

EMPRESAS

# LIPIGÁS

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD / 2020

---

**NUESTRO APORTE  
EN LA VIDA  
COTIDIANA  
DE LAS PERSONAS  
Y EL PAÍS.**

*Pag. 07*

---

**NUESTRA ACCIÓN  
DURANTE LA  
PANDEMIA.**

*Pag. 10*

---

**CONFIABILIDAD  
Y CERCANÍA  
CON NUESTROS  
CLIENTES.**

*Pag. 42*



**SOMOS LA BUENA  
ENERGÍA**



Ver  
Principios de  
Sustentabilidad



## NUESTRO PROPÓSITO

**Dar acceso a todas las personas en los territorios donde operamos a soluciones energéticas adaptadas a sus necesidades y que ayuden a mejorar su calidad de vida, promoviendo el desarrollo sustentable y generando valor para nuestros clientes, colaboradores, accionistas y comunidades.**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>VISIÓN DEL GERENTE GENERAL</b>	<b>04</b>
<b>NUESTRO IMPACTO EN LA SOCIEDAD</b>	<b>06</b>
<b>NUESTRA ACCIÓN DURANTE LA PANDEMIA</b>	<b>10</b>
<b>EMPRESAS LIPIGAS EN UNA MIRADA</b>	<b>14</b>
<b>PROPÓSITO Y PRINCIPIOS DE SUSTENTABILIDAD</b>	<b>26</b>
<b>APORTE AL DESARROLLO ENERGÉTICO DE LAS COMUNIDADES EN LAS QUE OPERAMOS</b>	<b>34</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Contexto y desafíos</li><li>Contribución a la descontaminación del aire</li><li>Soluciones energéticas para el futuro</li></ul>	
<b>CONFIABILIDAD Y CERCANÍA CON NUESTROS CLIENTES Y LA COMUNIDAD</b>	<b>42</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Contexto y desafíos</li><li>Propuesta de valor a los clientes</li><li>Acceso inclusivo a la energía</li><li>Buen vecino</li></ul>	
<b>OPERACIÓN SEGURA Y RESPONSABLE</b>	<b>54</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Contexto y desafíos</li><li>Seguridad y excelencia operativa</li><li>Gestión de impactos en el entorno</li></ul>	
<b>EMPLEO DE CALIDAD</b>	<b>64</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Contexto y desafíos</li><li>Condiciones laborales atractivas y dignas</li><li>Colaboradores activos</li><li>Empleo digno para contratistas</li></ul>	
<b>NEGOCIO SUSTENTABLE, ADAPTATIVO E ÍNTEGRO</b>	<b>78</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Contexto y desafíos</li><li>Desarrollo permanente de la empresa</li><li>Gobierno Corporativo</li><li>Integridad y cumplimiento</li><li>Cadena de valor responsable</li><li>Adaptación al cambio climático</li></ul>	
<b>ANEXOS</b>	<b>96</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Acerca de este reporte y temas relevantes</li><li>Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</li><li>Grupos de Interés</li><li>Resumen de desempeño</li><li>Índice de contenido GRI- Estándares</li></ul>	



# VISIÓN DEL GERENTE GENERAL

**Ángel Mafucci**  
Gerente General  
Empresas Lipigas S.A.



**El proceso de transformación que habíamos iniciado fue fundamental para enfrentar la pandemia... el camino adelantado en materia de transformación digital nos instaló en una posición ventajosa para seguir atendiendo sin interrupciones”.**

**¿Cómo enfrentó Lipigas el escenario de la pandemia y la crisis social económica que ha afectado a Chile y también al mundo durante 2020?**

El último año ha sido quizás la experiencia más compleja que nos ha tocado enfrentar como empresa. A lo largo de los años hemos vivido diversos momentos difíciles, pero ninguno como la crisis sanitaria, social y económica derivada del COVID-19, profundizada en Chile por las consecuencias del estallido social de octubre de 2019.

Pero si bien fue un año duro para todos, también nos dejó varios aprendizajes que esperamos perduren y nos sirvan para el futuro. 2020 nos mostró la importancia de trabajar en equipo y de ser flexibles ante la adversidad, lo que nos permitió cumplir con el triple

compromiso que nos propusimos al comienzo de la pandemia: cuidar la salud de las personas, dar continuidad a la operación para seguir brindando un servicio básico y mantener la estabilidad laboral de nuestros trabajadores y red externa de apoyo, situación que se replicó tanto en Chile, como en Colombia y Perú.

Aunque debido a la contracción económica y las restricciones propias del COVID-19 los resultados no fueron los que hubiésemos esperado, estos se afrontaron con altura de miras y con un análisis comprensivo de las actuales circunstancias. Nunca nos detuvimos e hicimos grandes esfuerzos porque los menores resultados no se tradujeran en reducción de costos en el personal. Mantuvimos medidas y protocolos muy estrictos y permanentes en las instalaciones, que nos permitieron alcanzar niveles muy bajos de contagio, protegiendo así la salud de trabajadores, contratistas, prestadores de servicio y también de sus familias.

**¿Qué papel jugó el proceso de transformación de Lipigas en el abordaje de la contingencia?**

El proceso de transformación que habíamos iniciado fue fundamental en el periodo. El Directorio de Lipigas decidió mantener las inversiones consideradas relevantes, con una mirada de largo plazo y pensando en el futuro de la compañía. Las iniciativas de mediano alcance continuaron ejecutándose y se aplazó solo aquello impedido de avanzar por las restricciones de movilidad o en cumplimiento de nuestro principio de que la seguridad y la salud de las personas están siempre por sobre cualquier otra consideración.

Un punto relevante fue el camino que habíamos adelantado en materia de transformación digital desde 2017, que nos instaló en una posición ventajosa para seguir atendiendo sin interrupciones -aun en condiciones de confinamiento- en todas nuestras líneas de negocio. Duplicamos la cantidad de canales digitales de atención y generamos nuevas alianzas para facilitar la compra y la obtención de beneficios distintivos para todos nuestros clientes.

Todo fue posible gracias a una gran capacidad de adaptación y liderazgo de todos en esta empresa que, sin excepción y en los tres países, contribuyeron a conseguir las metas propuestas.



**Continuamos promoviendo el reemplazo de energías inferiores como el carbón, la leña o el diésel, por gas licuado o natural, lo que reduce las emisiones de gases de efecto invernadero hasta en 30%”.**

**Se menciona a las personas como un activo fundamental para el desarrollo de la compañía, ¿cómo se gestiona este aspecto en tiempos complejos como los actuales?**

Si bien no hay una fórmula exacta, la experiencia nos ha llevado a concluir que tener a los trabajadores propios y externos en el centro de la gestión, en su dimensión de personas, facilita que juntos podamos desarrollar nuestro potencial y lograr nuestros objetivos individuales y colectivos.

En Lipigas tenemos el privilegio de hacer un trabajo que nos llena de sentido. Envasar un cilindro, llevarlo a un distribuidor o a la casa de una familia; transportar el gas a un hospital o a un hogar de ancianos; ver que los hornos o motores de una industria se encienden cada día gracias a la energía que entregamos nos moviliza y nos invita a cumplir nuestra función de la mejor manera posible. Y esto se ha reflejado en algunos reconocimientos que hemos recibido. El segundo lugar de nuestra categoría en el *Great Place to Work* y la mención como empresa “Héroe del COVID”, al igual que el primer puesto en el Premio Kaizen Chile en la categoría de eficiencia en productividad, se deben a la manera en que buscamos desarrollar nuestra actividad cuidando a las personas, respetando al ser humano y trabajando con transparencia y excelencia día tras día.

Otro de nuestros compromisos es con el empleo de calidad y en ese ámbito todavía tenemos un gran desafío con los trabajadores que nos apoyan a través de empresas contratistas o prestan servicios, para contribuir de manera activa a que además de contar con condiciones laborales y de seguridad acordes a la legislación vigente, tengan un adecuado trato en diversos aspectos, por parte de sus empleadores y en su relación con nuestra empresa y quienes trabajamos en ella.

**En el contexto de los cambios que vive la industria energética, ¿cómo está evolucionando Lipigas para ser una empresa cada vez más sustentable?**

Seguimos con nuestro proceso de transformación para lograr un crecimiento sustentable. Miramos nuestro negocio con una perspectiva de futuro en un contexto en que el mercado de los energéticos evoluciona impulsado fundamentalmente por el cambio climático global. Buscamos abrirnos a nuevas alternativas que se están desarrollando en otras partes del mundo, como el uso de propano verde, un producto carbono neutral que se obtiene de fuentes renovables, que ya se produce en Europa y que se podría comercializar en Chile con la misma infraestructura que tenemos actualmente. Además de tener la misma ventaja de combustión limpia del gas licuado que hasta ahora conocemos, es limpio en su origen, lo que significa un gran avance para el futuro de la industria.

Al mismo tiempo, continuamos promoviendo el reemplazo de energías inferiores como el carbón, la leña o el diésel, por gas licuado o natural, lo que reduce las emisiones de gases de efecto invernadero hasta en 30%. A esto se suma que en 2020 cerramos un acuerdo para suministrar GNL a camiones de transporte, para lo cual pronto habilitaremos una estación de servicio que atenderá a la primera flota que circulará con esta energía a nivel nacional, lo que reducirá en 18% las emisiones de CO<sub>2</sub>.

Hace unas semanas comenzamos a operar en un segundo terminal marítimo, propiedad de Oxiquim, haciendo mejoras logísticas importantes y situándonos muy cerca de clientes industriales, mineros, pesqueros, comerciales y residenciales del norte de Chile, a quienes abasteceremos directamente desde Mejillones. Con esto no solo les entregaremos un mejor acceso al gas licuado, sino también disminuirémos la movilidad de camiones que viajaban con la materia prima desde la zona centro del país, con la consiguiente baja de la huella de carbono asociada a este proceso.

Finalmente, hemos seguido avanzando en la instalación de nuestra línea de negocio eléctrico. Incrementamos el número clientes libres -con potencia mayor a 500KW- e implementamos nuevos proyectos que permiten generar eficiencia y ahorros usando GLP y GNL como fuente de generación para el respaldo de energía y corte de punta en horarios de mayor precio de la electricidad.

Estamos convencidos de que podremos avanzar con múltiples alternativas hacia un futuro renovable, que esperamos pronto sea una realidad en nuestro país.



# NUESTRO IMPACTO EN LA SOCIEDAD

## NUESTRO APORTE EN LA VIDA COTIDIANA DE LAS PERSONAS

**O**frece soluciones energéticas para contribuir a que los países donde operamos avancen hacia economías con menores emisiones. En Lipigas estamos trabajando para ser actores relevantes de este cambio, participando activamente en el reemplazo del carbón y el diésel en procesos industriales, así como de la leña, en la calefacción residencial, con el fin de contribuir a la descontaminación de las ciudades además de la intradomiliaria.

Además de ser versátil y eficiente, el gas licuado de petróleo (GLP) y el gas natural (GN) son energías consideradas más limpias porque generan menores emisiones de carbono que la leña, el carbón, el petróleo, el diésel o la parafina, lo que la sitúa en una posición clave como puente hacia un planeta más sostenible.

Estamos presentes en el comercio y en pequeñas y grandes industrias, entregando la energía que impulsa y hace crecer su negocio y, en definitiva, moviliza y le da más vida a un país. Entregamos la energía que acompaña a más de 2 millones de hogares en Chile, Perú y Colombia desde que comienza hasta que termina el día, ofreciendo más y mejor calor.

Entendemos que en miles de hogares - y en particular en aquellos más vulnerables - el GLP es una necesidad básica que les permite calefaccionar, cocinar y contar con agua caliente. El acceso a energía es parte de las condiciones de dignidad. Por eso, creemos que parte importante de nuestro rol social es llegar a todos los hogares en forma eficiente y oportuna, tanto en ciudades como en zonas apartadas. Lo anterior se hace particularmente crítico en situaciones de desastres naturales y eventos extremos. En estos casos, la versatilidad y transportabilidad del GLP permite que las personas puedan disponer rápidamente de la energía que requieren.

## DESCONTAMINACIÓN DE HOGARES Y CIUDADES

Más de 4 millones de personas mueren en el mundo prematuramente



de enfermedades atribuibles a la **CONTAMINACIÓN INTRADOMICILIARIA** por uso de combustibles fósiles.



Algunas ciudades en el mundo han hecho obligatorio **EL USO DE GAS VEHICULAR** Para buses y taxis para abordar la contaminación del aire.



Más de 25 millones de vehículos **EMPLEAN GAS VEHICULAR** actualmente, convirtiéndose **EN EL COMBUSTIBLE ALTERNATIVO MÁS POPULAR**

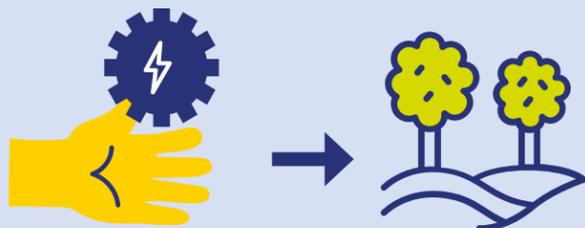


Los programas para promover **EL USO DE GLP** en países en desarrollo han tenido un inmediato y profundo impacto en **LA VIDA DE LAS PERSONAS Y EN EL MEDIO AMBIENTE**

## PUENTE PARA LA TRANSICIÓN ENERGÉTICA

El GLP libera un **30% menos de CO2** por unidad de energía que el carbón o petróleo, y el GN cerca de un **50% menos**.

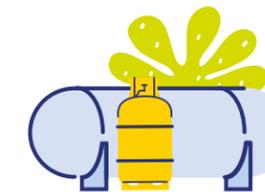
Un calefactor a gas contamina hasta **170 veces menos** que un equipo a leña.



Producto de sus cualidades únicas **EL GLP ES UNA PIEDRA ANGULAR** para la energía limpia del futuro.

## IMPACTO ECONÓMICO

La cadena de valor del GLP está compuesta por miles de pequeñas empresas.



En Empresas Lipigas: **1.172 distribuidores asociados**.

## ACCESO E INCLUSIÓN ENERGÉTICA

**90%** de los hogares en Chile utiliza GLP para sus necesidades de calefacción y cocción. En Perú alcanza un **90%** en las necesidades de cocción.



Empresas Lipigas atiende al **99%** de las comunas en Chile, **67%** de las provincias en Perú (**85%** de la población total del país) y **94%** de los municipios en Colombia.

Llegamos a los lugares más remotos y apartados.

