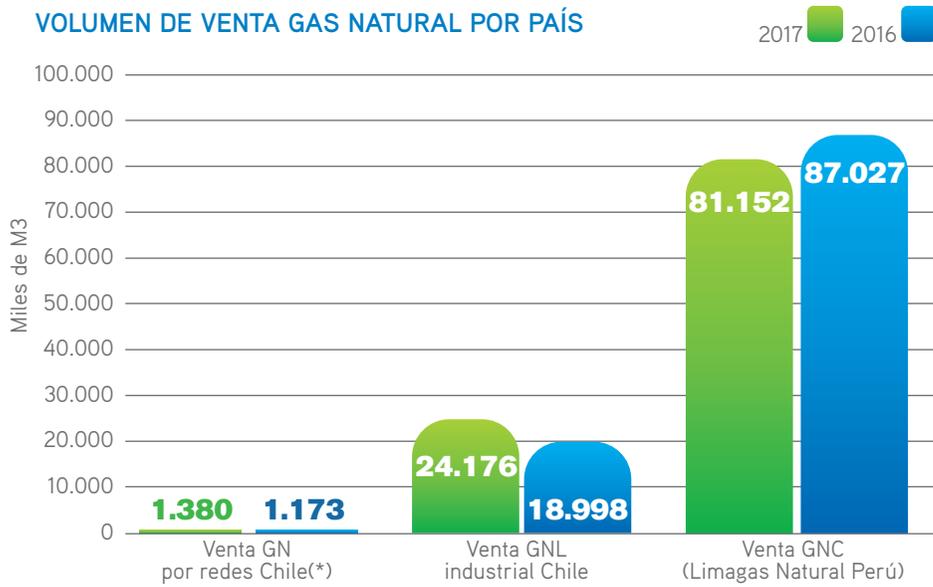
VOLUMEN DE VENTA POR PAÍS GAS LICUADO



VENTA TOTAL ANUAL GAS LICUADO

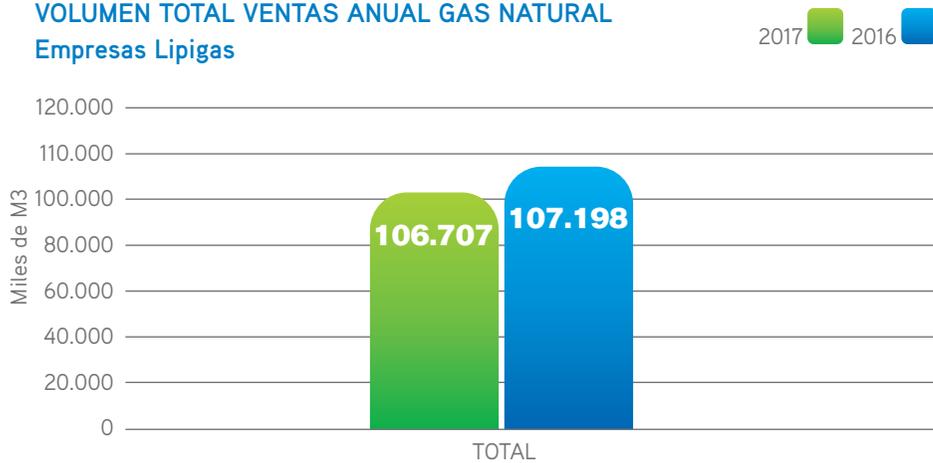


VOLUMEN DE VENTA GAS NATURAL POR PAÍS



(*) En octubre de 2017 se inicia distribución de GN en Puerto Montt y luego Osorno.

VOLUMEN TOTAL VENTAS ANUAL GAS NATURAL Empresas Lipigas



Planta Satélite de Regasificación Puerto Montt

Innovación y energía:

El mercado de la energía es cambiante y desafiante y por lo mismo, eficiencia y sustentabilidad van de la mano. Siguiendo este foco y promoviendo una verdadera cultura de innovación aplicada a la medida para las exigencias y características propias de cada cliente, durante el 2017, destacamos el uso del gas licuado y el gas natural, ya que se trata de una alternativa limpia, segura, eficiente y altamente competitiva.

Su versatilidad permite múltiples aplicaciones y puede ser utilizado en distintos procesos productivos como la cocción de cerámicas, fabricación de vidrios y plásticos, fundiciones y tratamiento térmico de metales, calefacción de criaderos de animales, piscicultura e invernaderos, procesos de deshidratación y secado de alimentos, secado de pinturas y generación de vapor, entre otros. Es, además, un combustible muy apropiado en aquellas industrias que requieren de un riguroso control de temperatura y combustión limpia.

HITOS 2017

HOTEL CUMBRES SAN PEDRO DE ATACAMA (CHILE):

Luego de un proceso de conversión que contó con nuestra asesoría, este resort hotelero reemplazó el uso de diésel por el de gas licuado para la generación eléctrica, instalándose de esta forma, como uno de los primeros hoteles “Full gas electric”, que logró disminuir significativamente sus emisiones de CO₂.

EMBARCACIONES:

Tras ver los positivos resultados que tiene el uso de gas licuado para vehículos, grúas horquillas y otros medios de transporte, cuatro clientes comenzaron a utilizar esta energía para sus flotas en las comunas de Puerto Aysén, Melinka y Quellón.

INTERNACIONALIZACIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO GNL INDUSTRIAL PARA PERÚ Y COLOMBIA

Durante agosto del 2017, tomamos como empresa la decisión de internacionalizar el negocio de gas natural licuado para clientes industriales, siendo el objetivo de este proyecto traspasar las fronteras y desplegar en Perú y Colombia, este nuevo modelo de gestión sustentable.

Este hito representa un gran avance para nosotros como Compañía, ya que el GNL es una energía especialmente eficiente para altos consumos, pues implica ahorros económicos y disminuye la huella de carbono si se compara con el uso de petróleo.



Transporte de gas en granelero



Instalaciones Planta Concón

INICIO DE LA DISTRIBUCIÓN DE GAS NATURAL PARA OSORNO Y PUERTO MONTT

Durante el segundo semestre del 2017, iniciamos la distribución de gas natural por red para las ciudades de Osorno y Puerto Montt en Chile. En una primera etapa del proyecto, se tendieron 25 kilómetros de redes en cada una de las ciudades, y se construyeron plantas satélites de regasificación (PSR), que sirven para recibir el gas transportado en camiones y luego inyectarlo a las redes de distribución.

De forma paralela, nos adjudicamos a través de una licitación pública solicitada por el Programa de Eficiencia Energética -Achee²-, el suministro de gas natural para los hospitales de Osorno y Puerto Montt, operación que generará un cambio significativo para ambos recintos asistenciales ya que podrán reducir sus emisiones de CO₂ en al menos 27%, además de disminuir sus costos económicos en materia energética.

Se completó la expansión de la red de gas natural existente desde el 2004 en Calama (región de Antofagasta), teniendo una extensión total de 75 kilómetros, con las construcción de 8,3 kilómetros adicionales.

INGRESO AL NEGOCIO DE GENERACIÓN ELÉCTRICA EN CHILE

En noviembre del 2017, pusimos en marcha el primer Pequeño Medio de Generación Distribuida (PMGD) de 6MW de potencia, a través de las primeras inyecciones de energía al Sistema Eléctrico Nacional (SEN).

Este proyecto busca ser un respaldo a la red de distribución local, operando cuando se presenten problemas de suministro eléctrico en el país. Al PMGD ubicado en Concón, se suma la adquisición en enero de 2018 del 65% de la Marquesa GLP Spa, con el objetivo de generar energía eléctrica para dos faenas mineras en la región de Coquimbo.

CABILDO INDÍGENA SAN FRANCISCO, COLOMBIA, INGRESA AL SUBSIDIO DE GAS LICUADO

Bajo el compromiso de dar acceso a energías limpias a comunidades que lo requieran, Chilco participó de manera activa en las gestiones para que la comunidad del Cabildo Indígena San Francisco (ubicada al sur de Colombia, en el departamento de Putumayo), ingresara como beneficiaria del subsidio de GLP, otorgado por el Ministerio de Minas y Energía de Colombia.

Lo anterior contempló la capacitación de líderes y pobladores, y su posterior ingreso al programa de esta comunidad conformada por 8,501 habitantes, distribuidos en 2,547 beneficiarias del subsidio.

²www.acee.cl/programa-de-eficiencia-energetica-en-edificios-publicos



PRINCIPIO 2

LA SEGURIDAD ES PRIORIDAD



Proceso envasado en Colombia



PRINCIPIO 2

La seguridad es prioridad

La seguridad de nuestros colaboradores y clientes es prioritaria durante toda la cadena productiva y operativa. Este compromiso se materializa a través del cumplimiento de la normativa aplicable a cada país, manteniendo instalaciones seguras, gestionando los riesgos y elaborando protocolos para enfrentar con eficacia las emergencias.

La seguridad laboral, operacional y la salud de las personas, forman parte de nuestros principios fundamentales de sustentabilidad y por ello, desarrollamos nuestras actividades bajo la premisa de prevención de lesiones, enfermedades profesionales y eventos operacionales no deseados, gestionando el riesgo de manera tal, que no constituya un peligro para las personas, las instalaciones y el entorno.

Comprometidos con este principio, contamos con una política de Seguridad Operacional y de Salud en el Trabajo, la cual incluye los procesos de abastecimiento de materia prima, almacenamiento, envasado, carga, descarga y despacho de gas a través de camiones y redes de distribución.

Dicha política se ejecuta a través de un Sistema Integrado de Gestión, liderado por las gerencia de operaciones de cada país y la Subgerencia de Seguridad y Medioambiente de Chile, quienes tienen la responsabilidad de resguardar:

- El compromiso por parte de los líderes de la organización.

- La innovación y mejora continua en el funcionamiento seguro de todas las instalaciones.

- Promover la acción preventiva por sobre la correctiva.

- Aplicar las normas de seguridad en toda la cadena de valor.

- Gestionar, evaluar y perfeccionar la seguridad en las operaciones e instalaciones.

- La formación en seguridad de todos nuestros colaboradores como parte de nuestra cultura.

DURANTE EL 2017, LOS PRINCIPALES FOCOS DE GESTIÓN ESTUVIERON PUESTOS EN:

PROMOVER LA CULTURA DE SALUD Y SEGURIDAD: resguardando la salud y seguridad de nuestros colaboradores en todas las operaciones que realizamos, a través de planes de formación y reforzamiento continuo de la cultura de seguridad y autocuidado.

CONSOLIDAR EL SISTEMA DE SEGURIDAD Y RIESGO LABORAL: en Chile, ejecutando lo establecido por el Decreto 108 del Ministerio de Energía³, a través de dos auditorías externas.

MANTENER LAS OPERACIONES E INSTALACIONES SEGURAS: previniendo las fugas de gas. En Chile, desarrollamos un plan de modernización y automatización de las plantas, mientras que en Perú y Colombia, se estandarizaron y perfeccionaron los procesos de mantenimiento de las instalaciones propias y de los clientes.

MODERNIZAR NUESTRAS PLANTAS: de aquí al 2022, tenemos el compromiso de automatizar en Chile todas nuestras plantas con máquinas de llenado electrónicas, permitiéndonos mayor precisión en el relleno de los envases, reducir las probabilidades de error humano y prevenir posibles fugas de gas.

³www.sec.cl

GESTIONAR LAS SITUACIONES DE CRISIS: mediante una efectiva preparación y respuesta frente a emergencias operacionales y de catástrofes naturales como terremotos, inundaciones o similares. En todas las operaciones, aseguramos la existencia y actualización de los planes de crisis, además de contar con sistemas efectivos de levantamiento de incidentes, realizando así, una mejor prevención.

MEJORAR LOS ESTÁNDARES DE LOS CAMIONES DE GRANEL: a través de un control más eficiente; asegurando las capacidades de los operarios, certificando los camiones, controlando la velocidad, entre otros.

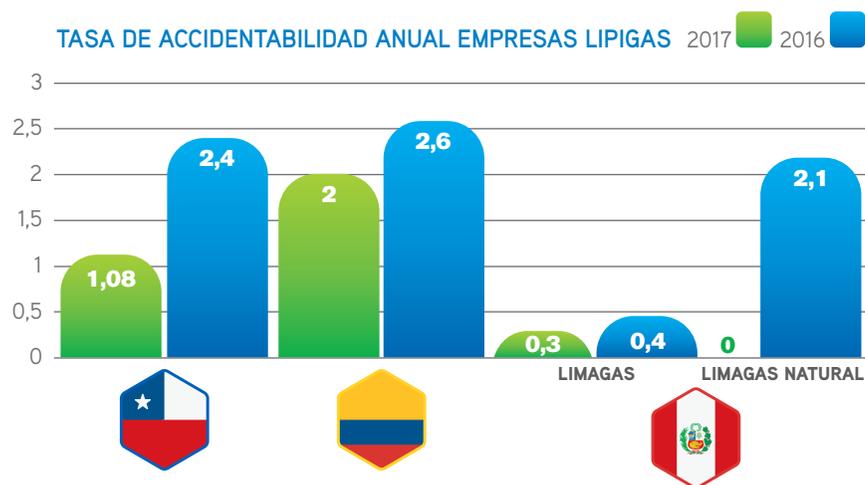
REDUCIENDO LA TASA DE ACCIDENTABILIDAD

Para Empresas Lipigas, la seguridad de nuestros colaboradores y clientes es prioritaria durante toda la cadena productiva y operativa. Este compromiso se materializa manteniendo las instalaciones seguras, gestionando los riesgos y elaborando protocolos para enfrentar con eficacia las emergencias.

HITOS 2017

DISMINUCIÓN DE ACCIDENTES EN TODAS LAS OPERACIONES

Fruto de este esfuerzo, durante el 2017, logramos disminuir la tasa de accidentabilidad en los tres países donde operamos.



Instalaciones Planta Maipú

ADECUACIONES A LA LEY DE PESO

De manera paulatina, comenzamos a implementar una serie de medidas para abordar la denominada "Ley del Saco", que redujo de 50 a 25 kilos el peso máximo que un hombre puede manipular en operaciones de carga y descarga (para las mujeres, se mantiene el peso en 20 kilos).

Entre las medidas adoptadas, recalcamos:

- 1. INSTALACIÓN DE BRAZOS COMPENSADORES DE CARGA:** permitiendo manipular un cilindro con mucha más facilidad.
- 2. UTILIZACIÓN DE CARROS:** para el traslado de cilindros.
- 3. AMPLIACIÓN DE PLATAFORMAS E INSTALACIÓN DE RAMPAS:** con el objetivo de facilitar los procesos de carga y descarga.
- 4. CAPACITACIONES:** De forma paralela, a través de la Escuela de la Energía , capacitamos a 136 personas en el procedimiento de manejo manual de cargas, apilado de cilindro y carga y descarga de camiones de envasado, en las siguientes plantas y centrales: Arica, Iquique, Calama, Antofagasta, Copiapó, Coquimbo, Concón, Maipú, Talcahuano, Temuco, Osorno, Coyhaique.

INCIDENTES RELEVANTES

Cumplir con los estándares y procedimientos establecidos para el manejo de productos en las distintas etapas de nuestra cadena de valor es fundamental. Contamos así con protocolos preventivos, como así también para una acción oportuna frente a posibles incidentes, los que están en continua revisión y mejoramiento.

Se implementan acciones preventivas y de mitigación, tanto desde el punto de vista técnico, como también comercial, aplicando compensaciones a los clientes cuando el caso así lo amerita.

Los incidentes de mayor relevancia registrados durante 2017 fueron atendidos de acuerdo a los protocolos establecidos, en coordinación con las autoridades competentes y según establece la normativa vigente. Estas situaciones no produjeron daños materiales, ni afectaron la integridad de las personas.





PRINCIPIO 3

EXCELENCIA EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE



Camión repartidor
promoviendo LipiApp



PRINCIPIO 3

Excelencia en la experiencia del cliente

El cliente es el centro de nuestro negocio y día a día trabajamos para mejorar y simplificar su vida. Nos esforzamos por conocer sus necesidades y contar con respuestas que sean oportunas y adecuadas para cada uno de sus requerimientos.

Los clientes constituyen el centro de nuestro negocio sustentable y por lo mismo, nos esmeramos por entregarles un servicio profesional honesto, respetuoso, oportuno, eficiente y amable.

Para lograrlo, las áreas comerciales de cada operación gestionan la experiencia del clientes, incorporando a toda la organización, y cuyos principales objetivos son:

- Conocer a los clientes y sus diversas necesidades de energía en cada segmento.
- Establecer ofertas de valor diferenciadas acorde a sus necesidades.
- Entregar precios competitivos.
- Buscar la calidad y oportunidad en el proceso de pedido, entrega y cobro/facturación.
- Mejorar la experiencia del cliente en sus diversos puntos de contacto con la Compañía.
- Medir de forma sistemática la satisfacción del cliente.

- Gestionar los reclamos.
- Promover canales de comunicación y retroalimentación, haciendo uso de redes sociales.
- Desarrollar campañas de Marketing Responsable.
- Desarrollar la omnicanalidad en los procesos de relacionamiento.

Nuestra estrategia de negocio se basa en la cercanía con el cliente final, y tiene como objetivo entregar soluciones integrales que satisfagan sus distintas necesidades. Gracias a la versatilidad de nuestros productos, estos pueden ser utilizados para distintos fines:



RESIDENCIAL: entrega de gas para los hogares cuyo fin es dar solución a las necesidades de cocción de alimentos, calefacción y calentamiento del agua. Su uso también es posible en artefactos que tradicionalmente utilizan otras fuentes de energía, como son los equipos de aire acondicionado, secadoras de ropa y climatización de piscinas, entre otros.



COMERCIAL E INSTITUCIONAL: somos una opción eficiente para establecimientos comerciales que requieren energía para su funcionamiento como panaderías, restaurantes, hoteles y hospitales, entre otros.



INDUSTRIAL: el gas licuado y gas natural, en sus distintos formatos, son utilizados como fuente de energía en distintos procesos industriales como la cocción de cerámicas, fabricación de vidrios y plásticos, fundiciones y tratamiento térmico de metales, calefacción de criaderos de animales, pisciculturas e invernaderos, procesos de deshidratación y secado de alimentos, secado de pinturas y generación de vapor, entre otros. Se trata de energías muy apropiadas en industrias que requieren de un riguroso control de temperatura y combustión limpia.



TRANSPORTE: en su uso como combustible vehicular, el gas es una alternativa altamente eficiente, segura y amigable con el medioambiente. Además de emitir menos partículas contaminantes a la atmósfera y generar menos emisiones de CO₂, permite ahorros en los costos de transporte frente a los combustibles líquidos como la gasolina. Es utilizado en vehículos, grúas horquillas y otros medios de transporte como embarcaciones náuticas.



Red de Embajadores Región Metropolitana

NUESTROS CLIENTES



Chile

N° total de clientes envasado cilindro	1.300.000
N° total de clientes residenciales granel	200.000
N° total de grandes clientes GLP comerciales, industriales e instituciones	8.200
N° total de clientes GN por red	3.549
N° total grandes clientes industriales GNL	20
N° total de clientes gas vehicular	5.600



Colombia

N° total de clientes residenciales (envasado cilindro)	382.000
N° total de clientes comerciales (envasado cilindro)	111.084
N° total de comerciales e industriales (granel)	2.000
N° total de clientes residencial (redes de GLP)	10.057



Perú (Lima Gas
Limagas Natural)

N° total de clientes residenciales (envasado cilindro)	590.000
N° total de clientes comerciales (envasado cilindro)	440
N° total de comerciales e industriales (granel)	1.592
N° clientes industriales (GNC Limagas Natural)	16
N° de clientes vehiculares (GNC Limagas Natural)	12

ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Porque nos importa la opinión de nuestros clientes, en Chile realizamos encuestas de satisfacción para el segmento de envasado, en donde los pedidos pueden realizarse a través de los distintos canales disponibles:



PÁGINA WEB



FONO: 600 600 6200



LIPIAPP

CONOCIENDO A NUESTROS CLIENTES

Escuchar los requerimientos y necesidades del cliente es fundamental para cumplir con nuestro objetivo de entregarles un mejor servicio. Por eso, desde el 2016 contamos en Chile con el Net Promoter Score (NPS), herramienta que nos permite saber el grado de satisfacción de los clientes, el nivel de recomendación de la marca y quienes son nuestros promotores, neutros o detractores.

El NPS se mide a través de encuestas telefónicas realizadas a clientes de gas envasado en cilindro, principalmente en las comunas de las regiones de Valparaíso y Metropolitana.

Los resultados de la última medición (julio-septiembre de 2017) en Chile, son los siguientes:



6 DE CADA 10 CLIENTES
QUE HAN COMPRADO NUESTRA MARCA,
NOS RECOMIENDAN.

HITOS 2017

APOSTANDO POR LA INNOVACIÓN: NUEVA APLICACIÓN LIPIAPP

Con el fin de facilitar la experiencia de compra de nuestros clientes, en mayo de 2017 se lanzó LipiApp, aplicación para teléfonos inteligentes, diseñada pensando en los hábitos de nuestros consumidores y en el amplio uso de los celulares en Chile. Entre sus funciones está:

1. REALIZAR UN PEDIDO.
2. PAGAR EN LÍNEA, CONOCIENDO EL PRECIO CORRESPONDIENTE EN SU SECTOR.
3. RASTREAR EN LÍNEA EL ESTADO DEL PEDIDO (DEPENDIENDO DE LA SEÑAL Y FACTIBILIDAD DEL GPS DE CADA CELULAR).
4. EVALUAR LA ATENCIÓN RECIBIDA.

GESTIÓN DE RECLAMOS

Contamos con una plataforma de servicio al cliente, a través de la cual pueden contactarnos de forma directa. Durante el 2017, en Chile tuvimos 195.327 contactos, de los cuales 33.182 fueron reclamos.