La capacidad de distribución del GLP lo hace la única opción de energía sustentable



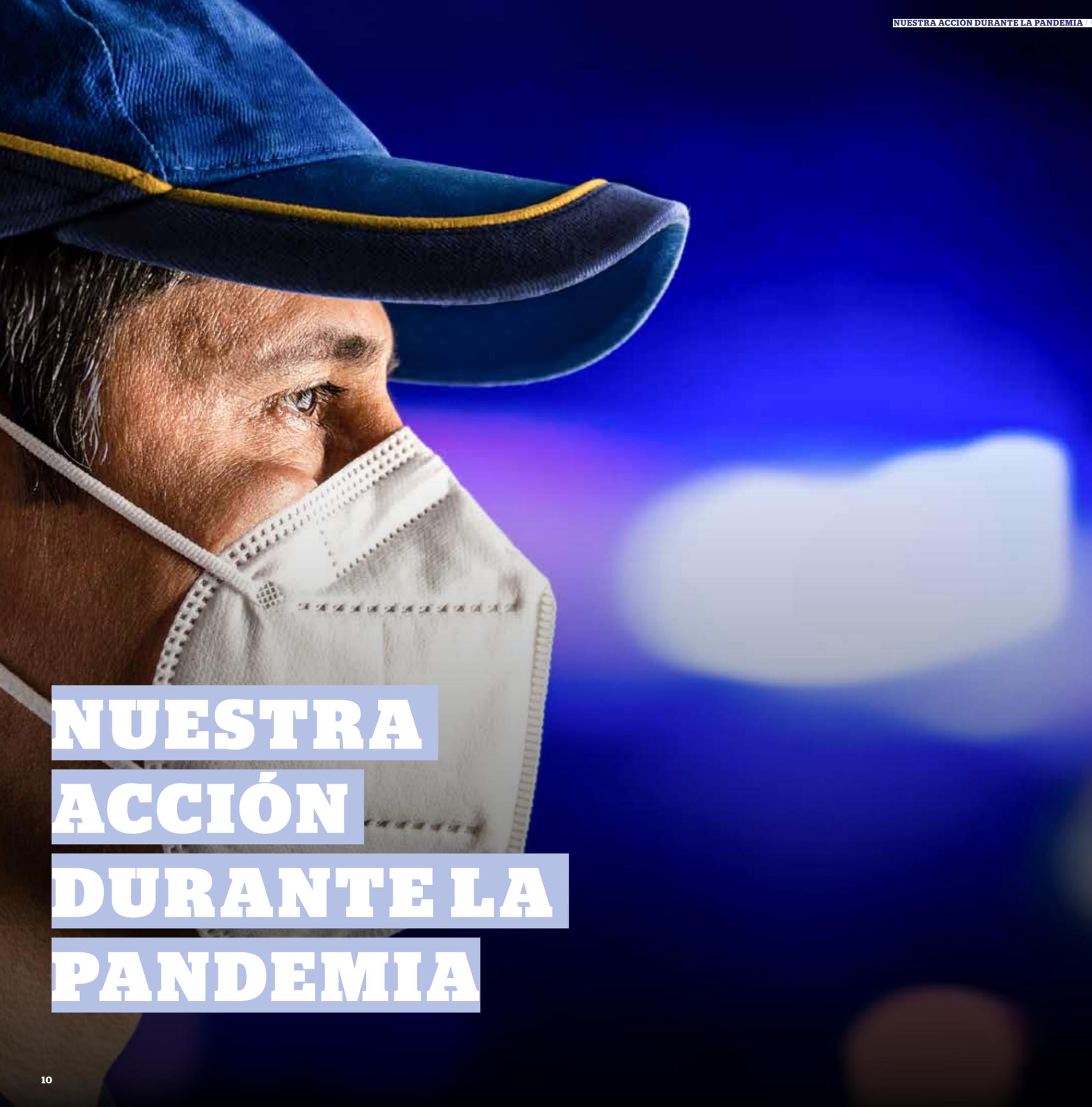
Islas



Zonas Montañosas



Comunidades Remotas



# NUESTRA ACCIÓN DURANTE LA PANDEMIA

**L** pandemia del COVID-19 ha puesto a prueba la capacidad de adaptación de millones de personas y organizaciones en el mundo, como así también la necesidad de anticiparse a nuevos escenarios, en un contexto de incertidumbre. Pasado un poco más de un año desde el inicio de la emergencia sanitaria, lo vivido es parte de una historia llena de desafíos, interrogantes y aprendizajes.

Frente a este virus, cuyas consecuencias siguen siendo desconocidas, nadie tenía recetas ni soluciones a la mano. Esto implicó destinar todos nuestros esfuerzos en pensar, diseñar y organizar un nuevo modo de trabajo en circunstancias nunca antes experimentadas que además nos encontró en pleno proceso de transformación organizacional.

Nuestro servicio es crucial para el funcionamiento de hospitales, centros asistenciales, hogares de ancianos, pequeñas y grandes empresas y también para millones de hogares. Nuestra responsabilidad era mantener una operación que garantizara el suministro continuo de un bien de primera necesidad en Chile, Perú y Colombia.

Nuestro compromiso de dar acceso a energía a las comunidades donde estamos presentes, sobre todo a los sectores más vulnerables, se pone de manifiesto en circunstancias como esta, pues el gas es la principal energía para cocinar, tener agua caliente y calefacción para un importante porcentaje de la población.

Muy tempranamente, a mediados de marzo de 2020, el Comité de Operaciones de Emergencia (COE) (ver pág. 86) en Chile delineó la estrategia para enfrentar la pandemia, basada en tres pilares transformándose en nuestro “Triple Compromiso”. Era el momento de la verdad, en el cual pusimos nuestros Valores, Principios de Sustentabilidad y a las personas en el centro de nuestras decisiones.

**Nuestro servicio es crucial para el funcionamiento de hospitales, centros asistenciales, hogares de ancianos, pequeñas y grandes empresas y también para millones de hogares.**

## EL TRIPLE COMPROMISO DE EMPRESAS LIPIGAS



### CUIDADO DE LAS PERSONAS Y PREVENCIÓN DEL CONTAGIO

#### Medidas sanitarias

- Teletrabajo para personal en labores a distancia (57% del total en Chile).
- Protocolos de seguridad y suministro de elementos de protección para colaboradores en labores presenciales.
- Plan de resguardo para colaboradores mayores o con patologías.
- Sistema de vigilancia ante sospecha de contagio.
- Contratación de médico asesor especialista en infectología.
- Para los colaboradores en teletrabajo:
  - Envío a domicilio de equipos computacionales y reembolso de la compra de una silla de escritorio.
  - Herramientas de autocuidado: cápsulas de gimnasia de pausa, talleres, *e-learning* de gestión emocional.
  - Protocolos y herramientas de liderazgo a distancia para jefaturas.
- Plataformas digitales para comunicación, capacitación, talleres y encuentros.



### CONTINUIDAD OPERACIONAL PARA SEGUIR ENTREGANDO UN SERVICIO BÁSICO A NUESTRO CLIENTES

#### Medidas sanitarias

- Protocolos de atención a clientes en terreno.
- 1.300 llamados diarios a clientes para evaluar cumplimiento de los protocolos.

#### Medidas económicas

- Plan de Apoyo para clientes de gas por red en Chile: suspensión de corte de suministro por no pago (implementado un mes antes de que se publicara la Ley N° 21.249) y postergación de saldos impagos en 12 meses.
- Plan de apoyo y postergación de pagos para clientes en Colombia.
- Prorrato del pago de deudas previas, de hasta 10 UF, en 3, 6 y 12 cuotas.



### ESTABILIDAD LABORAL DE NUESTRO EQUIPO HUMANO

#### Medidas económicas y sociales

- La empresa no se acogió a la Ley de Protección del Empleo.
- No hubo rebajas en remuneraciones y beneficios.
- Los menores resultados producto de la pandemia no se compensaron con reducción de costos en el personal.
- Se estableció un piso mínimo en renta variable de personal comercial.
- No se consideraron los gastos de las medidas excepcionales de pandemia en el cálculo del bono de productividad.
- Se continuó con las inversiones y proyectos relevantes y no se detuvieron las contrataciones.

#### Trabajadores en labores presenciales

- Bonos e incentivos especiales a contratistas y fleteros.
- Movilización individual para el traslado directo desde y hacia sus hogares, extensivo también al personal transitorio y contratista de casinos y aseo.

#### Trabajadores con teletrabajo

- Bono Teletrabajo por gastos de servicios básicos (agua, luz e internet individual) desde mes de marzo de 2020.



# EMPRESAS LIPIGAS EN UNA MIRADA



Somos una empresa dedicada a entregar soluciones energéticas integrales a nuestros clientes en Chile, Colombia y Perú. Nuestros principales productos son el gas licuado de petróleo (GLP) y el gas natural (GN) en sus diferentes formatos (gas natural por red, gas natural licuado y gas natural comprimido), los que son utilizados en los hogares, comercios, industrias y transporte. También estamos presentes en el negocio de la electricidad, con alternativas de generación para grandes clientes.

## EMPRESAS LIPIGAS Y SU ALCANCE



<sup>1</sup> 14 en Chile, 19 en Colombia y 8 en Perú.

<sup>2</sup> 31 centrales en Chile, 17 depósitos en Colombia, 1 depósito en Perú.

<sup>3</sup> Una en Chile y otra en Colombia.

<sup>4</sup> Total anual de trabajadoras y trabajadores propios al 31/12/2020. Incluye gerentes, subgerentes, jefaturas, profesionales, administrativos y operarios.



# 1.172

**distribuidores asociados<sup>5</sup>**

# US\$641

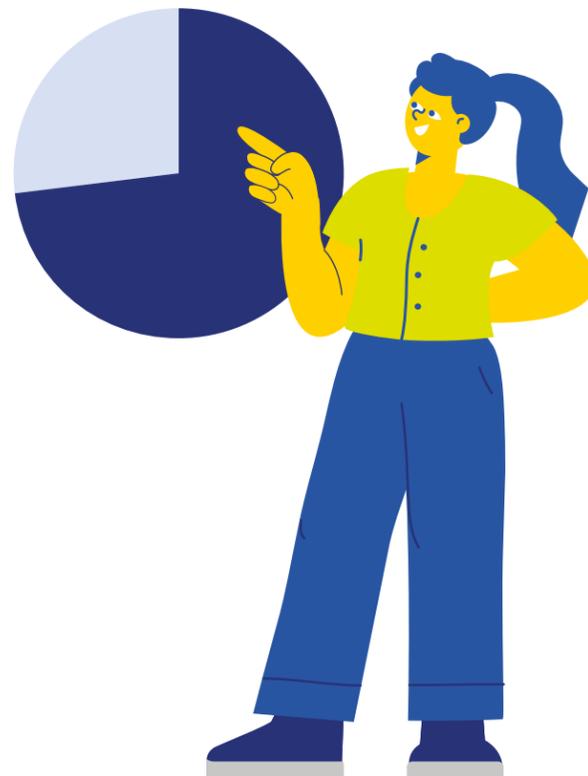
millones en ingresos y

# US\$121

millones en EBITDA. De estos últimos,

# 83%

proviene de Chile.



## COBERTURA TERRITORIAL DE EMPRESAS LIPIGAS



+ Más información sobre los negocios, operaciones, productos y mercados en [www.lipigas.com](http://www.lipigas.com) y en Memoria Anual 2020 disponible en el mismo sitio web.

<sup>5</sup>. 635 distribuidores en Chile, 83 en Colombia y 454 en Perú.

## NUESTROS PRODUCTOS

### GAS LICUADO DE PETRÓLEO (GLP)

Mayoritariamente envasado en cilindros, y también a granel para ser almacenado en tanques comunes o individuales para clientes de los sectores residencial, comercial, industrial y del transporte.



### GAS NATURAL (GN)

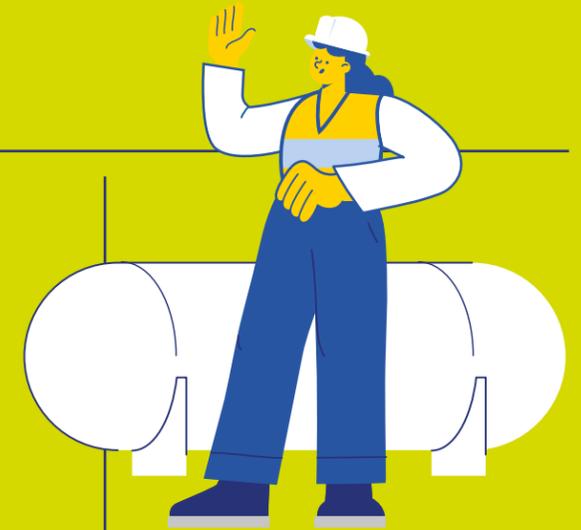
Se distribuye a través de redes a hogares, comercios, industrias e instituciones.



### GAS NATURAL LICUADO (GNL) Y COMPRIMIDO (GNC)

Distribuimos GNL vía camiones a clientes industriales alejados de redes de gas. Además de iniciar la comercialización de GNL para transporte de carga con la construcción de la primera estación de servicio que suministrará tal energía para camiones.

En Perú, además suministramos GNC a estaciones de servicio y clientes industriales.



### ENERGÍA ELÉCTRICA

Participamos en el negocio eléctrico, como parte de nuestra estrategia de desarrollo. En nuestra calidad de generadora eléctrica, a través del Pequeño Medio de Generación Distribuida que comenzó a operar en 2017, abastecemos a 37 clientes libres (con potencia contratada mayor a 500 kW), en su mayoría industrias y empresas comerciales. Además, implementamos proyectos a base de GLP y GNL como fuente de generación para respaldo de energía y corte de punta, disminuyendo costos con alternativas de eficiencia.



# NUESTRO DESEMPEÑO EN 2020

## APORTAMOS AL DESARROLLO ENERGÉTICO DE LAS SOCIEDADES EN LAS QUE OPERAMOS

Evitamos en Chile la emisión de:

**18** mil ton de CO<sub>2</sub> **85** ton de material particulado con los proyectos de sustitución de energías inferiores en 2020.

Creación de la Gerencia Negocio Eléctrico para el desarrollo de nuevos negocios en este sector.

Inicio de la oferta de asesoría y proyectos de eficiencia energética y soluciones eléctricas a clientes libres para optimizar aún más sus costos e impacto sobre el medio ambiente.

Inicio de proyectos de agua caliente y calefacción a edificios, convirtiendo a GLP sus centrales térmicas.

Acuerdo para el suministro a la primera flota de carga a GNL en Chile.

Cambio del combustible de diésel a gas natural comprimido en la flota de camiones de distribución de Limagas en Perú.

Apertura de la primera estación de servicio de gas natural vehicular en Cusco, Perú.