Estos, se concentraron principalmente en la temporada invernal, durante los meses en que se registraron las temperaturas más bajas vividas en la Región Metropolitana (junio a agosto), donde incluso se registró una histórica nevazón. La alta demanda causó retrasos en entregas y otros inconvenientes de servicio, que han sido analizados para continuar mejorando nuestros procesos a nivel logístico, producción y ventas.



PRINCIPIO 4
RESULTADOS
ECONÓMICOS Y DE
DESARROLLO DEL
NEGOCIO



Instalaciones Planta Maipú



PRINCIPIO 4

Resultados económicos y de desarrollo del negocio

Trabajamos gestionando un plan estratégico que nos permita el desarrollo a largo plazo para Empresas Lipigas, adecuándonos a entornos cambiantes y adaptándonos a los desafíos que garanticen la excelencia y el progreso de la empresa durante el tiempo.

Buscamos ser un actor regional relevante en el mercado de energía para América Latina y para lograrlo, establecimos un plan de negocio a 5 años, el cual se basa en dos focos claves:

- Fortalecimiento del negocio base.
- Expansión y diversificación.

El plan estratégico de largo plazo es liderado por la Gerencia General. Se gestiona estableciendo metas de crecimiento, así como asignando y controlando la ejecución del presupuesto en forma mensual y anual.

Por su parte, el Gerente General se reúne mensualmente con el Directorio de la Compañía para analizar los avances del plan, y la información financiera es publicada cada tres meses en la página web corporativa, y enviada a la SVS (actualmente Comisión para el Mercado Financiero), cumpliendo de esta forma, con la normativa para la sociedades inscritas en el mercado de valores.

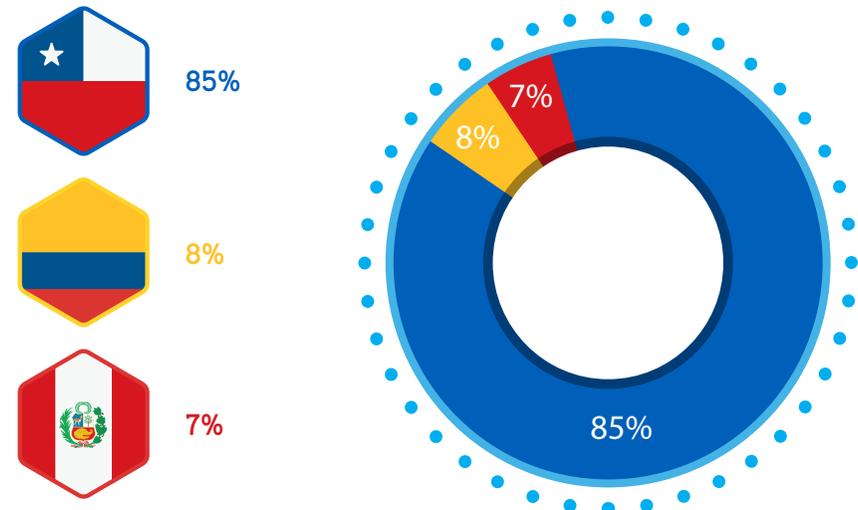
HITOS 2017

AUMENTO EBITDA CONSOLIDADO

EBITDA creció un 12% alcanzando los 87.499 MM\$ al 31 de diciembre del 2017 (78.118 MM\$ en el año anterior).

Si bien el EBITDA continúa fuertemente concentrado en Chile, con el 85% a diciembre del 2017, Perú y Colombia representan el 7 y 8% respectivamente, a la misma fecha.

DISTRIBUCIÓN DE EBITDA POR PAÍS



VOLUMEN DE VENTAS

El volumen de ventas consolidadas de GLP creció 3,6%. En Chile creció en un 4,7%, en Perú aumentó en 0,4%, mientras que en Colombia se incrementó en un 3,0%.

GANANCIAS DESPUÉS DE IMPUESTOS

La ganancia obtenida después del pago de impuestos fue de 42.659 MM\$, aumentando de 3.920 MM\$ (10,1%), respecto a los 38.738 MMM\$ registrados en el año anterior.

GENERACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR EMPRESAS LIPIGAS 2017

GENERACIÓN DE INGRESOS \$468.613 MILLONES DE PESOS



COSTO DE VENTAS* \$269.542 MILLONES DE PESOS



89% DEL VALOR ES DISTRIBUIDO



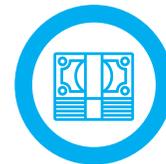
Pagos al personal



Pagos a proveedores de bienes y servicios**



Pagos a proveedores de capital



Pago de impuestos

*Costo de materia prima y transporte de abastecimiento; no incluye IVA.

** No incluye proveedores de materia prima





PRINCIPIO 5
**ÉTICA, TRANSPARENCIA
Y COMPLIANCE**



Instalaciones Planta Concón



PRINCIPIO 5

Ética, transparencia y compliance

Renovamos nuestro compromiso de gestionar nuestro negocio de manera honesta y transparente, mediante conductas ajustadas a la ética y al profesionalismo que nos caracteriza, cumpliendo el marco legal en cada país donde operamos y promoviendo entre los colaboradores el cumplimiento del Código de Ética.

Para Empresas Lipigas, la conducta ética de todos quienes forman parte de la organización es fundamental. Estamos orgullosos de lo que hemos logrado construir sobre la base de valores y principios sólidos que nos comprometen a trabajar mejor cada día.

Así, el área de *compliance* se gestiona a través de dos lineamientos fundamentales: la promoción de nuestros principios de ética y buenas prácticas, y la creación de acciones de defensa que involucran a todas las gerencias de la Compañía. Asimismo, todos los meses se realiza una reunión con el Comité de Directores para dar cuenta del avance del programa de auditorías, y tres veces al año se generan reuniones con el Directorio con el mismo propósito, lo cual da cuenta de la importancia que los procesos de transparencia tienen para Empresas Lipigas.

La Compañía ha reforzado su plan de *compliance*, con foco en capacitaciones permanentes al personal en materias de libre competencia y otros temas relacionados, además del control de cumplimiento normativo y la auditoría del actuar de las líneas de negocio y otras áreas en la casa matriz y sus filiales. Durante 2017 se extendió la Línea de Denuncias, operativa en Chile desde 2014, a las operaciones de Colombia y Perú, junto con constituir Comités de Ética en cada una de las filiales.

De esta forma, los principales focos de trabajo en este ámbito, estuvieron puestos en:

- Asegurar la formación y capacitación del personal en el Código de Ética y Buenas Prácticas, Modelo de Prevención de Delitos vigente en Chile en virtud de la Ley 20.393.
- Implementar en Perú y Colombia, Comités de Ética y una Línea de Denuncias confidencial, con posibilidad de anonimato y operado por una entidad externa.
- Desarrollar el plan de auditorías preventivas, efectuando seguimiento al avance de las medidas de corrección y de mejoras en el control, sugeridas a las diversas gerencias por el área de Auditoría.

LIBRE COMPETENCIA

Nuestro compromiso es apoyar y propiciar la libre y leal competencia, previniendo y evitando cualquier práctica que la limite o impida. Buscamos competir justa y éticamente dentro del marco de las leyes existentes en este campo.

De esta forma, quedan estrictamente prohibidas prácticas ilegales tales como colusión en la fijación de precios, repartición del mercado o arreglo en las licitaciones, acuerdos de producción, entre otras acciones diseñadas para lograr mantener el poder de un monopolio o cartel.

ANTICORRUPCIÓN

En Chile, a través del Modelo de Prevención de Delitos se mantiene un estricto cumplimiento y medidas preventivas de los delitos especificados en la Ley 20.393 (cohecho, lavado de dinero, financiamiento de actividades terroristas y receptación).

De esta manera, cumplimos sin excepción todas las leyes vigentes en los países donde operamos, y solo mantenemos relaciones comerciales con clientes de confianza y que participen en actividades empresariales legales y con fondos procedentes de un origen legítimo.

LÍNEAS DE DENUNCIAS

Llevar a cabo nuestros negocios de manera ética e integral es fundamental. Así, en los tres países donde operamos, contamos con una línea para nuestros colaboradores, clientes, proveedores, contratistas y comunidad, que tiene como fin canalizar cualquier situación o práctica que se aleje de los valores de la Compañía, o bien implique una infracción a la legislación o normativa vigente de cada país.

Estas Líneas de Denuncias funcionan de manera anónima, confidencial y con altos estándares de seguridad, con el propósito de facilitar la entrega de los antecedentes que serán analizados a partir de un protocolo establecido para ello, el cual establece los siguientes pasos:

- **Recepción de la denuncia:** debe efectuarse de buena fe y contener antecedentes que permitan dar curso a la investigación (nombres de personas involucradas, fechas y evidencias como fotografías o documentos, entre otros).
- **Investigación:** esta se lleva a cabo de una manera justa, racional, oportuna y transparente, con garantías de imparcialidad y equidad para el denunciante y el denunciado. Se respetará la opción del denunciante de mantener el anonimato.
- **Presentación de resultados:** finalizada la investigación, en caso de ser necesario, se realiza un informe, en el cual constan las actividades realizadas y las fechas, la prueba analizada, las personas involucradas (si se hubieran identificado), el grado de participación, las acciones a seguir o una propuesta de sanciones, si correspondieran. El informe se presenta al Comité de Ética. Si la denuncia involucra a la Alta Dirección, se presenta al Comité de Directores.
- **Resolución:** el Comité de Ética revisa los informes presentados y en un plazo de 15 días hábiles sugiere a la administración las acciones a seguir. Es el Gerente General y el Gerente del área correspondiente, quienes deciden la sanción o medida a aplicar, según corresponda al caso.

COMITÉ DE ÉTICA

Cada filial (Lipigas, Chilco, Lima Gas, Limagas Natural) cuenta con un Comité de Ética, organismo encargado de velar por la imparcialidad y el adecuado funcionamiento del Código de Conducta y Buenas Prácticas, incluyendo -en Chile- las acciones relativas al Modelo de Prevención de Delitos.

La función del Comité de Ética es entregar lineamientos en aquellas situaciones que no estén previamente normadas y revisar globalmente los casos para generar directrices que permitan prevenir los dilemas éticos más frecuentes. También resuelve sanciones, en caso que investigaciones realizadas lo ameriten.

Cada Comité de Ética está conformado por su Gerente General, Auditora, Fiscal y Gerente de Personas.

ESTADÍSTICAS DE DENUNCIA

En base a los procesos especificados anteriormente, y comprobando el uso y calidad de nuestros sistemas de gestión de ética, se realizaron las siguientes denuncias en Lipigas Chile(*):



Cantidad de denuncias año 2017	25
Cantidad denuncias ingresadas por la Línea	15
Denuncias investigadas y cerradas a diciembre de 2017	22
Denuncias en proceso a diciembre de 2017	3

(*). Líneas de Denuncias comenzaron a funcionar en Perú y Colombia a partir de diciembre de 2017, por lo que no contamos con estadísticas para el período.

CAPACITACIONES CÓDIGO DE ÉTICA POR PAÍS

Parte fundamental de nuestros lineamientos viene dado por el uso y entendimiento de nuestro Código de Ética. Es por esto que, a cada colaborador que ingresa a la Compañía se le realiza una inducción específica en estos temas y se le hace entrega del manual.



80 PERSONAS



155 PERSONAS



263 PERSONAS



Reparto de nuevos cilindros Lipigas Plus

HITOS 2017

IMPLEMENTACIÓN LÍNEA DE DENUNCIAS EN PERÚ Y COLOMBIA

Con el objetivo de cumplir el compromiso de gestionar nuestro negocio de manera honesta y transparente, mediante conductas ajustadas a la ética, desarrollamos una línea de denuncias en los tres países donde operamos.

De esta forma, Chile, Perú y Colombia avanzan juntos en la promoción de nuestros principios éticos, entregándoles las herramientas necesarias a los colaboradores para que se desenvuelvan en un ambiente íntegro y honesto.

RESOLUCIÓN INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA EN PERÚ

En diciembre de 2017, Lima Gas fue notificada de la resolución en primera instancia de un procedimiento administrativo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia en Perú, por una supuesta concertación de precios de empresas importadoras y/o envasadoras de gas licuado en ese país, en un período anterior a 2011, fijando multas a 3 empresas, entre ellas, esta filial. Ante esta resolución, que no es definitiva, Lima Gas presentó un recurso de apelación.



PRINCIPIO 6

CALIDAD DEL EMPLEO



Instalaciones Planta Maipú



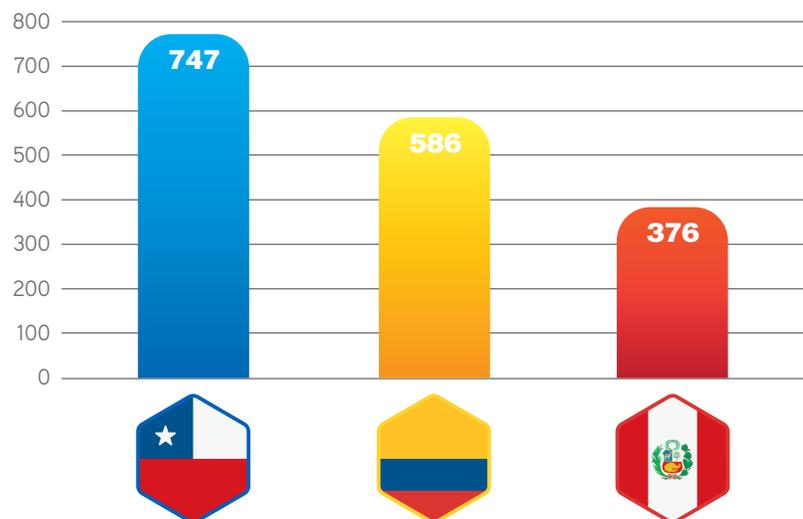
PRINCIPIO 6

Calidad del empleo

Buscamos contar con personas y equipos comprometidos y proactivos, orgullosos del aporte que realizan al bienestar social, generando estilos de trabajo que faciliten ambientes motivadores, que potencien la innovación y el trabajo en equipo.

DOTACIÓN POR PAÍS

Chile cuenta con el mayor número de colaboradores, puesto que las operaciones de Empresas Lipigas comenzaron en este país, y posteriormente se internacionalizaron a Perú y Colombia.



*El 2016 se reportó solo Chilco. Este año, se reporta Chilco más Metalmecánica.

Estamos convencidos que nuestros colaboradores constituyen uno de los principales activos estratégicos en nuestro modelo de negocio. Es por esto que, propiciamos y promovemos un clima laboral motivador y de trabajo en equipo en todos los países en que operamos.

La Gerencia de Personas -en el caso de Colombia, Gerencia de Gestión Humana- es la encargada de desarrollar este compromiso, y los avances realizados en esta materia se evalúan de forma anual a través del estudio de Clima Laboral.

Entre las funciones de la Gerencia de Personas, están la de gestionar:

El liderazgo de sus ejecutivos y jefaturas, bajo el modelo de movilizar al personal hacia los objetivos compartidos, entregando orientación, apoyo y mejoras en la innovación y esfuerzo.

- La selección, retención y desarrollo de talento.
- La formación y capacitación permanentes.
- La comunicación transparente a través de medios formales e informales.
- Relaciones cercanas y de permanente diálogo con los dirigentes sindicales.
- Participación de los colaboradores.
- Paquetes de compensación competitivos con el mercado, incluyendo beneficios que mejoran la Calidad de Vida familiar.
- Políticas de Conciliación de la vida familiar con el trabajo.

NUEVOS INGRESOS 2017



CHILE: INGRESOS 2017		
ZONA	NÚMERO	TASA
CENTRO	61	52%
NORTE I	11	9%
NORTE II	21	18%
SUR	24	21%
TOTAL DE INGRESOS: 117		
COLOMBIA: INGRESOS 2017		
PAÍS	NÚMERO	TASA
CHILCO	154	100%
TOTAL DE INGRESOS: 154		
PERÚ: INGRESOS 2017		
REGIÓN	NÚMERO	TASA
NORTE	20	14%
CENTRO	103	70%
SUR	25	17%
TOTAL DE INGRESOS: 148		

ROTACIÓN MEDIA SEGÚN GÉNERO, REGIÓN Y EDAD



ZONA	ROTACIÓN MEDIA	GÉNERO MASCULINO	GÉNERO FEMENINO
CENTRO	54%	37%	16%
NORTE I	13%	10%	3%
NORTE II	16%	8%	8%
SUR	17%	16%	1%

EDADES	% ROTACIÓN
18 - 27	7%
28 - 37	36%
38 - 47	37%
48 - 57	15%
58 - 67	4%



PAÍS	ROTACIÓN MEDIA	GÉNERO MASCULINO	GÉNERO FEMENINO
CHILCO	28,7%	63,5%	36,5%

EDADES	% ROTACIÓN
18 - 27	22%
28 - 37	36%
38 - 47	30%
48 - 57	11%
58 - 67	1%



REGIÓN	ROTACIÓN MEDIA	GÉNERO MASCULINO	GÉNERO FEMENINO
NORTE	7%	5%	2%
CENTRO	29%	19%	10%
SUR	10%	9%	1%

EDADES	% ROTACIÓN
18 - 27	12%
28 - 37	23%
38 - 47	8%
48 - 57	1%
58 - 67	1%

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

En el año 2015 lanzamos nuestra Política de Diversidad e Inclusión, a través de la cual nos comprometemos a promover ambientes de trabajo diversos, donde el respeto y la valorización de las diferencias individuales sean el motor que desarrolle nuestro modelo de negocio sustentable. Para ello, se especificaron determinados públicos de interés a los cuales está dirigida esta política:

- Inmigrantes y/o personas con pertenencia a pueblos originarios
- Personas en situación de discapacidad
- Personas que han cometido delito
- Personas de la diversidad sexual e identidad de género mujeres y jóvenes (personas entre 15 y 29 años).

Indicadores Clima Laboral y Diversidad (Great Place To Work)

Afirmaciones	2016
La gente es tratada justamente sin importar su orientación sexual	95%
La gente es tratada justamente sin importar su sexo	95%
La gente es tratada justamente sin importar su edad	93%
Recibo un buen trato, independiente de mi posición en la empresa	93%
Puedo ser yo mismo en mi lugar de trabajo	92%
La gente es tratada justamente sin importar su condición social	90%

Para llevar adelante su implementación, la Política de Diversidad e Inclusión de Empresas Lipigas se compone de tres pilares:

- 1 CONCIETIZACIÓN Y EDUCACIÓN:** generar prácticas laborales basadas en el valor del respeto y una cultura de inclusión.
- 2 IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN EL RECLUTAMIENTO:** hacer más accesibles los sistemas de selección y reclutamiento para favorecer la inclusión.
- 3 SEGURIDAD:** que las instalaciones cuenten con la infraestructura correspondiente para personas con algún tipo de discapacidad.

La alta gerencia de Empresas Lipigas, es la responsable de generar el clima organizacional y las comunicaciones que favorezcan la difusión de esta política. De la misma forma, se incentiva a cada colaborador para que favorezca un ambiente de trabajo que fomente la excelencia y espíritu de equipo, resguardando el clima laboral y la calidad de vida al interior de la empresa.

DIVERSIDAD EN LA ORGANIZACION

NÚMERO DE COLABORADORES SEGÚN GÉNERO, POR PAÍS

CHILE		COLOMBIA		PERU	
HOMBRES	518	HOMBRES	460	HOMBRES	294
MUJERES	220	MUJERES	125	MUJERES	80

NÚMERO DE COLABORADORES SEGÚN NACIONALIDAD, POR PAÍS

CHILE		COLOMBIA		PERU	
CHILENA	716	COLOMBIANA	585	PERUANA	374
OTRA	22				

NÚMERO DE COLABORADORES SEGÚN RANGO DE EDAD, POR PAÍS

CHILE	
Inferior a 30 años	118
30 a 40 años	286
41 a 50 años	196
51 a 60 años	116
61 a 70 años	22
Superior a 70 años	0

COLOMBIA	
Inferior a 30 años	134
30 a 40 años	212
41 a 50 años	149
51 a 60 años	76
61 a 70 años	13
Superior a 70 años	1

PERU	
Inferior a 30 años	112
30 a 40 años	171
41 a 50 años	63
51 a 60 años	19
61 a 70 años	9
Superior a 70 años	0

NÚMERO DE COLABORADORES SEGÚN ANTIGÜEDAD EN LA ENTIDAD, POR PAÍS



Menos de 3 años	251
Entre 3 y 6 años	161
Entre 6 y menos de 9 años	54
Entre 9 y 12 años	84
Más de 12 años	188



Menos de 3 años	291
Entre 3 y 6 años	294
Entre 6 y menos de 9 años	0
Entre 9 y 12 años	0
Más de 12 años	0



Menos de 3 años	212
Entre 3 y 6 años	98
Entre 6 y menos de 9 años	20
Entre 9 y 12 años	19
Más de 12 años	25

HORAS PROMEDIO DE CAPACITACIÓN POR PERSONA





	2017	2016
CHILE	23	26
COLOMBIA	25	90
PERÚ LIMAGAS NATURAL	7	17
PERÚ LIMAGAS	19	17

BIENESTAR Y CALIDAD DE VIDA

Empresas Lipigas busca entregar beneficios que respondan a las necesidades de cada grupo familiar, ya sea por la etapa de vida en que se encuentran, y también considerando casos especiales que requieren de un apoyo adicional y diferenciado. Nuestro compromiso de mejorar la calidad de vida de las comunidades donde operamos, se extiende también a nuestra red de colaboradores.