## CONSTRUIMOS CONFIABILIDAD Y CERCANÍA CON NUESTROS CLIENTES Y LA COMUNIDAD

**24%** de crecimiento en relación con 2019 en venta directa.

Aumento en Chile de:

**33%** de los pedidos atendidos por canales propios respecto de 2019, llegando a

**11** millones de despachos anuales.



En Chile duplicamos la cantidad de medios digitales: LipiApp, pedido web, Lipibot, App Comercial, App Embajadores y venta espontánea.

Puesta en marcha de:

**42** nuevas operaciones logísticas a nivel nacional.

Apoyo en Chile a grupos vulnerables con calefacción para el invierno (Organizaciones comunitarias y los 28 hogares de la fundación Las Rosas).



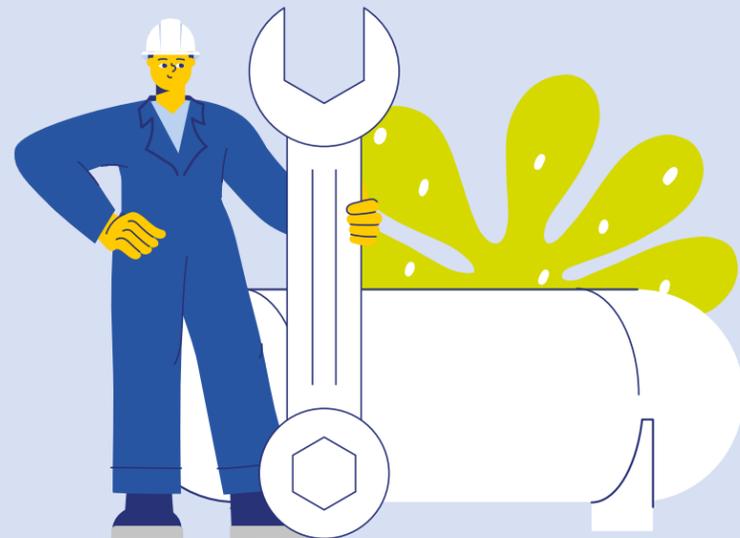
## OPERAMOS DE MANERA SEGURA Y RESPONSABLE

### Medidas COVID

Sanitización permanente; plan de vigilancia para personal presencial propio y externo en contacto con clientes; implementación de protocolos de protección para trabajadores y clientes con monitoreo para asegurar su cumplimiento.

Reforzamiento del comportamiento seguro en los tres países para resguardar seguridad y salud de trabajadores/as y clientes.

### Tasa de Accidentabilidad (colaboradores y contratistas):



Inicio de la actualización de la huella de carbono y la medición de la huella hídrica en Chile.

Primer levantamiento de riesgos físicos y de transición asociados al cambio climático en Chile.

## OFRECEMOS EMPLEO DE CALIDAD

### Promedio de horas de capacitación por colaborador/a:



Encuesta de clima laboral Great Place to Work Chile (GPTW) con el mejor resultado y la mayor tasa de participación desde que comenzó a aplicarse.

Publicación del Protocolo de Convivencia Laboral y Teletrabajo en Chile. Reformulación de la Política de Bienestar en Colombia.

### Mujeres en relación con el total de colaboradores:



Implementación del Protocolo de Conductas en nuestra relación con contratistas.

## DESARROLLAMOS UN NEGOCIO RENTABLE, ADAPTATIVO E ÍNTEGRO



### Proceso de transformación del negocio



### Reestructuración basado en líneas de negocio en Chile.



En Chile fortalecimos nuestra relación con contratistas y proveedores por la pandemia., asegurándoles continuidad y pago oportuno.

## PREMIOS Y DISTINCIONES OBTENIDOS EN 2020

### Great Place to Work 2020

Empresas Lipigas obtuvo el segundo lugar de la categoría 251 a 1.000 trabajadores, en la edición 2020 de este estudio que distingue a las mejores empresas para trabajar en Chile. Adicionalmente recibió el reconocimiento especial "Héroes del COVID" por el cuidado de los colaboradores y su contribución a la comunidad.

### Certificación Great Place to Work

Fuimos certificados, hasta junio de 2021, como un gran lugar para trabajar en Chile. Esta nueva categoría instaurada por *Great Place to Work*<sup>6</sup> se entrega a quienes obtienen más de 69,5 puntos en la encuesta Trust Index (Lipigas obtuvo 90%) y desde ahora será requisito para ser parte del listado de las mejores empresas para trabajar en Chile.

### Primer Lugar Premio KAIZEN™ Chile

Lipigas obtuvo el primer lugar de la categoría Excelencia en Productividad del Premio KAIZEN™ Chile 2019, por la implementación de esta metodología en su principal planta de envasado en Maipú.

### Merco Empresas

Nos ubicamos en el segundo lugar -de un total de 18- en la categoría Energía y Distribución en este ranking que destaca a las 100 empresas con mejor reputación corporativa. En el ranking general nos situamos en el lugar 39.

### Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo

Logramos el segundo lugar -de un total de 18- en la categoría Energía y Distribución en este ranking que destaca a las 100 empresas más responsables y con mejor Gobierno Corporativo. En el ranking general nos situamos en el lugar 26. Comportamiento ético, transparencia respeto por el consumidor, calidad laboral, contribución a la sociedad y compromiso con la generación de empleo son algunas de las características evaluadas.

<sup>6</sup>. <https://www.greatplacetowork.cl/>

### Premio IZO Sector Utilities 2020

Fuimos reconocidos como la mejor compañía en Experiencia de Cliente por el índice BCX en el sector de *Utilities* de Iberoamérica y Chile en 2020, distinciones también obtenidas en la medición anterior. El índice BCX es el mayor reconocimiento a la excelencia, mejores prácticas e innovación en experiencia de cliente en Iberoamérica, poniendo de relieve la importancia de ofrecer una experiencia de cliente memorable y diferencial en el entorno empresarial actual.

### Fundación Carlos Vial Espantoso

En 2020 la fundación realizó una edición especial del premio que anualmente otorga a las empresas que se destacan por sus prácticas laborales. En esta oportunidad reconoció las 20 mejores prácticas laborales en pandemia. Lipigas fue destacada por su labor en el mejoramiento de las condiciones de los contratistas.



### Reconocimiento de la Asociación de Buenos Empleadores por las prácticas de recursos humanos de Lima Gas (Perú).

## RECONOCIMIENTO 2021

(Enero a abril de 2021)

### Praxis Experience Index (PXI)

Obtuvimos el primer lugar del ranking general que evalúa la experiencia de los clientes PXI 2021 y el primer lugar en el sector "Gas Cilindro". En su octava edición consideró a 126 marcas de 30 sectores, con una muestra de más de 45.000 encuestas.

Un reconocimiento en un año marcado por la pandemia y que renueva nuestro compromiso de estar junto a familias, emprendimientos y lugares donde nos necesitan.



# PROPÓSITO Y PRINCIPIOS DE SUSTENTABILIDAD



## NUESTRA CONTRIBUCIÓN PARA UN FUTURO SUSTENTABLE

### 1 PRINCIPIOS DE SUSTENTABILIDAD

**N**uestro Propósito y Principios de Sustentabilidad son nuestro norte y ruta de navegación respectivamente. En su proceso de elaboración participó el Directorio y las distintas áreas de la compañía, así como nuestras filiales en Perú y Colombia.

#### NUESTRO PROPÓSITO

**Dar acceso a todas las personas en los territorios donde operamos a soluciones energéticas adaptadas a sus necesidades y que ayuden a mejorar su calidad de vida, promoviendo el desarrollo sustentable y generando valor para nuestros clientes, colaboradores, accionistas y comunidades.**

+ Más información en pág. 82

### PROCESO DE TRANSFORMACIÓN

A mediados de 2019 iniciamos en nuestra operación en Chile un proceso de transformación que tiene como objetivo responder de la mejor manera a las necesidades de los consumidores y seguir generando valor para nuestros clientes, colaboradores/as e inversionistas. Como parte de dicho proceso, a comienzo de 2020, finalizamos la actualización del Propósito y los Principios de Sustentabilidad de Empresas Lipigas.

Nuestro Proceso de Transformación se basa en tres palancas: optimización del negocio base (GLP) que representa cerca del 90% del volumen de venta de la compañía en Chile; uso intensivo de herramientas digitales para mejorar nuestra gestión y responder a las exigencias del mercado y los consumidores; comercialización de otras energías, en particular, electricidad; y nuevos negocios.



## NUESTROS VALORES

### CUIDADO

Trabajamos para que nuestras operaciones se desarrollen bajo estrictas normas de seguridad, cuidando a las personas y al medio ambiente.

Promovemos en nuestra red de colaboradores, clientes y comunidad, el manejo seguro y responsable de los productos que comercializamos.

### RESPECTO

Con nuestros clientes, que nos dan la posibilidad de existir como empresa, nos preocupamos de hacerles la vida más fácil, estar cerca, conocer y atender sus necesidades, cumpliendo nuestro compromiso de entregarles servicios y productos de calidad, en forma oportuna y confiable.

Con nuestra red de colaboradores, que son el corazón de nuestra actividad, promovemos un ambiente de trabajo desafiante y motivador, resguardando el clima laboral y la calidad de vida. También relaciones de colaboración y trato justo con contratistas y proveedores.

Con 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 oportunamente a los grupos de interés que corresponda.

### EXCELENCIA

Trabajamos con rigurosidad y entusiasmo por la tarea bien hecha, mediante un compromiso permanente por mejorar la calidad y valor de los productos y servicios que entregamos.



## PRINCIPIOS DE SUSTENTABILIDAD



### Aportamos al desarrollo energético de las comunidades en las que operamos

- **DESCONTAMINACIÓN:** Contribuir a la descontaminación del aire de las ciudades así como la intradomiciliaria, a través del uso de energías con menos emisiones.
- **GENERAR SOLUCIONES ENERGÉTICAS PARA EL FUTURO:** Desarrollar y entregar soluciones adaptadas a las necesidades de las personas y las comunidades, que apoyen el avance hacia una economía con menores emisiones de carbono.

### ODS a los que contribuimos



### Construimos confiabilidad y cercanía con nuestros clientes y el entorno

- **PROPUESTA DE VALOR HACIA EL CLIENTE:** Mejorar continuamente su experiencia a través de la cercanía, haciéndole la vida más fácil al cliente y de la confiabilidad de nuestro servicio y soluciones que le ofrecemos.
- **ACCESO INCLUSIVO A ENERGÍAS:** Facilitar el acceso de todos los sectores de la comunidad y zonas apartadas geográficamente, a alternativas de energía eficiente y poco contaminante.
- **SER UN BUEN VECINO:** Construir una relación armónica con las comunidades vecinas a nuestras operaciones, prevenir y hacernos cargo de los impactos operativos negativos que pudieran afectarlas.

### ODS a los que contribuimos



### Operamos de manera segura y responsable

- **SEGURIDAD Y EXCELENCIA OPERATIVA:** Preservar la seguridad y excelencia en nuestros procesos para prevenir incidentes que pudieran afectar a las personas (empleados, contratistas, distribuidores, clientes, miembros de la comunidad), nuestras instalaciones o procesos operacionales.
- **MINIMIZAR IMPACTOS AL ENTORNO:** Gestionar los impactos ambientales producto de nuestras operaciones tales como emisiones, uso del agua, construcción de redes, ruido, descargas en puertos, residuos, entre otros.

### ODS a los que contribuimos





**Ofrecemos un empleo de calidad**

**ODS a los que contribuimos**

- **CONDICIONES LABORALES ATRACTIVAS Y DIGNAS PARA NUESTROS TRABAJADORES:**  
Gestionar condiciones laborales de calidad que aporten al bienestar, salud, desarrollo y equilibrio con la vida personal, bajo un clima de armonía y respeto a la diversidad.
- **COLABORADORES ACTIVOS:**  
Necesitamos contar con una red de colaboradores comprometidos, proactivos, que aporten permanentemente con el propósito de nuestra compañía.
- **EMPLEO DIGNO A NUESTROS CONTRATISTAS:**  
Preservar la calidad de las condiciones laborales de nuestra red de colaboradores externos, velando por un trato respetuoso y responsable hacia ellos y contribuyendo con su desarrollo.
- **CONSTRUCCIÓN DE CONFIANZA:**  
Cuidar que las relaciones con los trabajadores y sus representantes sean transparentes, respetuosas, justas y basadas en el diálogo y la escucha permanente.
- **EMPLEO CON PROPÓSITO:**  
Impulsar la construcción de un empleo con sentido en toda la red de colaboradores.



**Desarrollamos un negocio sustentable, adaptativo y éticamente íntegro**

**ODS a los que contribuimos**

- **DESARROLLO PERMANENTE DE LA EMPRESA:**  
Asegurar la existencia y crecimiento de Empresas Lipigas en el corto, mediano y largo plazo, estando muy alertas a los múltiples desafíos que se van presentando y adaptando creativamente nuestro quehacer para resguardar la sustentabilidad de la empresa, sus colaboradores y accionistas.
- **GOBIERNO CORPORATIVO:**  
Velar por el desarrollo eficaz, ético y responsable del negocio, preservando la creación de valor para la empresa y el entorno.
- **INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO:**  
Cuidar que todos los integrantes de la empresa actúen responsablemente de acuerdo con los valores y cultura ética corporativa.
- **ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO:**  
Reducir los riesgos de las operaciones de la compañía frente al cambio climático, junto con desarrollar nuevas oportunidades de negocio que aporten soluciones a la situación medioambiental.



**2 GOBERNANZA EN SUSTENTABILIDAD**

Para avanzar en integrar los principios en las decisiones y quehacer cotidiano de la compañía, comprometer a toda la organización y asegurar que existan las instancias y mecanismos para su adecuado direccionamiento y monitoreo, conformamos a mediados de 2020 el Comité de Sustentabilidad.

Dicho comité es la instancia estratégica y ejecutiva que actúa como la fuente de energía que impulsa los cambios y moviliza a la organización, que inspira y sociabiliza el compromiso con la sustentabilidad. A través de este órgano, integramos las distintas miradas y experiencias para evaluar los cambios en el entorno y nuestros desafíos. Además, diseñamos las respuestas adecuadas y monitoremos nuestra gestión en sustentabilidad. Es la instancia que nutre al Directorio y la alta dirección en estas materias.

Es presidido por el gerente General e integrado por gerentes en Chile de las áreas de Negocio de Consumo Masivo, Negocio de Grandes Clientes, Personas, Transformación del Negocio y Logística y Operaciones, además de los gerentes generales de las filiales en Perú y Colombia, a los que se suman dos ejecutivos de las áreas de Control de Gestión y de Asuntos Corporativos y Comunicaciones.