Dichos beneficios se agrupan en diferentes categorías como: aportes económicos orientados al trabajador y su familia, los que buscan conciliar vida laboral y familiar, promoción de la vida saludable, entre otros. La administración de cada país, se encarga de implementar sus propios beneficios de acuerdo con su realidad y estado de desarrollo de las políticas de gestión de personas.

A los bonos de nacimiento, matrimonio, fallecimiento y otros como becas de estudio, seguros de vida, salud, dentales y catastróficos (dependiendo de la realidad de cada país), se suman los siguientes beneficios diferenciándose en cada país:

CAPACITACIONES

Comprometidos con el desarrollo de nuestros colaboradores, fomentamos su formación a través de diferentes capacitaciones que buscan fortalecer y potenciar sus talentos, y por sobre todo, sus conocimientos técnicos en materias relativas a objetivos estratégicos de la Compañía.

Así, las principales temáticas en las mallas de formación para los colaboradores en los tres países donde operamos, son:

- Seguridad en todas nuestras operaciones, en especial aquellas con manipulación de gas.
- Herramientas tecnológicas.
- Servicio y experiencia de clientes.
- Liderazgo.

PERMISOS FLEXIBLES: Chile, Perú y Colombia cuentan con un programa de permisos flexibles que cada trabajador puede utilizar para actividades familiares y otras de tipo personal, fomentando la conciliación vida-trabajo. Se trata de horas disponibles -distintas del feriado legal- que se pueden utilizar a lo largo del año, a través de un sistema de puntos que en cada país recibe su propia denominación:

➤ **Chile:** Lipipuntos

➤ **Colombia:** Chilcopuntos

➤ **Perú:** Limapuntos

PROGRAMA HABITACIONAL (CHILE): entrega de subsidios para la compra de la primera vivienda y préstamos para mejoramiento.

AYUDA PARA FAMILIAS CON NECESIDADES ESPECIALES (CHILE): busca contribuir a solventar gastos derivados de los cuidados y atenciones especiales que se le deben brindar a un miembro directo de la familia que presenta alguna discapacidad, capacidades diferentes o dependencia física y psicológica. Se entenderá como miembro directo al hijo (a), cónyuge, padre o madre que vive con el colaborador.

PERMISOS POR MATERNIDAD Y PATERNIDAD

Porque las familias de nuestros colaboradores también son importantes para nosotros, y buscamos a través de diferentes acciones equilibrar la vida familiar y laboral, en los tres países donde operamos, cumplimos con las normas establecidas sobre permisos de paternidad y maternidad.



PERMISOS PARENTALES DESGLOSADOS POR PAÍS*

MATERNIDAD:

Nº DE PERMISOS POR MATERNIDAD	REINCORPORACIÓN	ÍNDICE
6	5	83,3%

PATERNIDAD:

Nº DE PERMISOS POR PATERNIDAD	REINCORPORACIÓN	ÍNDICE
27	27	100%

MATERNIDAD:

Nº DE PERMISOS POR MATERNIDAD	REINCORPORACIÓN	ÍNDICE
5	4	80%

PATERNIDAD:

Nº DE PERMISOS POR PATERNIDAD	REINCORPORACIÓN	ÍNDICE
7	7	100%

MATERNIDAD:

Nº DE PERMISOS POR MATERNIDAD	REINCORPORACIÓN	ÍNDICE
5	4	80%

PATERNIDAD:

Nº DE PERMISOS POR PATERNIDAD	REINCORPORACIÓN	ÍNDICE
14	14	100%

*permisos y/o licencias por maternidad y paternidad.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO | CHILE

Categoría	Dotación Género Masculino	Evaluación de Desempeño	Dotación Género Femenino	Evaluación de Desempeño	Total dotación sujeta a evaluación
Operario	158	100%	0	100%	100%
Ejecutivo (Gerentes/Subgerentes)	24	100%	5	100%	100%
Jefaturas (incluye encargados y supervisores)	118	100%	47	100%	100%
Comerciales (ventas)	35	100%	29	100%	100%
Profesionales	55	100%	41	100%	100%
Auxiliares/Administrativos	135	100%	100	100%	100%
TOTAL	525	100%	222	100%	100%

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Fomentamos el talento en todos nuestros colaboradores y para ello, además de las capacitaciones y programas de formación, contamos con un sistema de evaluación de desempeño en los tres países donde operamos:

Dicho sistema para evaluar a nuestros colaboradores es diferente en cada país, ya que, si bien compartimos los mismos principios, cada unidad de negocio trabaja en metas y objetivos distintos.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO | COLOMBIA (Chilco)

Categoría	Dotación Género Masculino	Evaluación de Desempeño	Dotación Género Femenino	Evaluación de Desempeño	Total dotación sujeta a evaluación
Operario	332	-	2	-	0
Ejecutivo (Gerentes/Subgerentes)	6	100%	2	100%	100%
Jefaturas (incluye encargados y supervisores)	20	100%	21	100%	100%
Comerciales (ventas)	23	-	14	-	0
Profesionales	27	-	28	-	0
Auxiliares/Administrativos	47	-	26	-	-
TOTAL	455	33%	93	33%	9%

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO | PERÚ (no incluye Limagas natural)

Categoría	Dotación Género Masculino	Evaluación de Desempeño	Dotación Género Femenino	Evaluación de Desempeño	Total dotación sujeta a evaluación
Operario	94	100%	0	100%	100%
Ejecutivo (Gerentes/Subgerentes)	6	100%	1	100%	100%
Jefaturas (incluye encargados y supervisores)	9	100%	6	100%	100%
Comerciales (ventas)	48	100%	24	100%	100%
Profesionales	29	100%	20	100%	100%
Auxiliares/Administrativos	25	100%	18	100%	100%
TOTAL	211	100%	62	100%	100%

RELACIONES LABORALES

Contar con relaciones laborales basadas en la confianza y colaboración mutua es fundamental para Empresas Lipigas. Siguiendo esta línea, entendemos los sindicatos como aliados para nuestra gestión.

El mayor nivel de sindicalización se registra en Chile, donde contamos con 3 sindicatos en las zonas Norte, Centro y Sur del país, alcanzando un 62% de sindicalización sobre la base de la dotación total de la organización.

La relación con estos sindicatos se gestiona a través de la Gerencia de Personas y las respectivas jefaturas de las principales plantas, con quienes se sostienen reuniones de manera regular. De forma paralela a esta gestión, los sindicatos también se reúnen de manera individual cada tres meses con el Gerente General y Gerente de Personas, en donde se abordan temas de mutuo interés. Cierre exitoso de negociaciones colectivas anticipadas con Sindicatos de zonas Norte y Centro (Chile).

En Perú existe un sindicato -perteneciente a Lima Gas- y el porcentaje de sindicalización es menor. Mientras que en Colombia, a la fecha, no se han constituido sindicatos.



RELACIONES LABORALES		
	2017	2016
Nº de sindicatos	3	3
% de sindicalización respecto de dotación total	62%	56%



RELACIONES LABORALES		
	2017	2016
Nº de sindicatos	0	0
% de sindicalización respecto de dotación total	0	0



RELACIONES LABORALES		
	2017	2016
Nº de sindicatos (Lima Gas)	1	1
% de sindicalización respecto de dotación total	6,3%	7,8%
Nº de sindicatos (Limagas Natural)	0	0
% de sindicalización respecto de dotación total	0	0

HITOS 2017

CIERRE EXITOSO DE NEGOCIACIONES COLECTIVAS EN CHILE

Fruto del trabajo conjunto entre la administración y los sindicatos, se alcanzó el cierre exitoso y anticipado de las correspondientes negociaciones colectivas con los sindicatos Norte y Centro de Lipigas en Chile.

MEDICIÓN DE CLIMA LABORAL EN LOS TRES PAÍSES DONDE OPERAMOS

Durante el 2017, medimos el clima laboral en los tres países donde operamos, obteniendo excelentes resultados que nos llenan de orgullo, ya que nos acercan cada vez más a nuestros colaboradores, como lo indican los siguientes porcentajes de favorabilidad:



2017
CHILE 86%



2017
COLOMBIA 87%



2017
PERÚ LIMAGAS NATURAL 67%
PERÚ LIMAGA 73%

INGRESO DE LIPIGAS A LA INICIATIVA DE PARIDAD DE GÉNERO (IPG)

En agosto de 2017, el Gerente General de Lipigas, firmó el compromiso de la Compañía con la IPG, alianza público-privada promovida por el Banco Interamericano de Desarrollo y el Foro Económico Mundial, que tiene como propósito reducir las brechas de género y aumentar la participación económica y el progreso de las mujeres en el mercado laboral en Chile. Algunos de los resultados del diagnóstico realizado a Lipigas para hacerse parte de esta iniciativa, son:

Participación laboral	30% de las colaboradoras son mujeres
Participación en cargos de liderazgo	14% de altos cargos son ocupados por mujeres
Brecha salarial de género	La empresa no reporta brecha salarial

METAS AL 2021

Aumentar el porcentaje de mujeres en la empresa a un 40%
Aumentar el porcentaje de mujeres en cargos de jefatura a un 40%
Aumentar el porcentaje de mujeres en cargos ejecutivos a un 30%



PRINCIPIO 7

PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE IMPACTOS AL ENTORNO NATURAL Y LAS PERSONAS



Instalaciones, Planta Puerto Montt



PRINCIPIO 7

Prevención y mitigación de impactos al entorno natural y las personas

Trabajamos por mantener un negocio integrado responsablemente con el entorno, evaluando y gestionando nuestros impactos e involucrando a actores relevantes con acciones que fomenten la eficiencia energética.

Por eso, contamos con una política ambiental orientada a proteger el medioambiente a través de la reducción de residuos sólidos, líquidos y gaseosos generados por nuestras operaciones, así como a resguardar el entorno natural contra el daño y la degradación que provocan dichos elementos.

Esta gestión es liderada por la Subgerencia de Seguridad, Prevención de Riesgos y Medioambiente. Las principales acciones de la Compañía en este ámbito durante el 2017 fueron:

- Ejecución de las instalaciones en las comunidades bajo protocolos de comunicación y minimización/repación oportuna de daños.
- Cuantificación de la Huella de Carbono a nivel de las operaciones de los tres países.
- Desarrollo de una herramienta de medición y comunicación de reducción de Huella de Carbono, en las soluciones de gas implementadas para clientes industriales.
- Mantener certificaciones ISO 14.001 en plantas.

MEDICIÓN DE NUESTRA HUELLA DE CARBONO

Por primera vez, durante 2017, Empresas Lipigas realizó en los tres países donde operamos, la medición y reporte de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), con el objetivo de hacer un levantamiento actual de nuestras emanaciones de CO₂. El total de emisiones para el año de estudio fue de 525.862 toneladas de CO₂, equivalentes (tCO₂e).

El trabajo fue realizado con la asesoría de PwC Chile, y se utilizó como marco general las pautas del Greenhouse Gas Protocol (World Resources Institute / World Business Council on Sustainable Development), de acuerdo al Estándar Corporativo para la contabilización y reporte de emisiones, además del Estándar para la contabilidad de emisiones alcance 3.