En el caso de la operación en Chile, para cada uno de los cinco principios se definió un gerente que actúa como líder. En el caso de Perú y Colombia, los gerentes generales de las filiales son los líderes de los cinco principios.

**El Comité de Sustentabilidad, creado en 2020, es la instancia estratégica y ejecutiva que actúa como la fuente de energía que impulsa los cambios y moviliza a la organización.**

## ¿Cuáles son los desafíos para integrar los Principios de Sustentabilidad en el ADN de nuestra compañía?



### COMPROMETER A LA ORGANIZACIÓN



### PRIORIZAR, DEFINIR FOCOS Y LA RUTA DE NAVEGACIÓN



### ALINEAR LOS INCENTIVOS



### PROYECTAR EL FUTURO Y PREPARAR LA ORGANIZACIÓN

## ¿Cuál es el rol del Comité de Sustentabilidad frente a estos desafíos?

- Liderar y socializar el compromiso de Empresas Lipigas con la sustentabilidad.
- Mantener vivo el compromiso de los colaboradores a través de hitos e iniciativas, entre otros.
- Definir la ruta de navegación para avanzar en la integración de la sustentabilidad en la estrategia corporativa.
- Definir las prioridades para el corto y mediano plazo y establecer los planes de acción y KPIs asociados.
- Monitorear el avance de las prioridades y ruta definida.
- Incorporar paulatinamente los KPIs en sustentabilidad al control de gestión corporativo y al reporte al Directorio.
- Alinear los incentivos al espíritu de los Principios de Sustentabilidad.
- Generar y articular instancias de discusión sobre cambios en el entorno y desafíos en sustentabilidad para la compañía.
- Capacitar y mantener actualizada a la organización en estas materias.
- Proponer y definir estándares, políticas y procesos.

## ¿Cuáles fueron nuestros avances en 2020?

- Difundimos a nuestros colaboradores el nuevo Propósito, Valores y Principios a través de distintas herramientas comunicacionales.
- Socializamos el Reporte 2019.
- Definimos nuestra ruta de navegación en cada Principio de Sustentabilidad: desafíos que enfrentamos, prioridades, objetivos, planes de corto y mediano plazo y KPIs asociados.
- Incorporamos los planes 2021 en el plan y presupuesto corporativo.
- Construimos nuestro Tablero de Control con los KPIs asociados a los Principios de Sustentabilidad.
- Analizamos el impacto del cambio climático en las operaciones de la compañía y avanzamos en el primer mapeo de riesgos y oportunidades.
- Analizamos los nuevos requerimientos del mercado de capitales y analistas en materia de sustentabilidad para la compañía.



# APORTE AL DESARROLLO ENERGÉTICO

**Con la convicción de que suministramos energía eficiente, versátil, segura y limpia, en Empresas Lipigas queremos seguir influyendo en la necesaria descarbonización de la matriz energética y en la descontaminación del ambiente. Junto con gestionar la conversión hacia fuentes energéticas menos contaminantes, estamos desarrollando diversas innovaciones que tienen impacto directo en los negocios y en la calidad de vida de las personas y en el medio ambiente.**

## 1 CONTEXTO Y DESAFÍOS



**Esteban Rodríguez**  
Gerente de Negocio  
Grandes Clientes  
Empresas Lipigas (Chile)

**A**vanzar hacia economías bajas en carbono es uno de los principales y urgentes desafíos de la humanidad. El gas juega un rol clave en esta transición por sus menores emisiones en relación a otros combustibles fósiles como el petróleo, diésel y carbón, entre otros. La humanidad está en una carrera contra el tiempo por avanzar hacia soluciones energéticas menos contaminantes, accesibles, pero también que sean costo-eficientes. También nos enfrentamos a nuevas y permanentes exigencias ambientales, como los planes de descontaminación atmosférica en diferentes ciudades, la búsqueda de una reducción de combustibles contaminantes tanto en matrices domiciliarias, industriales como de transporte y la necesidad de reducir las emisiones de material particulado y de CO<sub>2</sub>.

En este contexto, nuestro desafío es aportar soluciones energéticas sostenibles, mejorar la experiencia de uso de gas a través de nuevos modelos de negocios que se traduzcan en mayor facilidad de acceso para comunidades y empresas; avanzar hacia la comercialización de otras energías; y generar soluciones que permitan reducir el material particulado y la huella de carbono de clientes industriales y de vehículos de carga. Asimismo, debemos buscar formas para facilitar y dar mayor acceso a los sectores más vulnerables mediante programas que busquen la reducción de la pobreza energética.

Por otra parte, y no menos importante, está la eficiencia energética que tiene un rol fundamental para alcanzar los objetivos de carbono neutralidad y reducción de gases de efecto invernadero (GEI). Es así como se espera que el 35% de la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> en Chile tenga su origen en la eficiencia energética.

En línea con esto, nuestro desafío es consolidarnos como un aliado energético de comunidades, PyMEs e industrias, con el fin de que nuestros clientes puedan acceder a asesorías, estudios y análisis de eficiencia energética, mejorando de esta forma la gestión y uso de la energía en diferentes procesos como generación de vapor, agua caliente, calefacción, hornos, fundición, generación de electricidad, entre otros. En este sentido, tanto el gas licuado, el gas natural y el gas natural licuado (GNL) son energías muy reconocidas y ampliamente desarrolladas tanto en su infraestructura así como también en equipamiento de alta eficiencia y tecnología, accesibles para todo tipo de clientes.



**Nuestro desafío es aportar soluciones energéticas sostenibles y mejorar la experiencia de uso de gas a través de nuevos modelos de negocios que se traduzcan en mayor facilidad de acceso para comunidades y empresas”.**

## PRINCIPIO

### NUESTRA META

**APORTAMOS AL DESARROLLO ENERGÉTICO DE LAS COMUNIDADES EN LAS QUE OPERAMOS**

## VECTORES

### ¿QUÉ QUEREMOS?

**Aportamos a la descontaminación de las ciudades donde estamos presentes:** contribuir a la descontaminación del aire de las ciudades, así como a la intradomiciliaria, a través del uso de energías con menos emisiones.

**Generar soluciones energéticas para el futuro:** desarrollar y entregar soluciones adaptadas a las necesidades de las personas y las comunidades, que apoyen el avance hacia una economía con menores emisiones de carbono.

## AVANCES

### INICIATIVAS DESTACADAS 2020

Lipigas, en Chile, logró que se evite la emisión a la atmósfera de casi 18 mil toneladas de CO<sub>2</sub> y de 85 toneladas de material particulado al año.

- Primeros proyectos de calefacción distrital en comunidades en Santiago y Viña del Mar (Chile), consistente en la ejecución de proyectos de eficiencia energética y reducción de costos de operación de centrales térmicas para agua caliente y calefacción, instaladas en edificios, utilizando gas licuado como energía de base.
- Cinco proyectos de sustitución de diésel para generación y cogeneración de electricidad con gas licuado en hoteles ubicados en lugares apartados de Chile y sin acceso a las redes de electricidad.
- En Colombia, con diversos proyectos de sustitución del uso de diésel por GLP.
- **Gas natural vehicular:**
  - Primera flota de camiones de larga distancia en Chile en usar GNL, reduciendo emisiones equivalentes a 400 automóviles.
  - Cambio del combustible de la flota de camiones diésel de distribución de Limagas (Perú) a gas natural comprimido (GNC).
  - Apertura de la primera estación de servicio de gas natural vehicular (GNV) en Cusco, Perú.



## 2 APOORTE A LA DESCONTAMINACIÓN

**E**n Empresas Lipigas nos sentimos protagonistas de un cambio cultural global que es relevante e ineludible. Las consecuencias del cambio climático sólo pueden remediarse mediante una progresiva disminución en las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Dado que cerca del 60% de estas emisiones a nivel global son generadas por el sector energía, se requiere que los países privilegien las fuentes más limpias en sus matrices energéticas y que las industrias se vean incentivadas a dejar de depender de fuentes altamente contaminantes, principalmente del carbón, diésel y petróleo.

Para los países en vías de desarrollo, que se caracterizan por una alta dependencia de los combustibles sólidos, el gran desafío de las próximas décadas es mantener su competitividad mientras reemplazan las fuentes energéticas más contaminantes. En el caso de Chile -que en el marco del Acuerdo de París está comprometido a que en el año 2030 sus emisiones de CO<sub>2</sub> sean un 30% inferiores a las exhibidas el año 2007-, recientemente se anunció el cierre progresivo de las generadoras eléctricas alimentadas con carbón hasta clausurarlas por completo hacia el año 2040.

La contaminación del aire por efecto de la presencia de material particulado también es un problema de alto impacto mundial, pues cada año es la causa de 7 millones de fallecimientos y motiva gastos evaluados en US\$ 225 mil millones, según IQAir. En los países donde estamos presentes, nuestro propósito es proporcionar alternativas que



reduzcan el uso de leña en los hogares y de carbón, petróleo y diésel en las industrias. Especialmente en Chile, que tiene 12 de las 15 ciudades con peor calidad del aire de Latinoamérica<sup>7</sup> debido a la alta emisión de material particulado, hidrocarburos y monóxido de carbono que caracteriza a estas fuentes.

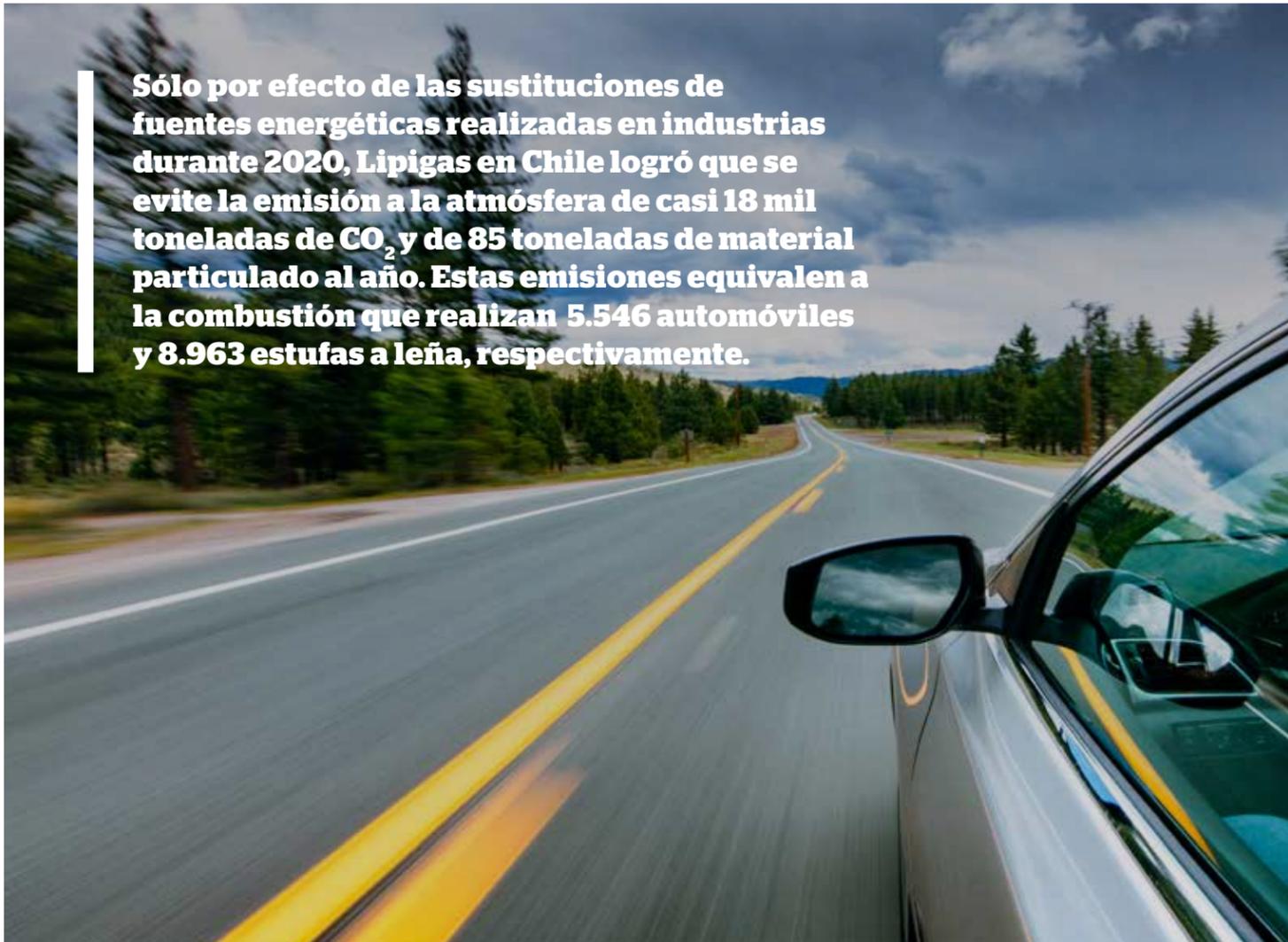
Nuestra competitividad en el mercado energético radica en que proveemos combustibles más limpios, accesibles y bajos en carbono, los que serán claves en la transición hacia un modelo energético que aporte al clima global y al aire de las ciudades. Las emisiones de CO<sub>2</sub> del gas licuado son 18% inferiores a las del petróleo diésel, 20%

menores respecto al petróleo pesado y 30% más bajas que las del carbón. Además, las emisiones de material particulado del GLP, que equivalen a casi cero, son 99% inferiores a las que produce la leña.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible<sup>8</sup>, adoptados en 2015 por los estados miembros de la ONU, también son una pauta a seguir por cada actor que tiene influencia en las comunidades y el territorio, especialmente las empresas. Entre sus 17 objetivos figuran algunos que tienen relación directa con la actividad de Empresas Lipigas, tales como actuar ante el cambio climático, proporcionar energía asequible y no contaminante, invertir en infraestructura e innovación y generar ciudades y comunidades sostenibles.

<sup>7</sup>. Informe Mundial de Calidad del Aire 2019 de IQAir AirVisual ([https://www.futuro360.com/desafiotierra/chile-ciudades-contaminacion\\_20200226/](https://www.futuro360.com/desafiotierra/chile-ciudades-contaminacion_20200226/))

<sup>8</sup>. <https://www.cl.undp.org/content/chile/es/home/sustainable-development-goals.html>



**Sólo por efecto de las sustituciones de fuentes energéticas realizadas en industrias durante 2020, Lipigas en Chile logró que se evite la emisión a la atmósfera de casi 18 mil toneladas de CO<sub>2</sub> y de 85 toneladas de material particulado al año. Estas emisiones equivalen a la combustión que realizan 5.546 automóviles y 8.963 estufas a leña, respectivamente.**

### 3 SOLUCIONES ENERGÉTICAS PARA EL FUTURO

**E**n la medida que aumenta el compromiso de los países por descarbonizar la matriz energética y surgen adelantos que hacen más rentables las energías limpias, las industrias se ven más incentivadas a sustituir combustibles inferiores usados en sus procesos productivos. En ese sentido, nuestra oferta de soluciones integrales, basadas en gas licuado, gas natural y electricidad, proporciona a las empresas la posibilidad de acceder a un suministro confiable que les ayuda a rebajar sus costos y a reducir significativamente sus emisiones tanto de material particulado como de dióxido de carbono, junto con la posibilidad de ser asesorados para optimizar su eficiencia energética.

a empresas salmoneras para sus grupos electrógenos en centros de cultivo y motores fuera de borda en embarcaciones; proporcionando sistemas de calefacción a centros comerciales; suministrando GLP a empresas y campamentos mineros; e implementando centrales de cogeneración en lugares aislados para proporcionar electricidad y agua caliente de manera simultánea, entre muchos otros.

Con la creación en 2020 de la Gerencia de Negocio Eléctrico, en Empresas Lipigas buscamos nuevas formas de innovar en el desarrollo de soluciones energéticas, tanto vinculadas con el gas, como en el desarrollo de energías renovables. En 2020, al suministro eléctrico para clientes libres con potencia contratada mayor a 500kW, sumamos la oferta en asesoría y proyectos de eficiencia energética y soluciones eléctricas a sus clientes a fin de optimizar aún más sus costos e impacto sobre el medio ambiente. Adicionalmente estamos instalando motores por 13 MW de potencia en proyectos de clientes que usarán GLP y GNL como fuente de generación para respaldo de energía y corte de punta. Ejemplo de esto último es la generación eléctrica a partir de GLP implementada por nuestra empresa Limagas (Perú) en compañías mineras.

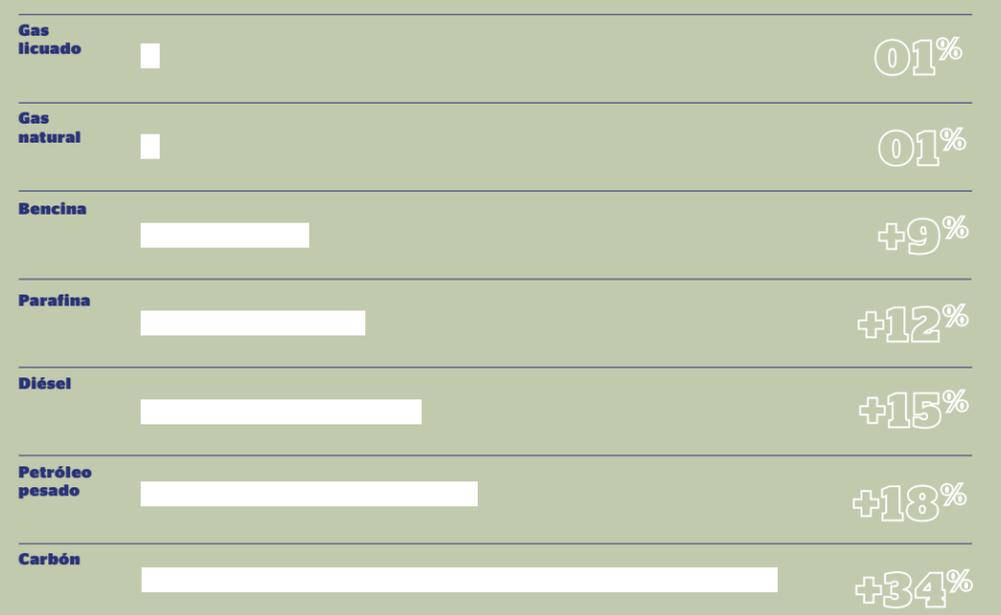
El sector transporte es otro ámbito en el cual estamos participando de manera innovadora, tomando en consideración que representa alrededor de un tercio de las emisiones de GEI en los países donde operamos. Por un lado, estamos trabajando con prototipos para el desarrollo de la electromovilidad y para la conversión al gas natural de vehículos para cortas distancias, sumado a la expectativa de que el gas natural licuado (GNL) y el comprimido (GNC) se masifiquen como una opción preferente para la necesaria transición a energías limpias de aquellos camiones pesados de ruta que necesitan cubrir grandes distancias, dadas las limitaciones que por el momento presentan las baterías eléctricas.

A nivel domiciliario nuestro desafío es acceder a miles de consumidores que, por costumbre o por razones económicas, persisten en usar combustibles que afectan su salud por la acción del material particulado y el monóxido de carbono. Gracias a las innovaciones que ofrecemos en Lipigas, incluyendo herramientas digitales que facilitan la compra de nuestros productos, estamos demostrando que el uso de leña puede ser reemplazado a un costo conveniente y posibilitar una mejor calidad de vida a las familias.

A partir del contacto con nuestros clientes y del conocimiento de sus necesidades productivas y logísticas, durante los últimos años hemos ampliado el abanico de soluciones energéticas disponibles. Hoy estamos apoyando a empresas agrícolas en el uso de GLP para controlar las heladas, deshidratar frutas y calefacción para la crianza de aves y cerdos; entregando combustible

#### DIÓXIDO DE CARBONO EMITIDO POR DISTINTOS TIPOS DE COMBUSTIBLES

*Kilos de CO<sub>2</sub> por unidad de energía (terajoule)*



Fuente: Factores de emisión IPCC

**Nuestra oferta de soluciones integrales, basadas en gas licuado, gas natural y electricidad, proporciona a las empresas la posibilidad de acceder a un suministro confiable que les ayuda a rebajar sus costos y a reducir significativamente sus emisiones tanto de material particulado como de dióxido de carbono.**

## PARA TENER EN CUENTA



### CHILE

Instalamos de manera pionera una estación de servicio para suministrar GNL a 30 camiones de una empresa cervecera.



### PERÚ

20 proyectos de sustitución de energías inferiores por GLP, y puesta en marcha de la primera estación de servicio de gas natural vehicular en Cusco.



### COLOMBIA

99.964 usuarios en consumo de redes en 2020.



#### COMPLEMENTO PARA LA GENERACIÓN DE ENERGÍAS RENOVABLES

En el corazón del desierto de Atacama está iniciando sus operaciones la principal planta de concentración solar de Latinoamérica. Nuestro suministro de GLP es fundamental para dar temperatura a dos gigantescos tanques de sales que se requieren en el proceso que transforma la radiación en electricidad. Así, contribuimos de manera indirecta a la generación de 210 MW para el sistema eléctrico nacional y a que se evite la emisión de 840 mil toneladas de CO<sub>2</sub> al año, que equivalen a retirar 430 mil automóviles de circulación.



#### REDUCCIÓN DE EMISIONES EN VEHÍCULOS

- Estamos instalando, en Linares, la primera estación de servicio de GN para suministrar combustible a 35 camiones de la empresa que presta servicios de transporte a la planta cervecera de AB InBev, una de las principales compañías del rubro en el mundo. Esta solución, que significa la primera vez que una flota completa de carga pesada emplee GNL en Chile, posibilitará una reducción en emisiones equivalente a 400 automóviles.
- En Perú estamos cambiando la flota de 10 camiones de distribución de Limagas para que dejen de utilizar diésel y ocupen gas natural comprimido (GNC). En conjunto, estos vehículos recorren cerca de 2 millones de kilómetros por año.
- Construimos la primera estación de servicio de gas natural vehicular (GNV) en Cusco (Perú) y para 2021 se espera la conversión de cerca de mil vehículos con dos estaciones operando y una tercera en la ciudad de Quillabamba, a la que se sumará otra en Nasca



#### ENERGÍA EFICIENTE Y CON MENORES EMISIONES PARA DIVERSAS INDUSTRIAS

- Uno de los mayores productores de pisco en Chile comenzó a utilizar GLP de Lipigas en sus calderas, reemplazando al carbón. Nuestra solución tecnológica está haciendo más eficiente su producción, al mejorar la combustión y recuperar de mejor forma el calor. Además, ayudamos a reducir en 99% las emisiones de material particulado y en 5.687 toneladas las emisiones anuales de CO<sub>2</sub>, las que equivalen al retiro de 2.594 estufas a leña o de 1.789 automóviles.
- En una de las plantas lecheras más grandes del país, localizada en Pitufquén (Región de la Araucanía, Chile), realizamos la conversión de su fuente energética desde petróleo pesado (*fuel oil*) a gas natural licuado. Esta acción significa que anualmente se dejarán de emitir 5.066 toneladas de CO<sub>2</sub> y 5,95 toneladas de material particulado, que implican la ausencia de 632 estufas a leña o de 1.593 automóviles.
- Una de las principales empresas pesqueras de Chile comenzó a usar GLP de Lipigas como principal combustible de sus plantas de proceso para langostinos, en Tomé, y choritos, en Chonchi. Esto disminuirá sus emisiones en 570 toneladas de CO<sub>2</sub> en un año y 1.264 toneladas anuales de material particulado, equivalente al retiro de 151 automóviles.
- Para una agrícola ubicada en la Región del Maule diseñamos un sistema de quemadores a gas para deshidratar frutas. Esto permitió reemplazar el uso de carbón, lográndose una reducción de 2.809 toneladas de CO<sub>2</sub> y de 31,6 toneladas de material particulado, que representan la salida de circulación de 3.359 estufas de leña u 883 automóviles.



#### GAS EN REDES PARA LOS HOGARES

En Colombia construimos gasoductos operados con GNC y GLP en 11 municipios del departamento de Huila, beneficiando a cerca de 15 mil personas, que dispondrán de gas domiciliario por redes. A esto se suma la adecuación de los gasoductos para el suministro de GLP en los municipios de Rovira y Anzoategui, beneficiando a 4.200 personas.



#### CALEFACCIÓN EFICIENTE PARA EDIFICIOS

En Santiago y Viña del Mar comenzamos nuestros primeros proyectos de generación de energía distrital, consistente en la transformación a gas licuado de centrales térmicas de edificios para la provisión de agua caliente y calefacción, lográndose un importante ahorro económico para los usuarios finales.



#### ENERGÍA EN LUGARES REMOTOS

En hoteles situados en lugares remotos como San Pedro de Atacama, alta montaña o la Patagonia, estamos proporcionando soluciones destinadas a que todas sus necesidades energéticas (electricidad, calefacción, agua caliente y aire acondicionado) sean alimentadas con gas en vez de diésel. En 2020 sumamos cinco nuevos hoteles a esta conversión, los que en conjunto redujeron sus emisiones de CO<sub>2</sub> anual en 426 toneladas, equivalentes al retiro de 134 automóviles.



# CONFIABILIDAD Y CERCANÍA CON NUESTROS CLIENTES Y LA COMUNIDAD

**Nuestra Propuesta de Valor es generar cercanía y confiabilidad para nuestros clientes, además de entregar nuestros productos de manera eficiente a precios convenientes y dentro de un tiempo adecuado. En 2020 tuvimos que desafiarnos, adaptarnos y responder de forma aún más flexible y rápida para cubrir los requerimientos especiales de todos los sectores de la sociedad ante la pandemia.**

# 1 CONTEXTO Y DESAFÍOS

**N**uestros clientes han sido afectados de distintas formas por la pandemia. Los comerciales enfrentaron la imposibilidad de abrir sus locales durante las cuarentenas y después estuvieron afectados por las restricciones de aforo y medidas de seguridad que fue necesario adoptar.

Asimismo, el segmento residencial también se vio afectado. Los clientes de nivel socioeconómico medio – alto, con un mayor nivel de digitalización y bancarización, adoptaron rápidamente la comercialización digital a través de aplicaciones o vía página web. Muchas empresas de distintos rubros participan ahora en este mercado, por lo que la experiencia en servicio es más exigente y se rige por parámetros de comparación más amplios, ya no nos comparamos solo con nuestros competidores tradicionales, sino que también con todos quienes llegan directo a las casas e incluso con compañías de *streaming* y *on demand*. Por otra parte, los consumidores de menores ingresos incrementaron sus compras en almacenes y en ferias, dinamizando nuevamente este canal y, en paralelo, muchos se agruparon en juntas de vecinales para apoyarse en la compra común de alimentos y en la organización de ollas comunes para ayudar a los vecinos más necesitados. Es en estos barrios y comunas más vulnerables de Chile donde las municipalidades incrementaron la adquisición, y posterior donación de cilindros, licitando las compras a las compañías de gas a través de Chilecompra.

Adicionalmente, se espera que ambos grupos sean afectados por la falta de trabajo, estimándose que 300 mil personas bajaron de clase alta a media y que 2,3 millones de personas de clase media cayeron en la vulnerabilidad<sup>9</sup>.

En este contexto, nuestro desafío será aprovechar las ventajas de nuestro modelo de operación que nos permite llegar en forma más eficiente, tener contacto directo con el cliente y poder ofrecer el formato y el precio más competitivo de la industria en los segmentos más sensibles a precio, así como también mapear y conectarnos con estas agrupaciones vecinales, que cada vez adquieren mayor importancia. El uso de las tecnologías digitales y el registro y

correcta clasificación de la información de nuestros clientes es un aspecto clave para ello. En este marco, debemos seguir trabajando en diseñar herramientas de comercialización innovadoras, capturar información y usar *data analytics* para entender mejor el comportamiento de nuestros clientes y mejorar su experiencia en forma permanente, ofreciendo a la vez soluciones energéticas a la medida y a precios razonables.

<sup>9</sup>. Estudio del Banco Mundial, Cuerpo B, El Mercurio, Lunes 5 de abril de 2020



**Alberto Orlandi**  
Gerente de Negocio Consumo Masivo  
Empresas Lipigas (Chile)



**Nuestro desafío será aprovechar las ventajas de nuestro modelo de operación, que nos permite un contacto directo con el cliente, y avanzar hacia una mayor cercanía y confiabilidad con nuestros clientes”.**



## PRINCIPIO

NUESTRA META

**CONSTRUIR CONFIABILIDAD Y CERCANÍA CON NUESTROS CLIENTES Y EL ENTORNO**



## VECTORES

¿QUÉ QUEREMOS?

**Propuesta de Valor hacia el cliente:** mejorar continuamente su experiencia a través de la cercanía y de la confiabilidad de nuestro servicio y soluciones que ofrecemos.



**Acceso inclusivo a energías:** facilitar el acceso de todos los sectores de la comunidad y zonas apartadas geográficamente, a alternativas de energía eficiente y poco contaminantes.

**Ser un buen vecino:** construir una relación armónica con las comunidades vecinas a nuestras operaciones, prevenir y hacernos cargo de los impactos operativos negativos que pudieran afectarlas.