El 89,5% de las emisiones de Empresas Lipigas S.A. corresponden a emisiones indirectas de alcance 3, en las cuales la Compañía no posee control operacional, tales como el transporte de insumos, venta de distribuidores a clientes finales, transporte de personas, producción de GLP y compra de estanques y cilindros.

El 0,9% de las emisiones indirectas de alcance 2 se relacionan con el consumo de electricidad en las operaciones y en oficinas, mientras que las emisiones de alcance 1, o emisiones directas asociadas al consumo de combustible en la distribución desde nuestras plantas (hacia otras plantas o centrales, y hacia clientes) representan el 9,6% del total de emisiones de Empresas Lipigas S.A.



Respecto de las emisiones de alcance 1, aun cuando los impactos no son significativos, gestionaremos medidas que contribuyan a su reducción, según lo recomendado por PwC:

- Evaluación de rendimiento de los camiones o vehículos a utilizar de acuerdo a la ruta que se realizará.
- Introducción y mejor uso de tecnología logística para reducir la cantidad de kilómetros recorridos.
- Conversión de las flotas de diésel a GLP. Esta medida ya fue implementada en algunos camiones de reparto en Chile.

Otras recomendaciones identificadas por PwC son:

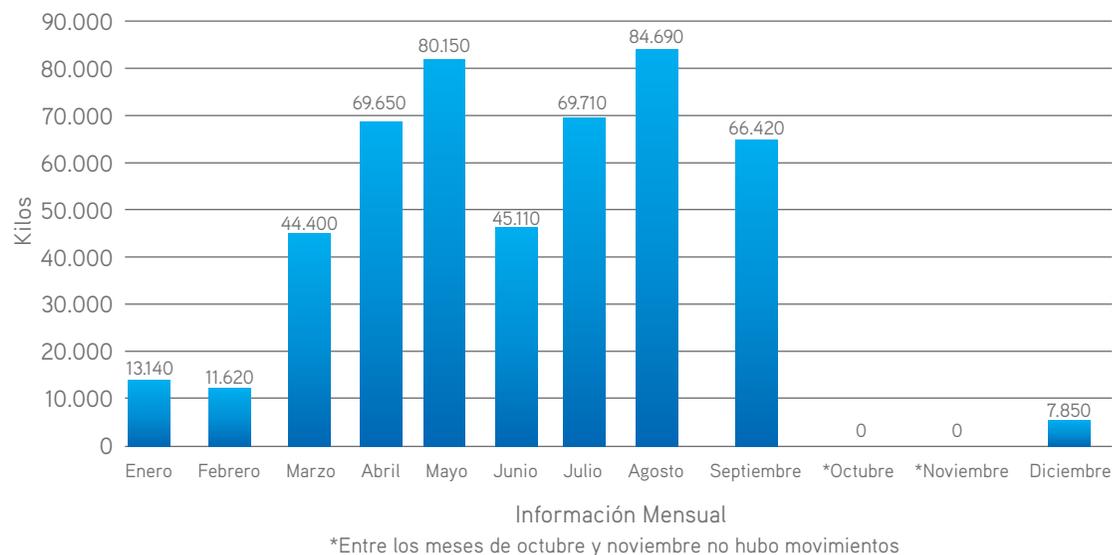
- Establecer un comité o personas designadas que realicen el cálculo de emisiones al interior de Lipigas en el tiempo.
- Sensibilizar e involucrar al personal de Lipigas para apoyar la realización de futuros inventarios, realizando campañas internas en temas de sustentabilidad y cambio climático.
- Recuperar y expandir la experiencia a las otras plantas y centrales de los beneficios y resultados obtenidos al implementar un sistema de gestión de energía (ISO 50001) en la planta de Maipú (2015). Esta iniciativa llegó a generar, en ciertos sectores de la instalación, ahorros mensuales de hasta un 29%.

RECICLAJE DE CHATARRA FERROSA EN CHILE

Buscamos ser amigables con el medioambiente y para ello, evaluamos y gestionamos nuestros impactos.

Siguiendo este principio, en todas las operaciones que realizamos tenemos como objetivo reducir al mínimo los residuos, realizando diversas acciones entre las que destacamos la reinspección de estanques y cilindros.

De esta forma, una vez que estos productos son dados de baja, son entregados a la fábrica Gerdau en Chile, para su reciclaje como chatarra ferrosa.





PRINCIPIO 8
RELACIÓN
CON COMUNIDADES



Empresas Lipigas en evento
"Santiago celebra bajo la misma
estrella"



PRINCIPIO 8 Relación con comunidades

Queremos ser reconocidos como un ciudadano responsable. Para ello, potenciamos relaciones de calidad con nuestros grupos de interés y generamos vínculos de confianza y canales de comunicación abiertos para una relación fluida.

Buscamos relaciones de calidad con nuestras comunidades con el propósito de ser reconocidos como un ciudadano corporativo responsable y un buen vecino, a través de la generación de vínculos de confianza y canales de comunicación abiertos en donde se promuevan siempre nuestros valores: respeto, cuidado de las personas y transparencia.

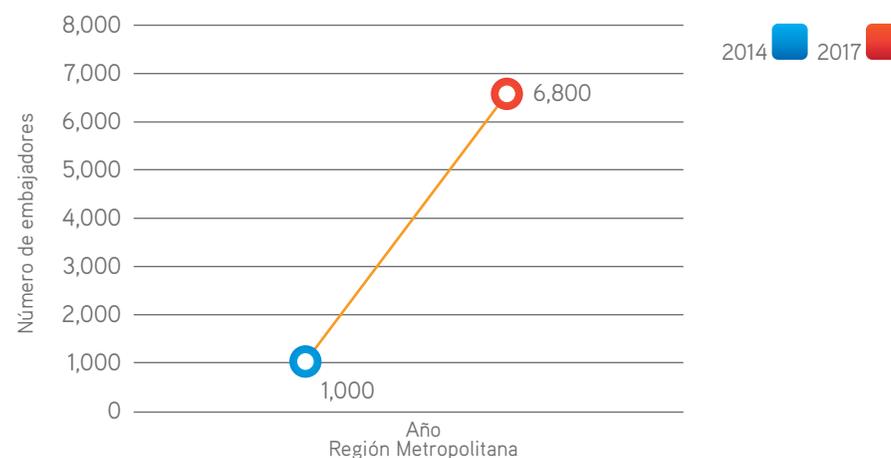
RED DE EMBAJADORES

Durante el 2017, continuamos trabajando en expandir la red de embajadores Lipigas, programa que genera alianzas con almaceneros y pequeños comerciantes para la recomendación de nuestra marca, otorgándoles beneficios y premios a clientes y embajadores.

Este proyecto, comenzó el 2014 en las comunas de Maipú, Conchalí, La Pintana, Recoleta y Huechuraba con 470 embajadores, sumándose en los años siguientes Cerro Navia, Lo Prado, Pudahuel, Quilicura y Renca.

En la actualidad, contamos con una red de 6.800 embajadores, el 78% se encuentra en 17 comunas de la Región Metropolitana, mientras que el 22% se encuentra en nuevos proyectos expandidos en regiones.

RED DE EMBAJADORES REGIÓN METROPOLITANA CHILE



APORTE SOCIO ECONÓMICO A TRAVÉS DE LA CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES LOCALES

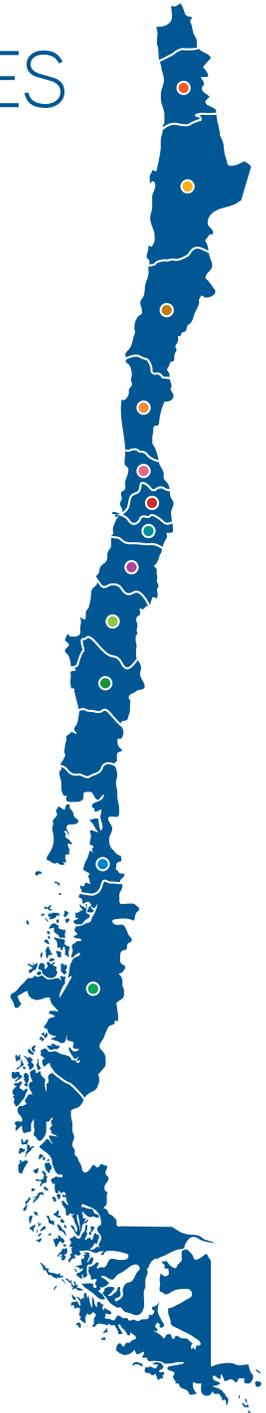
Queremos apoyar a las pequeñas y medianas empresas de bienes y servicios regionales que tengan el verdadero potencial de convertirse en nuestro proveedor directo, otorgando de esta forma, un impulso al desarrollo socio económico regional donde Empresas Lipigas tiene presencia.

Por eso, contamos con más de 200 proveedores que representan un total de 1.600 colaboradores pertenecientes a nuestra red externa, y a partir de nuestro sistema de gestión de contratistas durante el 2017, 13 proveedores fueron distinguidos por su desempeño local y de seguridad.