## AVANCES

INICIATIVAS DESTACADAS 2020

**En Chile:**

- Creamos y promovimos protocolos de atención y medidas de protección para resguardar la salud de nuestros colaboradores, de los proveedores que hacen despachos directos y de los clientes.
- Creamos el Comité de Clientes.
- Transformamos en operadores logísticos a grandes distribuidores, promoviendo la venta directa.
- Cerca del 30% de los pedidos se hicieron por medios digitales.
- Cerca de 50% de crecimiento en relación con 2019 en venta directa.

**Colombia:**

- Implementación de redes sociales al final de 2020, alcanzando 3.400 seguidores.

• **Chile:** modificación de la segmentación por zonas, que nos permitirá comprender mejor las necesidades de cada barrio, entender la sensibilidad respecto del precio y responder a sus requerimientos.

• **Perú:** ampliación geográfica, llevando el gas a lugares donde no participamos.

• **Colombia:** la cobertura de GN se concentra en las principales ciudades. El GLP atiende a los sectores más pobres de la sociedad y está desplazando el consumo de leña para cocinar.

• Cero incidentes con la comunidad en todos los países.

• Abordando la pobreza energética en Chile: piloto con estufas eficientes a gas licuado en 15 hogares para diagnóstico del programa de Inclusión Energética de Renca.

• Séptimo año de apoyo al Fondo Concursable Mujeres por la Equidad de ComunidadMujer (Chile).

• Apoyo a adultos mayores durante pandemia: entrega de 64 estufas y recargas por más de 7 mil kilos a la fundación Las Rosas para todos los centros en Chile para calefacción de sus 2 mil usuarios y beneficios para sus cuidadoras.

• **Perú:** cero incidentes con la comunidad.

## 2 PROPUESTA DE VALOR HACIA EL CLIENTE

**N**uestra oferta no solo incluye entregar soluciones energéticas a más de 3,4 millones de clientes en Chile, Perú y Colombia. Nuestra Propuesta de Valor de Cercanía y Confiabilidad se sustenta en las ventajas de nuestro modelo de operación para lograr un contacto directo con el cliente y hacerlo de la manera más eficiente posible. Para ello, estamos trabajando en obtener información relevante y, por medio de analítica avanzada, entender el comportamiento del consumidor y mejorar su experiencia en forma constante.

Adicionalmente, nuestra estrategia se basa fundamentalmente en la comunicación con los clientes, por lo que el desafío es, y ha sido, mantener esta relación abierta y mejorarla cada día. Una de las principales dificultades de 2020 justamente fue cómo mantener esta comunicación abierta en época de pandemia, ya que usualmente nos contactábamos con los clientes en las ferias, a través de los almacenes de barrio y visitando comunidades. En el caso de los clientes comerciales de envasado, nuestra principal relación con ellos se realizaba en terreno y con la flota de distribución especializada y exclusiva. Con estas restricciones de movilidad y reducción de contacto físico tuvimos que innovar, adaptarnos, implementar técnicas de accesibilidad y acelerar la digitalización.

Con el fin de seguir garantizando el viaje del cliente, creamos y promovimos protocolos de atención y medidas de protección para resguardar tanto la salud de nuestros colaboradores, como la de los proveedores que hacen despachos directos y la de los clientes. La entrega de nuestros productos utilizando mascarilla y procesos de sanitizado de los cilindros se transformó en parte importante de la experiencia de cliente. Además, implementamos encuestas de medición en Chile para verificar que el protocolo se cumpliera, para lo cual efectuamos cerca de 1.300 llamados diarios, desarrollamos iniciativas digitales y aceleramos los procesos de digitalización que estaban desarrollándose en la compañía en el marco del proceso de transformación organizacional.

Adicionalmente, y con el fin de profundizar la cultura centrada en el cliente, creamos los Comités de Clientes, un grupo multiárea que analiza los indicadores centrados en satisfacción y desarrolla soluciones para mejorar el viaje del cliente. Uno de los logros de 2020 fue permear la Propuesta de Valor dentro la empresa.

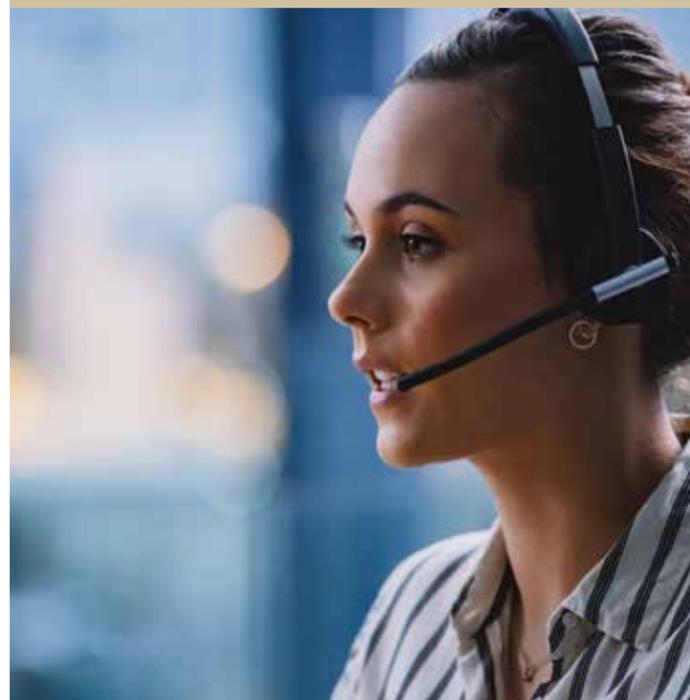
### HITOS 2020

#### Implementación del modelo de venta directa en Chile:

- Puesta en marcha de **42** nuevas operaciones logísticas a nivel nacional.
- Llegamos al **57%** de venta directa a consumidores, utilizando medios digitales y nuestro Call center a fines de **2020**.
- Pasamos de 9 millones de pedidos atendidos por canales propios en **2019** a **11** millones en **2020** (+33%).
- Atendimos hasta **65** mil pedidos diarios en el peak del invierno en Chile.
- **2,2** millones de clientes en Chile.

#### Herramientas de comercialización:

- Desarrollo de cupones digitales para el segmento de hoteles, restaurantes y cafeterías.
- Desarrollo de formas de contacto remotas con los consumidores y administración de bases de datos.



### COBERTURA TERRITORIAL E INSTALACIONES 2020



#### COLOMBIA



- **83** distribuidores asociados
- **2.442** puntos de venta
- **19** Plantas de almacenamiento y envasado
- **17** depósitos
- **94%** cobertura territorial
- **1** instalación para importación marítima
- **601.697** clientes



#### PERÚ



- **454** distribuidores asociados
- **8** plantas de almacenamiento y envasado
- **1** depósito
- **67%** cobertura territorial
- **85%** de cobertura de la población
- **2** plantas de compresión de gas natural
- **597.703** clientes



#### CHILE



- **635** distribuidores asociados
- **79** operaciones de reparto directo, con cobertura de Arica a Coyhaique,
- **14** plantas de almacenamiento y envasado
- **31** centrales de distribución y venta
- **99%** cobertura territorial
- **1** instalación para importación marítima
- **2,2** millones de clientes

En 2020 implementamos el "Ejecutivo en Línea", principalmente enfocados en clientes de granel comercial, el cual permite contacto directo vía teléfono, correo y Whatsapp con los ejecutivos, según la zona geográfica. Además, reorientamos la fuerza de venta a la relación con comunidades a través de procesos de contactabilidad directa mediante nuestra aplicación y otras formas de interacción remotas con los consumidores.

Por su parte, en Perú, se efectuó una revisión semanal de precios para gas envasado y se diseñó un plan de retención de clientes en Arequipa. Adicionalmente, Limagas Natural abordó la problemática de sus clientes industriales y estaciones de servicio, dando facilidades de pago durante la pandemia, y en el caso de los clientes de envasado, mantuvo la atención sin interrupciones, protegiendo a los trabajadores y clientes. En Colombia, se siguió avanzando en la construcción de la relación directa con los clientes de todos los canales. En el caso del gas por redes, se consolidó el sistema de atención a los pedidos, quejas y reclamos, garantizando la atención inmediata a las llamadas de los usuarios; mientras que, para los clientes de envasado y granel, se reforzó el equipo comercial con el fin de incrementar la cercanía con todos los clientes, a la vez que se efectúan monitoreos con indicadores mensuales.

### INICIATIVAS DESTACADAS

Uno de los proyectos relevantes en Chile, en 2020, fue aumentar el número de clientes atendidos de manera directa a través de un modelo de gestión logística que busca reducir permanentemente los tiempos de entrega, basados en eficiencias logísticas y en el conocimiento del cliente y sus necesidades. Para ello reforzamos nuestra red de reparto directo a nivel nacional, que entre otras acciones implicó la creación de 43 operaciones logísticas junto a distribuidores que pasaron a formar parte de este sistema.

Desarrollamos campañas especiales para grupos vulnerables como ancianos y gente en situación de pobreza y nuestra comunicación en medios masivos se enfocó a dar un mensaje de esperanza y de colaboración en esta pandemia (ver pág. 53).



## ESTRATEGIA DIGITAL

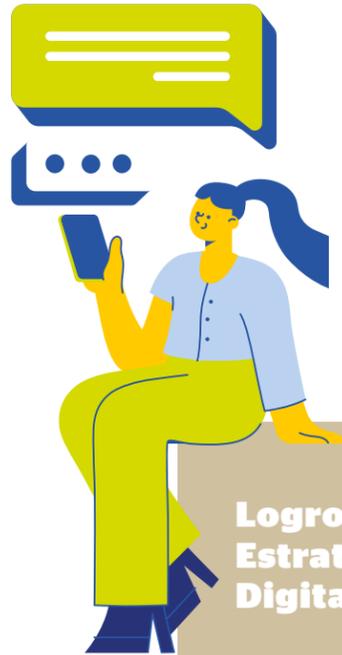
**En 2021 el desafío es lograr una mayor penetración de los canales digitales, tanto de compra, como de comunicación acorde a las nuevas necesidades de los clientes.**

La transformación digital es uno de los pilares de nuestro proceso de transformación del negocio y ha sido habilitadora para materializar nuestra Propuesta de Valor de cercanía y confiabilidad con el cliente. La pandemia nos encontró preparados, en un proceso de transformación digital en marcha, lo que nos permitió adaptarnos a la nueva realidad, mejorar las plataformas existentes y crear nuevos instrumentos comerciales. Es así como en Chile partimos el año con tres canales digitales de venta y lo finalizamos con seis: *LipiApp*, pedido web, *Lipibot* y las nuevas App comercial, App embajadores y venta espontánea. Además, creamos Lipipuntos, primer programa de fidelización de la industria que permite a los clientes acumular puntos para descuentos y compras.

Solo en Chile tenemos contacto directo con 2,2 millones de clientes. Por lo tanto, un foco en 2020 y 2021 es utilizar analítica avanzada para entender mejor sus necesidades y desarrollar soluciones energéticas y respuestas adecuadas a sus requerimientos. En el caso de Lima Gas, en Perú,

implementamos el uso de herramientas digitales en logística, prospección de clientes y manejo de cartera, entre otros. Además, inició su operación Mister Gas, *Start up* que ofrece servicio de abastecimiento automático y continuo de gas gracias a un *software* de predicción de consumo.

En Colombia, por su parte, se ha desarrollado una herramienta llamada *Cloud Fleet* para garantizar una atención efectiva logística y maximizar la eficiencia de los vehículos. También se efectuó una revisión de la flota de cisternas, tercerizando una parte de los equipos para mejorar los costos de operación y la disponibilidad permanente.



### Logros de la Estrategia Digital (Chile)

#### El canal envasado:

- 2 millones de pedidos digitales.
- Doblamos el porcentaje de pedidos a través de canales digitales respecto del inicio de 2020.
- Se incrementó el índice de satisfacción de la *LipiApp* de 73% a 78%.

#### Con implementación Drivin, en granel:

- Aumentó la atención de pedidos en 3%.
- Se incrementó en 12% el volumen por camión.
- La evaluación del nivel de servicio de los clientes creció de 93% a 99%.

#### Logística última milla

- Camiones recorren 1 km menos por pedido.
- Atención de 5 pedidos más por camión por día.
- Cumplimiento subió en 5%.

#### Robotización

- Se robotizaron 23 procesos, liberando 12.687 horas para otras funciones.

## 3 ACCESO INCLUSIVO



**R**eforzar el rol de Empresas Lipigas en una recuperación inclusiva, económica y sostenible de las comunidades en donde operamos es uno de nuestros objetivos. Para ello, facilitamos el acceso de todos los sectores de la comunidad y zonas apartadas geográficamente a alternativas de energía eficiente y poco contaminantes.

**Mejor conocimiento de las zonas:** durante 2020 hemos trabajado en modificar nuestra segmentación comunal a una por zona censal en Chile, lo que contribuirá a traspasar el máximo de eficiencia a los grupos más vulnerables de la población a través de una cadena de valor más simple que se traduciría en mejores precios. Adicionalmente, nos permitirá conocer mejor las necesidades de cada zona para entregar soluciones a la medida. Este nuevo modelo beneficiará, en primera instancia, a cerca de 20 comunas.

**Facilidades de pago para clientes de gas por red:** ante el avance y el impacto del Covid-19, en abril -antes la publicación de la ley N°21.249- Lipigas decidió suspender los cortes por no pago y puso a disposición de los clientes de gas por red un sistema para repactación de deudas, con el fin de apoyar a las familias en los tiempos de pandemia.

En el caso de Colombia, estamos insertos en un mercado inclusivo, porque cerca del 65% de los hogares están conectados por redes a gas natural y, por lo tanto, el mercado obvio son las zonas rurales y los barrios alejados. Es así como fomentamos un negocio incluyente en el que buscamos generar soluciones energéticas para las localidades alejadas de las ciudades.

En Perú, por su parte, continuamente nos encontramos desarrollando medios digitales que faciliten la experiencia del cliente, tanto en los pagos como en el contacto.

**Reforzar el rol de Empresas Lipigas en una recuperación inclusiva, económica y sostenible de las comunidades en donde operamos es uno de nuestros objetivos.**

## 4 BUEN VECINO

Nuestro trabajo con las comunidades se enmarca en los principios de cercanía y confiabilidad de nuestra Propuesta de Valor. Por ello buscamos que todas nuestras acciones y relaciones se caractericen por garantizar confianza y transparencia. Ello nos ha permitido no registrar incidentes con las comunidades en 2020 y fortalecer nuestra presencia durante la pandemia.

Nuestro foco en el período fue resguardar el triple compromiso (ver pág. 12) y que, para efectos de la comunidad, se tradujo en el cuidado de la salud de nuestros clientes y vecinos, como así también garantizar el abastecimiento continuo, considerando que el gas es un bien básico para cubrir las necesidades de calefacción y cocción de millones de hogares en Chile, Perú y Colombia.

Además, mantuvimos las iniciativas que apoyamos de manera permanente, muchas de las cuales también se enfocaron en el abordaje de la crisis sanitaria y social que estamos viviendo. Otras actividades tuvieron que ser suspendidas, principalmente por la imposibilidad de avanzar en algunos proyectos como la extensión de redes de gas natural en el sur de Chile, producto de las extensas cuarentenas decretadas por la autoridad, y en Perú y Colombia, como resultado de las restricciones de movimiento y distanciamiento social.

Para 2021 estamos trabajando en redefinir nuestros grupos de interés prioritarios para establecer canales formales de escucha e identificar temáticas para abordar en conjunto.

**Nuestro foco en el período fue resguardar el triple compromiso y que, para efectos de la comunidad, se tradujo en el cuidado de la salud de nuestros clientes y vecinos.**



## INICIATIVAS DESTACADAS EN CHILE

### PROGRAMA INCLUSIÓN ENERGÉTICA EN RENCA

El Programa de Inclusión Energética<sup>10</sup> es una alianza público-privada cuya finalidad es enfrentar la pobreza energética en Chile y Latinoamérica, y en cuyo marco se realizó un diagnóstico en la comuna de Renca, en la Región Metropolitana (Chile), que identificó precarias condiciones de aislamiento térmico en los hogares, utilización de equipos poco eficientes, conexiones eléctricas peligrosas y altos costos de la energía.

Lipigas participó en la identificación de las condiciones de los hogares y desde ahí elaboró una solución energética que se adaptara a las necesidades y a la realidad de los vecinos de manera de garantizar la inclusión de estos sectores a energías limpias, atacando, a la vez, la pobreza energética. Es así como 83 familias de la comuna fueron beneficiadas en 2020 con el mejoramiento de los sistemas eléctricos, aislación térmica, recambio de refrigeradores antiguos por tecnología eficiente, capacitaciones, entrega de kit de eficiencia energética e instalación de sistemas solares de agua caliente sanitaria, entre otros.



### FONDO CONCURSABLE MUJERES POR LA EQUIDAD

Por séptimo año, Lipigas apoyó la realización del Fondo Concursable Mujeres por la Equidad de ComunidadMujer<sup>11</sup> que busca fortalecer el trabajo de las organizaciones territoriales de todo el país en materia de género y acompañar el desarrollo de iniciativas que promuevan la igualdad entre mujeres y hombres. En 2020 debido a la pandemia, a los focos habituales se sumaron iniciativas que contribuyeran a dar respuesta a los desafíos de la crisis sanitaria, económica y social, particularmente por su impacto psicosocial y económico en mujeres y niñas.

Se recibieron 367 postulaciones de todo el país, de las cuales un 70% provino de regiones distintas a la Metropolitana y un 25% de zonas rurales de Chile. Finalmente se adjudicaron recursos para 10 iniciativas, una de las cuales fue elegida por los trabajadores de Lipigas.

<sup>10</sup>. <https://inclusionenergetica.com/>

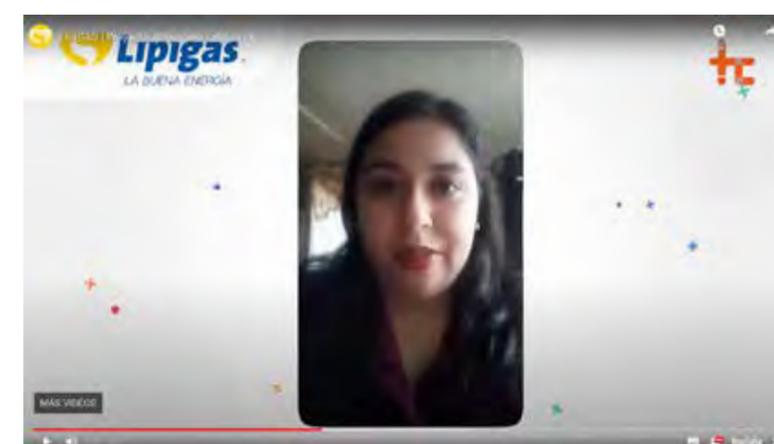
<sup>11</sup>. <https://www.comunidadmujer.cl/liderazgo/premio-comunidadmujer/>

### APOYO A LOS MÁS VULNERABLES

Gracias a un acuerdo firmado con fundación Las Rosas (Chile), en junio de 2020, sus 28 hogares recibieron 64 estufas de alta tecnología y recargas para cilindros de gas de 15 kg que suman 7.680 kilos en total, con el fin de cubrir los siguientes cuatro meses de bajas temperaturas, beneficiando a los más de 2 mil adultos mayores residentes en los hogares de la fundación y a las personas que los cuidan.

Las estufas y cargas fueron destinadas a todos los hogares, ubicados en las regiones de Coquimbo, Valparaíso, Libertador Bernardo O'Higgins, Maule, Biobío, Los Ríos, Los Lagos y Metropolitana. Asimismo, y con el fin de reconocer y agradecer el trabajo que realizan las 1.800 cuidadoras de la fundación, Lipigas efectuó un descuento especial para las recargas de gas hasta diciembre de 2020 para todos los que cuidan de los residentes.

Adicionalmente, Lipigas apoyó -a través de la entrega de cargas gratuitas de gas- a diversas iniciativas de carácter local impulsadas por juntas de vecinos y otras organizaciones sociales para el funcionamiento comedores abiertos a la comunidad en distintas comunas del país.



### PROMOTORES DE LA ACTIVACIÓN LABORAL

A través de la franquicia SENCE apoyamos en Chile el proyecto de activación laboral de fundación Emplea orientado en personas que buscan reinsertarse en el mundo del trabajo. En este contexto, se llevaron a cabo tres cursos de Asistente Administrativo y un curso de Técnica de Gestión de Negocios. En total se impartieron 70 horas de capacitación beneficiando a 54 personas en 28 comunas de Santiago y Concepción, quienes buscan trabajo o quieren aumentar sus oportunidades laborales.

# OPERACIÓN SEGURA Y RESPONSABLE

**Todos los esfuerzos por garantizar la seguridad de nuestros colaboradores, contratistas y clientes cobraron un nuevo significado en 2020. Si bien el foco fue resguardar la salud de todos los que se relacionan con Empresas Lipigas debido a los efectos del COVID-19, también avanzamos en materializar nuestro plan de seguridad de las personas, el operacional y el de gestión ambiental.**

## 1 CONTEXTO Y DESAFÍOS

**E**n línea con nuestro Propósito y Valores corporativos, creemos que cada vez es más relevante ser un vecino responsable, con altos estándares en seguridad y eficiencia operacional. Por ello nos hemos planteado seguir un camino de excelencia, en la búsqueda por mejorar el liderazgo de nuestros colaboradores internos y externos en temas de seguridad, de tal manera de poder mejorar aún más los cumplimientos de exigencias en términos legales, normativos, de procedimientos y protocolos.

Adicionalmente, nos esforzamos por mejorar nuestras conductas y comportamientos en cuanto a la evaluación de los peligros, mitigación de riesgos, capacitación de los colaboradores en materia de seguridad y salud, y por sobre todo, avanzar hacia una cultura de seguridad en la cual prevalezca el intercuidado y la búsqueda de cero daño, en la cual las decisiones en términos de peligros y observancia de protocolos se den de manera natural, sin la necesidad de estar siendo observados o guiados por un tercero.

En este sentido, en 2020 nos centramos en el análisis de información en aquellos puntos con mayor probabilidad de ocurrencia de daños hacia nuestro personal propio, tercero, comunidades o clientes. Como resultado implementamos nuevas prácticas de refuerzo para conductas seguras, a través de la generación de observaciones y diálogos de seguridad con todo el personal operativo directo en terreno. Además, efectuamos la revisión de nuestra Política de Seguridad y Salud y la implementación de una nueva Política de Seguridad Vehicular, mejoramos el monitoreo y control de nuestra flota de distribución y aplicamos el uso de nuevas tecnologías para anticipar la ocurrencia de accidentes.

Adicionalmente, continuamos fomentando una cultura ágil en la toma de decisiones, abierta a disentir y a escuchar nuevas maneras de enfrentar los desafíos, donde la participación de la gente en la solución de problemas, y en la generación de ideas para mejorar los procesos, es fundamental. En esta línea implementamos la metodología Kaizen en nuestra principal planta de Maipú, logrando excelentes resultados en la mejora de la productividad, eficiencia, seguridad, y por sobre todo, en el sentido de pertenencia del equipo. Esperamos implementar esta metodología en todas las operaciones de producción para 2023.



**Jesús Rodríguez**  
Gerente de Logística  
y Operaciones Empresas Lipigas (Chile)

En términos de gestión ambiental, creemos relevante nuestra participación en el proceso de descarbonización de la sociedad y de la utilización responsable de recursos. Por ello, monitoreamos y gestionamos nuestra huella de carbono, evaluamos la sustitución de nuestras fuentes de abastecimiento energético por matrices de carácter renovable, generamos eficiencia en el consumo eléctrico, innovamos en el desarrollo de electromovilidad en nuestra cadena operativa y logística y medimos nuestra huella hídrica para hacerla eficiente.

En Lipigas estamos convencidos que el alineamiento entre el Propósito y los Valores corporativos, el sentido de pertenencia de nuestra gente y la búsqueda colectiva de la mejora continua bajo una mentalidad ágil, contribuyen en la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, permitiéndonos la adaptación a los nuevos tiempos y la generación de la sustentabilidad de la empresa mediante la entrega de soluciones de alto valor agregado.



**Todos los esfuerzos por garantizar la seguridad de nuestros colaboradores, contratistas y clientes cobraron un nuevo significado en 2020. Si bien el foco fue resguardar la salud de todos los que se relacionan con Empresas Lipigas debido a los efectos del COVID-19, también avanzamos en materializar nuestro plan de seguridad de las personas, el operacional y el de gestión ambiental”.**

**PRINCIPIO**

NUESTRA META

**OPERAMOS DE MANERA SEGURA Y RESPONSABLE**

**VECTORES**

¿QUÉ QUEREMOS?

**Seguridad y excelencia operativa:** garantizar la seguridad de nuestros procesos para prevenir incidentes que pudieran afectar a las personas a través de la identificación de estándares, procesos estructurados de capacitación y abordando la seguridad operacional y vial.

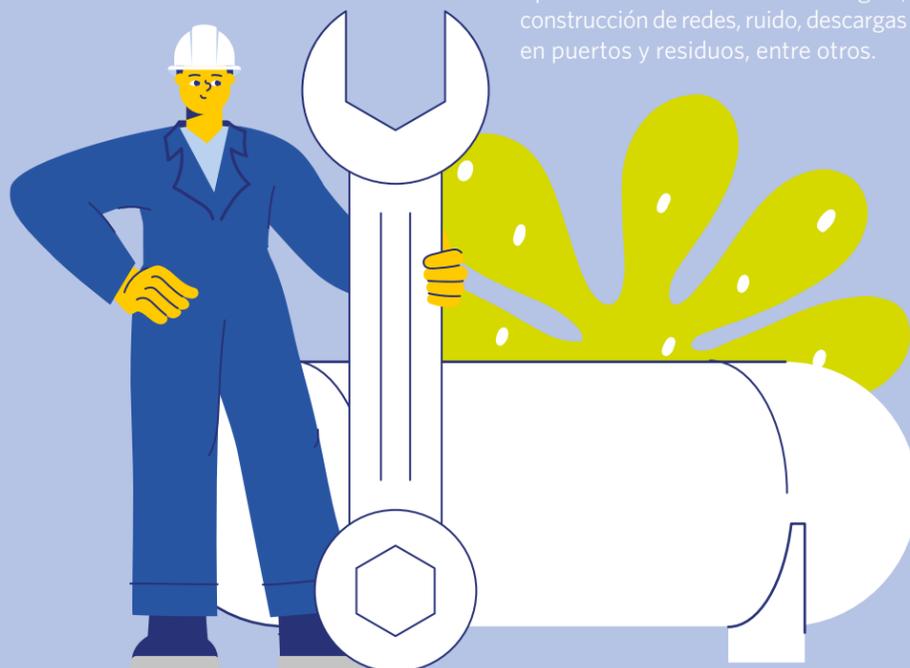
**AVANCES**

INICIATIVAS DESTACADAS 2020

- Respeto de COVID: sanitizamos todas las superficies en contacto con trabajadores y clientes, generamos protocolos de protección y estrictos planes de control y seguimiento en todos los países.
- Implementamos la metodología Kaizen en la planta de Maipú con excelentes resultados en productividad.
- Implementamos un plan de acción para reforzar el comportamiento seguro.
- Incrementamos la frecuencia y la cobertura de la medición del control de velocidad de nuestra flota de distribución en Chile.
- Desarrollamos la Política de Seguridad Vehicular que se lanzará en 2021 en Chile.

**Minimizar los impactos en el entorno:** nos apegamos a la legalidad ambiental vigente en los tres países y gestionamos los impactos ambientales de nuestras operaciones como uso de agua, construcción de redes, ruido, descargas en puertos y residuos, entre otros.

- Implementamos el proyecto piloto en nuestra flota de distribución de Limagas, Perú.
- Iniciamos el proyecto para alcanzar un nivel de seguridad operacional de estándar superior en Colombia.
- Realizamos el primer levantamiento de los riesgos climáticos en el marco de la estrategia de Adaptación al cambio climático, partiendo por Chile, para luego extenderlo a Perú y Colombia.
- Implementamos el proyecto de eficiencia energética y el inicio de la medición de huella hídrica en Chile.



**2 SEGURIDAD Y EXCELENCIA OPERATIVA**



**U**no de nuestros principales focos de trabajo es preservar la seguridad y excelencia en nuestros procesos para prevenir incidentes que pudieran afectar a las personas (empleados, contratistas, distribuidores, clientes y miembros de la comunidad), nuestras instalaciones o procesos operacionales. En 2020, este principio cobró una relevancia sin precedentes con la pandemia, por lo cual diseñamos una estrategia con un Triple Compromiso que seguimos, respetamos y controlamos a cabalidad durante todo el período. Este consistió en enfocar nuestros esfuerzos hacia el cuidado de las personas, asegurar el suministro de gas y la continuidad operacional (ver pág. 12).