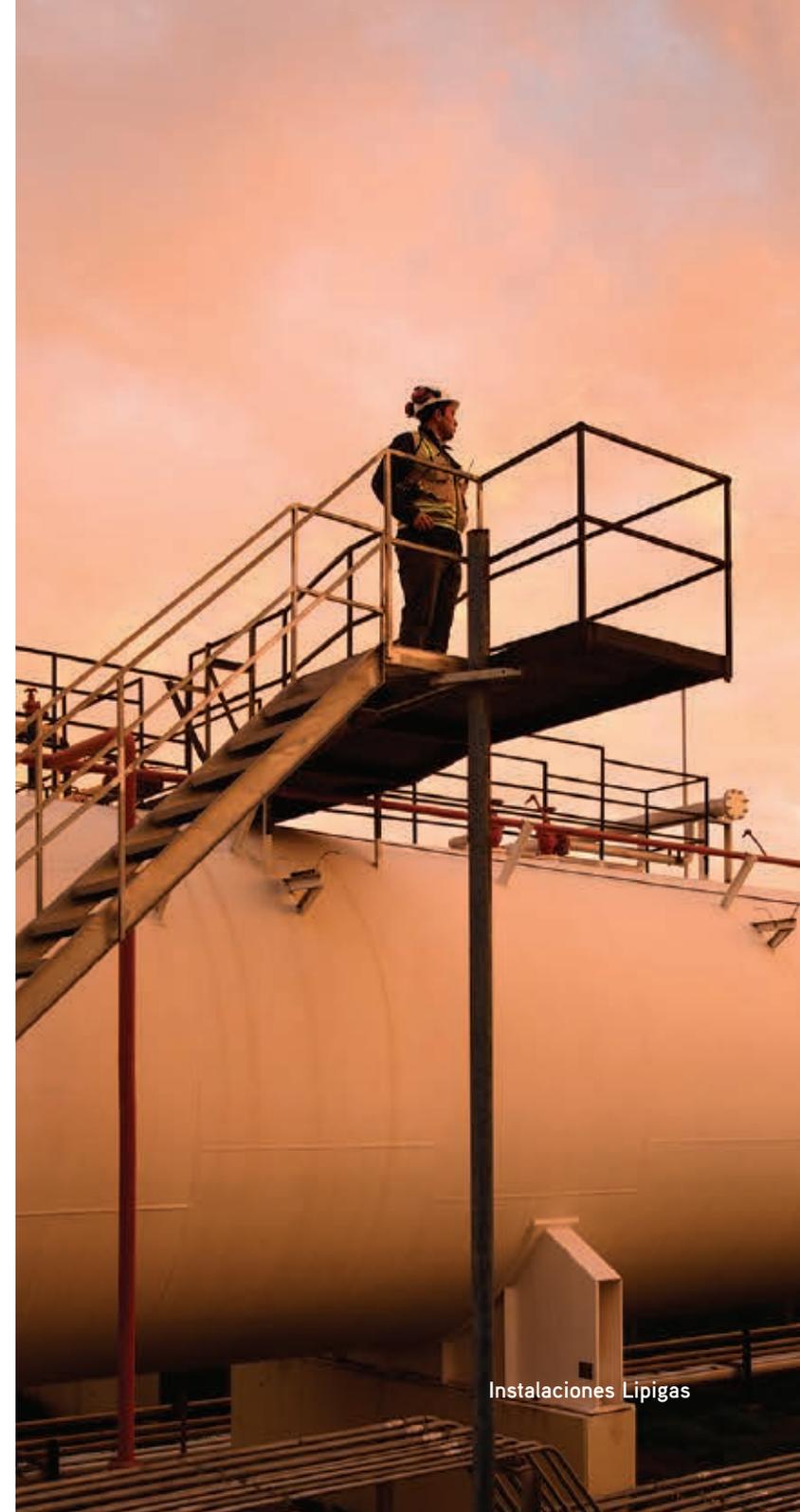
ORIGEN PROVEEDOR



PROVEEDORES POR REGIÓN CHILE

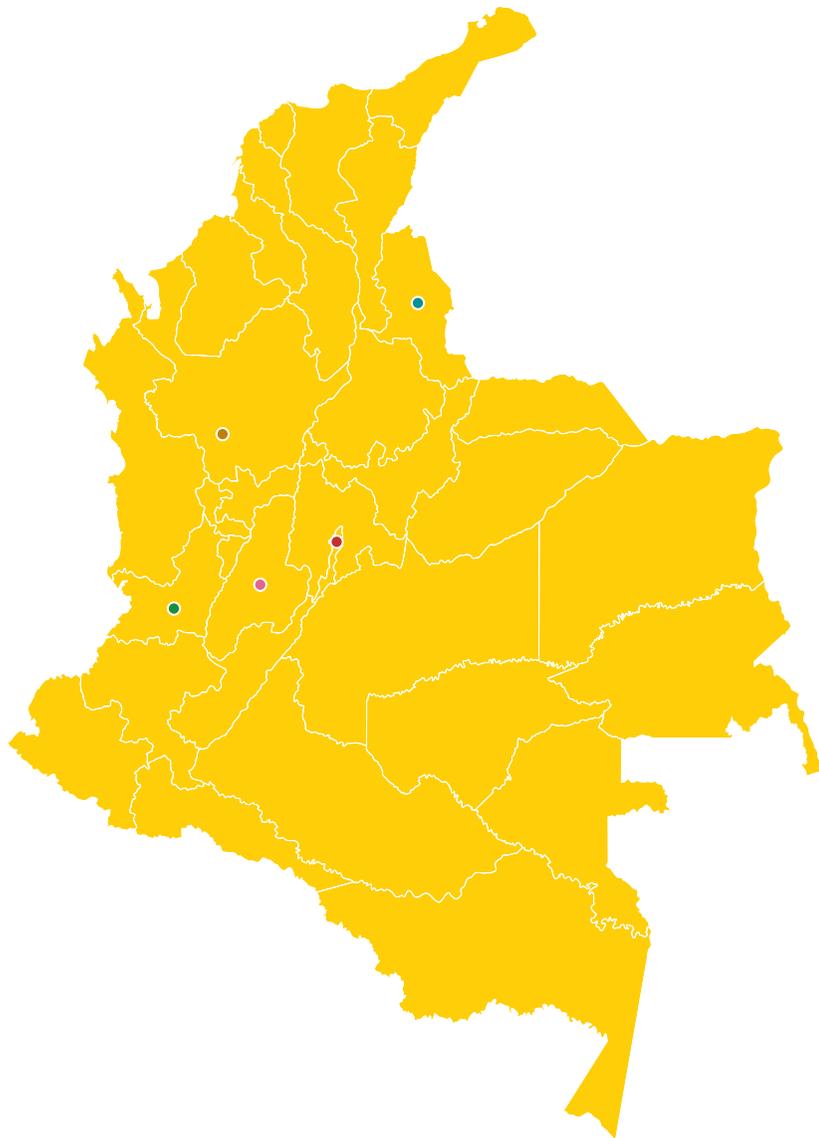


-  Tarapacá
32% Proveedores Locales
-  Antofagasta
37% Proveedores Locales
-  Atacama
8% Proveedores Locales
-  Coquimbo
27% Proveedores Locales
-  Valparaíso
30% Proveedores Locales
-  Región Metropolitana de Santiago
67% Proveedores Locales
-  Libertador General Bernardo O'Higgins
27% Proveedores Locales
-  Maule
34% Proveedores Locales
-  Bío-Bío
35% Proveedores Locales
-  La Araucanía
40% Proveedores Locales
-  Los Lagos
29% Proveedores Locales
-  Aisén del General Carlos Ibañez del Campo
26% Proveedores Locales



Instalaciones Lipigas

PROVEEDORES POR REGIÓN COLOMBIA



- Bogotá
37,4% Proveedores Locales
- Ibagué
9,1% Proveedores Locales
- Medellín
4,9% Proveedores Locales
- Cali
4,2% Proveedores Locales
- Cúcuta
4,7% Proveedores Locales

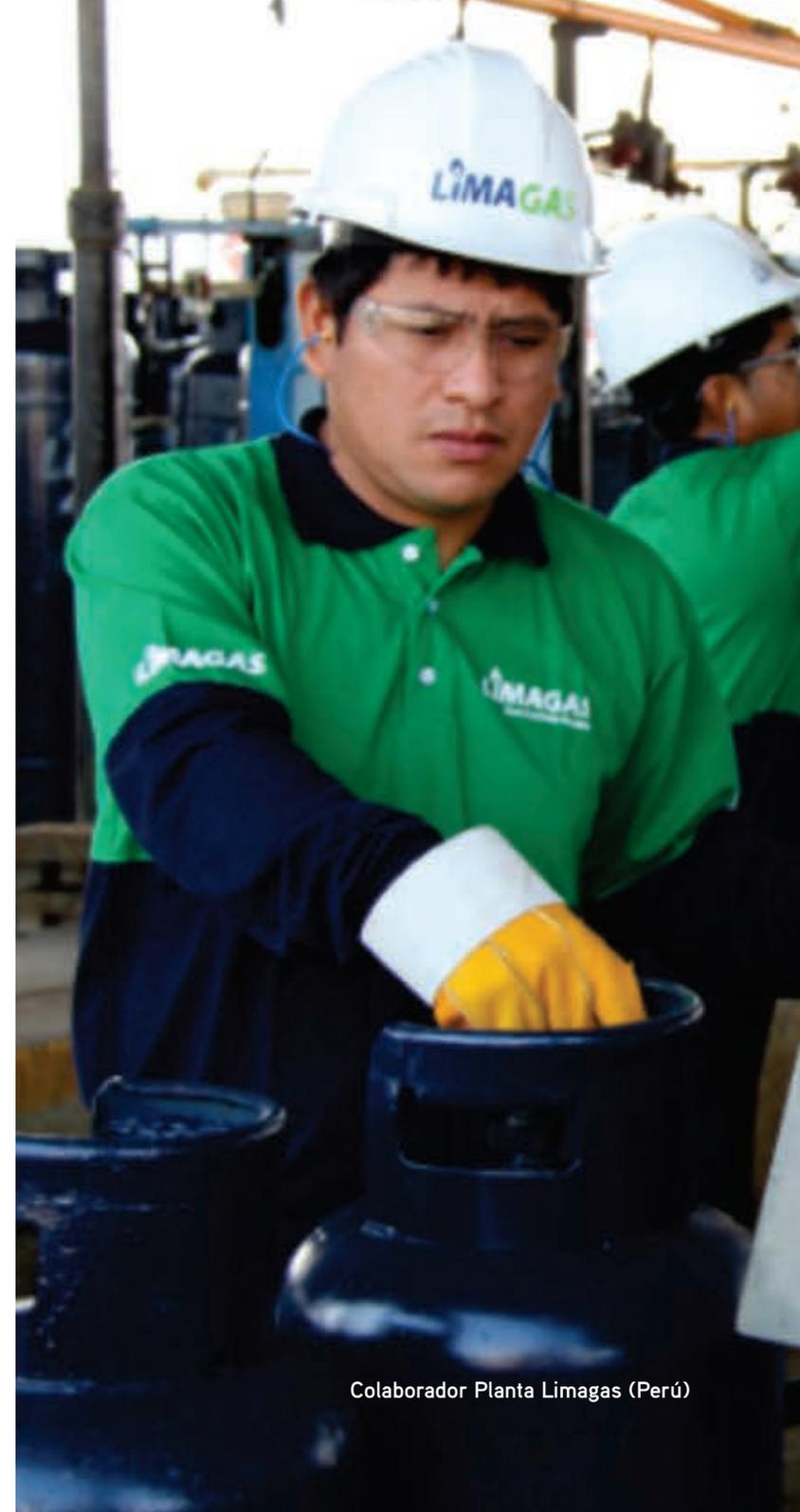


Instalaciones Chilco

PROVEEDORES POR REGIÓN PERÚ



	Piura 17,65% Proveedores Locales
	Chiclayo 19,51% Proveedores Locales
	Trujillo 16,6% Proveedores Locales
	Callao 99,9% Proveedores Locales
	Huancayo 8,7% Proveedores Locales
	Cusco 16,8% Proveedores Locales
	Ica 12,05% Proveedores Locales
	Juliaca 5% Proveedores Locales
	Arequipa 23,02% Proveedores Locales
	Tacna 27,50% Proveedores Locales



Colaborador Planta Limagas (Perú)

MEMBRESÍAS

Con el objetivo de participar de forma activa en las comunidades donde estamos presentes, y para intercambiar buenas prácticas con otras industrias, formamos parte en las siguientes membresías:

- › WLPGA, World LPG Association
- › AIGLP, Asociación Iberoamericana de Gas Licuado
- › GLP Chile
- › ICARE
- › SOFOFA
- › Acción Empresas
- › Centro de Innovación UC (categoría Gold)
- › USEC, Unión Social de Empresarios Cristianos
- › Generación Empresarial
- › Pro O'Higgins
- › Pro Antofagasta
- › Pro Aconcagua
- › Turismo Antofagasta
- › Turismo Iquique
- › Cámara de Comercio Valparaíso
- › Cámara de Comercio de Santiago
- › Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía (SNMPE), Perú.
- › Asociación Colombiana de GLP (Gasnova), Colombia



ÍNDICE GRI



CONTENIDOS
GENERALES



DIMENSIÓN
ECONÓMICA



DIMENSIÓN
AMBIENTAL



DIMENSIÓN
SOCIAL

CONTENIDO	CATEGORÍAS	INDICADOR GRI	NOMBRE INDICADOR	PRINCIPIO DE SUSTENTABILIDAD LIPIGAS	PÁGINA
Básico Generales	Estrategia y Análisis	G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	PRINCIPIO 1	6
Básico Generales	Estrategia y Análisis	G4-2	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	N/A	6
Básico Generales	Perfil de la Organización	G4-3	Nombre de la organización.	N/A	1
Básico Generales	Perfil de la Organización	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.	N/A	10
Básico Generales	Perfil de la Organización	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	N/A	8
Básico Generales	Perfil de la Organización	G4-6	Países en los que opera la organización.	N/A	8
Básico Generales	Perfil de la Organización	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.	N/A	8
Básico Generales	Perfil de la Organización	G4-8	Mercados servidos.	N/A	19
Básico Generales	Perfil de la Organización	G4-9	Dimensiones de la organización.	N/A	19, 34 Y 40
Básico Generales	Perfil de la Organización	G4-10	Desglose de empleados de la organización.	N/A	40
Básico Generales	Perfil de la Organización	G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	N/A	47
Básico Generales	Perfil de la Organización	G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	N/A	10
Básico Generales	Perfil de la Organización	G4-13	Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	PRINCIPIO 1	22
Básico Generales	Perfil de la Organización	G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.	N/A	No se identifica
Básico Generales	Perfil de la Organización	G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	N/A	56
Básico Generales	Perfil de la Organización	G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	N/A	56
Básico Generales	Aspectos Materiales y Cobertura	G4-17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.	N/A	63
Básico Generales	Aspectos Materiales y Cobertura	G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	PRINCIPIO 5	12, 13, 14 Y 15
Básico Generales	Aspectos Materiales y Cobertura	G4-19	Listado de aspectos materiales.	PRINCIPIO 5	15
Básico Generales	Aspectos Materiales y Cobertura	G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.	PRINCIPIO 5	14
Básico Generales	Aspectos Materiales y Cobertura	G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.	PRINCIPIO 5	14
Básico Generales	Aspectos Materiales y Cobertura	G4-22	Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	PRINCIPIO 5	13



CONTENIDO	CATEGORÍAS	INDICADOR GRI	NOMBRE INDICADOR	PRINCIPIO DE SUSTENTABILIDAD LIPIGAS	PÁGINA
Básico Generales	Aspectos Materiales y Cobertura	G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	PRINCIPIO 5	13
Básico Generales	Participación de los Públicos de Interés	G4-24	Listado de los grupos de interés vinculados a la organización.	PRINCIPIO 5	12
Básico Generales	Participación de los Públicos de Interés	G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que la organización trabaja.	PRINCIPIO 5	12
Básico Generales	Participación de los Públicos de Interés	G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés.	PRINCIPIO 5	12
Básico Generales	Participación de los Públicos de Interés	G4-27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria.	PRINCIPIO 5	12
Básico Generales	Perfil de la Memoria	G4-28	Período objeto de la memoria.	N/A	12
Básico Generales	Perfil de la Memoria	G4-29	Fecha de la última memoria.	N/A	15
Básico Generales	Perfil de la Memoria	G4-30	Ciclo de presentación de memorias.	N/A	15
Básico Generales	Perfil de la Memoria	G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.	N/A	64
Básico Generales	Perfil de la Memoria	G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al Informe de Verificación externa.	N/A	12
Básico Generales	Perfil de la Memoria	G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	No cuenta con verificación externa	-
Básico Generales	Gobierno	G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	PRINCIPIO 4 Y 5	9
Básico Generales	Gobierno	G4-35	Proceso de delegación del órgano superior de gobierno de su autoridad en temas económicos, ambientales y sociales en la alta dirección y determinados empleados.	PRINCIPIO 5	16
Básico Generales	Ética e Integridad	G4-56	Describe los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	PRINCIPIO 5	8
Básico Generales	Ética e Integridad	G4-57	Mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	PRINCIPIO 5	36 Y 37
Básico Generales	Ética e Integridad	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	PRINCIPIO 5	36 Y 37

GESTIÓN DESEMPEÑO ECONÓMICO					
CONTENIDO	CATEGORÍAS	INDICADOR GRI	NOMBRE INDICADOR	PRINCIPIO DE SUSTENTABILIDAD LIPIGAS	PÁGINA
Básicos Específicos	Economía	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	PRINCIPIO 4	34
Básicos Específicos	Economía	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	PRINCIPIO 8	34 Y 52
Básicos Específicos	Economía	G4-EN2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.	PRINCIPIO 7	49

GESTIÓN DESEMPEÑO MEDIO AMBIENTAL EMISIONES					
GESTIÓN EMISIONES					
CONTENIDO	CATEGORÍAS	INDICADOR GRI	NOMBRE INDICADOR	PRINCIPIO DE SUSTENTABILIDAD LIPIGAS	PÁGINA
Básicos Específicos	Medioambiente	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	PRINCIPIO 7	49
Básicos Específicos	Medioambiente	G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 2).	PRINCIPIO 7	49
Básicos Específicos	Medioambiente	G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	PRINCIPIO 7	49
GESTIÓN DE AGUA					
CONTENIDO	CATEGORÍAS	INDICADOR GRI	NOMBRE INDICADOR	PRINCIPIO DE SUSTENTABILIDAD LIPIGAS	PÁGINA
Básicos Específicos	Medioambiente	G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	PRINCIPIO 7	50
GESTIÓN TRANSPORTE					
CONTENIDO	CATEGORÍAS	INDICADOR GRI	NOMBRE INDICADOR	PRINCIPIO DE SUSTENTABILIDAD LIPIGAS	PÁGINA
Básicos Específicos	Medioambiente	G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	PRINCIPIO 7	49 Y 50
GESTIÓN MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL					
CONTENIDO	CATEGORÍAS	INDICADOR GRI	NOMBRE INDICADOR	PRINCIPIO DE SUSTENTABILIDAD LIPIGAS	PÁGINA
Básicos Específicos	Medioambiente	G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	PRINCIPIO 2	27

GESTIÓN EMPLEO					
CONTENIDO	CATEGORÍAS	INDICADOR GRI	NOMBRE INDICADOR	PRINCIPIO DE SUSTENTABILIDAD LIPIGAS	PÁGINA
Básicos Específicos	Desempeño Social	G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	PRINCIPIO 6	41
Básicos Específicos	Desempeño Social	G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género.	PRINCIPIO 6	45
GESTIÓN RELACIÓN ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN					
CONTENIDO	CATEGORÍAS	INDICADOR GRI	NOMBRE INDICADOR	PRINCIPIO DE SUSTENTABILIDAD LIPIGAS	PÁGINA
Básicos Específicos	Desempeño Social	G4-LA4	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	PRINCIPIO 6	47
GESTIÓN SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO					
CONTENIDO	CATEGORÍAS	INDICADOR GRI	NOMBRE INDICADOR	PRINCIPIO DE SUSTENTABILIDAD LIPIGAS	PÁGINA
Básicos Específicos	Desempeño Social	G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	PRINCIPIO 2	26
GESTIÓN CAPACITACIÓN					
CONTENIDO	CATEGORÍAS	INDICADOR GRI	NOMBRE INDICADOR	PRINCIPIO DE SUSTENTABILIDAD LIPIGAS	PÁGINA
Básicos Específicos	Desempeño Social	G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.	PRINCIPIO 6	44
Básicos Específicos	Desempeño Social	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.	PRINCIPIO 6	44
Básicos Específicos	Desempeño Social	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.	PRINCIPIO 6	46
GESTIÓN EMPLEO					
CONTENIDO	CATEGORÍAS	INDICADOR GRI	NOMBRE INDICADOR	PRINCIPIO DE SUSTENTABILIDAD LIPIGAS	PÁGINA
Básicos Específicos	Desempeño Social	G4-LA12	Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría profesional, edad, género y pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	PRINCIPIO 6	9, 43 Y 47

GESTIÓN COMUNIDADES LOCALES					
CONTENIDO	CATEGORÍAS	INDICADOR GRI	NOMBRE INDICADOR	PRINCIPIO DE SUSTENTABILIDAD LIPIGAS	PÁGINA
Básicos Específicos	Desempeño Social	G4-SO1	Porcentaje de operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo para las operaciones.	PRINCIPIO 8	52
GESTIÓN LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN					
CONTENIDO	CATEGORÍAS	INDICADOR GRI	NOMBRE INDICADOR	PRINCIPIO DE SUSTENTABILIDAD LIPIGAS	PÁGINA
Básicos Específicos	Desempeño Social	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	PRINCIPIO 5	36
GESTIÓN PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL					
CONTENIDO	CATEGORÍAS	INDICADOR GRI	NOMBRE INDICADOR	PRINCIPIO DE SUSTENTABILIDAD LIPIGAS	PÁGINA
Básicos Específicos	Desempeño Social	G4-SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.	PRINCIPIO 5	38
GESTIÓN MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL					
CONTENIDO	CATEGORÍAS	INDICADOR GRI	NOMBRE INDICADOR	PRINCIPIO DE SUSTENTABILIDAD LIPIGAS	PÁGINA
Básicos Específicos	Desempeño Social	G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	PRINCIPIO 5	37
GESTIÓN SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES					
CONTENIDO	CATEGORÍAS	INDICADOR GRI	NOMBRE INDICADOR	PRINCIPIO DE SUSTENTABILIDAD LIPIGAS	PÁGINA
Básicos Específicos	Desempeño Social	G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.	PRINCIPIO 3	31
GESTIÓN ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
CONTENIDO	CATEGORÍAS	INDICADOR GRI	NOMBRE INDICADOR	PRINCIPIO DE SUSTENTABILIDAD LIPIGAS	PÁGINA
Básicos Específicos	Desempeño Social	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	PRINCIPIO 3	31



ANEXOS

[QR] ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

MEMORIA ANUAL: WWW.LIPIGAS.COM



EMPRESAS LIPIGAS

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2017

CONTACTO

Mylene Iribarne Friedman

Gerente de Personas

☎ +56 22 650 35 10

✉ miribarne@lipigas.cl

www.lipigas.com

Asesoría en contenidos y GRI: Confiar SPA

Diseño: Confiar SPA



The background of the page is a solid blue color. Overlaid on this background are several concentric, semi-transparent blue circles and arcs of varying radii, creating a dynamic, layered effect. The text is centered horizontally and vertically within the frame.

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2017