**SEGURIDAD DE LAS PERSONAS EN CONTEXTO DE PANDEMIA**

En el marco de nuestro Triple Compromiso, además de las medidas relacionadas con el liderazgo gerencial en emergencia, la continuidad operacional y la protección de nuestros trabajadores y clientes, adoptamos otras acciones como:



**Sanitización:** Solo en Chile tenemos 14 plantas de almacenamiento y envasado, 31 centrales y 48 operaciones de reparto a clientes finales, 1.434 camiones distribuidores (propios y de contratistas) con los cuales surtimos nuestros productos entre nuestras plantas principales, nuestros centros de distribución y nuestros clientes finales, y repartimos más de 19 millones de cilindros en el año. Por ello, sanitizar cada área de trabajo y superficie que pudiera contener el virus o que pudiera estar en contacto con alguna persona fue un desafío en sí mismo. Además, nos hicimos cargo de entregar material para sanitizar y elementos de protección personal a todas nuestras plantas, centrales, operadores logísticos y distribuidores (ver pág. 69).



**Protocolos:** en la época *peak* de invierno repartimos diariamente, en Chile, cerca de 50 mil pedidos de gas, y es por ello que resguardar la seguridad sanitaria para evitar la propagación del virus y garantizar la salud de nuestros trabajadores, de los contratistas y los clientes, es de crucial relevancia. Para esto diseñamos, distribuimos, aplicamos y controlamos nueve protocolos, entre ellos de distanciamiento físico, de definición de aforos, de planificación de turnos, de límite de personas en áreas comunes y de atención de clientes.



**Control y seguimiento:** se implementaron controles a través de muestreos de exámenes rápidos o serológicos para la detección de COVID y seguimiento para los trabajadores afectados, ejecución de PCR, definición de contactos estrechos y campañas informativas sobre el control y evolución de la enfermedad. Todo ello con el respaldo de un médico epidemiólogo (ver pág. 69).



**Atención última milla:** reforzamos la cantidad de personas que se desempeñan en la última milla para mantener el despacho al cliente y reforzar la cantidad de personal. Se estableció un bono por presencia y reconocimiento para los que se han mantenido trabajando debido a que había menos personal presente en terreno. Se consideró también a contratistas relacionados con reparto de última milla como aquellos conductores entre plantas y centrales.



## CIFRAS COVID

Desde marzo 2020 se ha llevado información actualizada diaria de los casos de trabajadores Lipigas y contratistas:

- 551 casos que han presentado síntomas.
- 106 han presentado COVID (25 contratistas, 21 Lipigas).
- 186 han sido calificados como contacto estrecho (152 contratistas y 34 Lipigas).

**Tuvimos que adaptar y reforzar nuestras medidas de seguridad para enfrentar este nuevo escenario, para mantener nuestra operación con los mismos estándares de seguridad y con menos personal.**

## GESTIÓN DE RIESGOS PARA RESGUARDAR LA SEGURIDAD LABORAL

Basamos nuestra acción en la gestión por riesgos. Esto significa que, mediante un análisis, identificamos los factores de mayor riesgo en cuanto a su probabilidad de ocurrencia y grado de consecuencia y definimos y orientamos los esfuerzos a los más críticos. Adicionalmente, usamos un modelo de mejora continua de sistemas de gestión ISO y seguimos a cabalidad las normas de Chile, Perú y Colombia a este respecto.

**Los ámbitos en los que enfocamos estos esfuerzos son:**

- Capacitación, entrenamiento, toma de conciencia y formación.
- Definición de estándares de operación a través de instructivos y protocolos, cuyo cumplimiento verificamos en terreno.
- Análisis de riesgos de trabajos no rutinarios con definiciones de estándares de diseño, compras de equipos y materiales, construcción, mantención, operación y cese de operaciones.
- Evaluación del impacto en las comunidades vecinas, el medio ambiente y cualquier parte interesada que se pueda ver afectada (vialidad, espacios urbanos, etc).

Nuestra meta es Cero Accidente y trabajamos permanentemente para que ninguna persona relacionada con nuestras operaciones sufra lesiones, lo que es un gran desafío considerando que anualmente realizamos cerca de 20 millones de manipulaciones de cilindros, sólo en Chile.

En este marco, 2020 fue un año aún más desafiante. En Chile terminamos el período con una tasa de accidentabilidad de 1,64, superior al objetivo de 1,35 que nos habíamos fijado previo a la pandemia. Se produjeron más accidentes con tiempo perdido, principalmente en la operación de los cilindros, lo que nos llevó a reaccionar rápidamente y desarrollar un plan que inició su implementación a finales de 2020 y que continuará con mucha fuerza en 2021. Vamos a reforzar la gestión de seguridad a través del impulso de los liderazgos de todas las áreas y la focalización en la mejora conductual de todos nuestros colaboradores, en especial de aquellas áreas donde existe mayor probabilidad de accidentes, como lo es Logística y Operaciones. El objetivo es hacer que nuestros colaboradores tengan mayor responsabilidad respecto de la gestión integral de seguridad. Para ello, además, vamos a lanzar una nueva Política de Seguridad y otra de Seguridad Vehicular; promoveremos nuevos programas de control operacional a través de observaciones de seguridad; y crearemos actividades integradoras que involucren directamente a los trabajadores en la gestión de seguridad, focalizados en mejorar sus comportamientos.

## MODIFICACIÓN DE LOS PLANES 2020 EN CHILE

Junto con abordar la crisis sanitaria, en 2020 avanzamos en el plan que teníamos propuesto para el período. No obstante, algunas de las metas fueron postergadas para 2021.

**Migración estándar de seguridad de OHSAS 18001 a ISO 45000:** en 2020 la planta Antofagasta obtuvo la certificación ISO 45000 y durante 2020 trabajamos en capacitar a todos los integrantes de los equipos de gestión de Arica a Coyhaique en esta nueva norma. En noviembre se efectuó la primera auditoría interna vía *e-learning* en todas las instalaciones y a principios de 2021 se realizará la auditoría de certificación de la norma ISO 45001 para hacer su migración.

**Migración del soporte informático (plataforma ISOtools):** Esta iniciativa consiste en una parametrización de la herramienta que actualmente existe para incorporar todos los elementos de la nueva norma ISO 45001 y adecuarla a la empresa.

**Regularización medioambiental:** estamos haciendo una revisión enfocada en la mejora de los estándares de las plantas en Chile para incrementar los controles operacionales de carácter ambiental y sanitario.

**Cierre del proceso de implementación del sistema de gestión para Plantas Satelitales de Regasificación (PSR):** completamos la implementación del sistema de gestión en aquellas instalaciones con capacidad superior a 100 m<sup>3</sup> de almacenamiento. Lo que implicó un proceso de auditorías de los requisitos normativos de todas las plantas con estas características. En 2021 se extenderá a la totalidad de las PSR existentes en Lipigas.



## Indicadores de seguridad laboral

	Chile	Perú		Colombia
		Lima Gas GLP	Limagas Natural	
Tasa de Accidentabilidad (% trabajadores propios y contratistas)	1,64	0,48	0	4,7
Índice de Frecuencia (Nº accidentes por millón de horas trabajadas)	6,8	3,43	0	3,3
Accidentes fatales (Número)	0	0	0	0
Porcentaje de colaboradores propios cubiertos por un sistema certificado de seguridad (OHSAS 18001, ISO 45001, otro)	100%	49%	0%	100%
Número de accidentes con consecuencias graves o fatales para la comunidad o colaboradores	0	0	0	0

**En Chile la totalidad de las instalaciones de mayor tamaño (14) están certificadas en OHSAS 18001 o similar y la planta envasadora de gas de Antofagasta posee una certificación trinorma desde 2019 (ISO 45001:2018 de seguridad ocupacional, ISO 14001:2015 de Gestión Ambiental e ISO 9001:2015 de Gestión de Calidad).**

## SEGURIDAD OPERACIONAL

Nuestras instalaciones cumplen con altos estándares, comenzando con el cumplimiento normativo de cada país donde estamos presente. Adicionalmente, contamos con políticas y protocolos, gestionamos los riesgos y tenemos procedimientos para prevenir y reaccionar ante incidentes en redes de distribución, tanques de almacenamiento y en operaciones de transporte de gas. Además, en el caso de que alguna situación fuera de norma se produzca, tenemos medidas de mitigación para reducir los impactos y sus consecuencias.

La transformación digital que hemos estado impulsando, también aporta a tener procesos, instalaciones y ambientes de trabajo más seguros. En 2020 se ha avanzado en la digitalización del área de instalaciones a clientes de granel residencial, medidores, clientes industriales y gas natural, permitiendo la interacción interna de nuestras áreas comercial, de operaciones, y contratistas que realizan las actividades de construcción y mantenimiento en todos nuestros clientes. Adicionalmente seguimos avanzando en el uso de herramientas digitales en el área de logística intermedia y de última milla, con el fin de hacer más ágil la gestión de los pedidos de nuestros clientes, aumentar nuestros niveles de cumplimiento de promesa y en general, disminuir nuestros tiempos de respuesta a los pedidos de nuestros clientes, lo que nos hace ser más eficientes y sustentables en la operación.

La capacitación permanente de nuestros trabajadores y contratistas es otro vector clave, en donde hemos puesto especial atención en las áreas operativas y en temas como manejo del gas, apilamiento de cilindros y manuales de seguridad. En los tres países se capacita de acuerdo con la realidad local y las exigencias legales, contando cada uno con programas de capacitación específicos para el manejo seguro del gas.

En Chile se ha avanzado en reforzar la Escuela de la Energía con tres nuevos ámbitos (capacitación en el lugar de trabajo para un grupo de 10 tareas críticas en temas de operación y seguridad y módulos interactivos de formación para el área de Logística de última milla y para el área de Instalaciones y Mantenimiento a clientes).

En Perú, renovamos nuestra certificación OHSAS de las plantas que ya teníamos y estamos trabajando en la certificación de las plantas de GN y GLP para 2021, lo que significa contar con la primera planta de Lima Gas en certificarse con estándar de seguridad.

En Colombia estamos trabajamos con la asesoría de Dupont para revisar todas las plantas y el manejo de clientes. Tenemos un plan ambicioso para mejorar la seguridad operacional, de manera de interiorizarlo en la cultura organizacional de Chilco.

### Seguridad vehicular

En 2020 incrementamos la frecuencia y la cobertura de la medición del control de velocidad en los vehículos que recorren Chile, lo que ha generado una significativa disminución de los comportamientos inseguros en la conducción. También estamos trabajando en la publicación de la Política de Seguridad Vehicular y en diseñar una forma de control para el reporte de accidentes, que en un 80% se producen en el transporte de terceros que nos prestan servicios. Hasta 2019 gestionábamos la velocidad de cerca de 150 camiones de transporte a granel más algunas cisternas. Durante 2020 esta cifra llegó a 450 vehículos, incluyendo operadores y reparto directo y esperamos concluir 2021 con 2.200 revisiones.

### Plan de Excelencia Operacional

De acuerdo con el programa de control operacional de las plantas en Chile, se han llevado a cabo observaciones planeadas de procesos operacionales (apilado de cilindros, carga, descarga camiones graneleros, envasado GLP, etc.), actividades del programa de emergencias y, desde octubre 2020, un programa de capacitación e-learning a los integrantes de las brigadas de emergencias a nivel nacional. También se efectuaron observaciones de conducta dirigidas a los trabajadores de la empresa para detectar acciones inseguras durante la realización de sus trabajos. Por último, se efectuó una capacitación de metodología Kaizen a los equipos de las plantas Concón y Lengua, quienes ya están trabajando bajo esta metodología de gestión uniéndose a la planta Maipú.

### Salud ocupacional

En materia de salud ocupacional, las principales enfermedades están asociadas con sordera ocupacional, lesiones músculo - esqueléticas relacionadas con tareas repetitivas y atrapamiento de extremidades y manos en manipulación de carga. Para su prevención, control y gestión existen programas específicos tanto para nuestros trabajadores, como para los contratistas.

### 3 GESTIÓN DE IMPACTO EN EL ENTORNO



**E**n nuestra Política Ambiental consignamos nuestro compromiso de proteger el medio ambiente a través de la prevención de la contaminación, así como de la reducción de residuos sólidos, líquidos y gaseosos. Además, nos comprometemos a resguardar el entorno natural contra el daño y la degradación que podrían generar nuestras actividades y productos, y a promover el uso eficiente de los recursos como agua y electricidad.

La industria del gas licuado tiene impactos ambientales acotados en comparación a otras industrias, ya que no realiza procesos de transformación de producto o de gran intercambio de energía. Las plantas de GLP no tienen chimeneas; los cilindros son 100% reutilizables y de larga vida útil; y por su condición no se generan derrames a diferencia de los combustibles líquidos. Además, es uno de los combustibles que produce menos carga de contaminación post combustión.

Los principales impactos ambientales de Lipigas, entonces, están asociados con los procesos logísticos de abastecimiento, el traslado de la materia prima por vía marítima o terrestre y la logística de distribución, que son los que más generan en términos de emisiones de carbono. Trabajamos permanentemente en elevar la eficiencia de estos procesos operacionales y gestionamos temas como el manejo sustentable, el cambio climático y la huella hídrica. En este marco, tenemos un sistema de gestión de mejora continua, basado en las mejores prácticas internacionales, lo que nos permite tener la certificación ISO 14001 en tres de nuestras instalaciones de mayor tamaño en Chile.

**Lipigas no genera gran volumen de residuos industriales dado que la mayoría de los materiales que utiliza en su operación son reciclables o pueden ser reutilizados.**

#### CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

En 2020 cumplimos con todos los acuerdos efectuados con la autoridad y no tuvimos sanciones ni multas ambientales en ninguno de los países.

#### GESTIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO

En 2020 iniciamos la actualización de la medición de la huella de carbono de las instalaciones de Chile respecto del trabajo efectuado en 2016. En este marco, continuamos gestionando la disminución de emisiones de alcance 1, principalmente asociados con el transporte, que es donde generamos dióxido de carbono. Para ello efectuamos un levantamiento de las emisiones de cada vehículo, tanto propio como de contratistas, para desarrollar un plan que nos permita reducir las distancias recorridas por cada pedido entregado, disminuyendo la emisión de CO<sub>2</sub> por kilómetro transportado.

En Perú, consideramos la conversión de la totalidad de la flota de camiones propios de Limagas Natural a GNC, lo que implica la importación de diez vehículos que llegarían en enero de 2021 para la distribución en Lima (ver pág. 40).

#### ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

En 2020 construimos una matriz de riesgos climáticos en el marco de la estrategia de Adaptación al cambio climático que estamos empezando a abordar. El objetivo es promover la toma de decisiones informadas, prevenir los riesgos, minimizar los costos y capturar las oportunidades asociadas al

cambio climático. Para ello, se mapearon los principales riesgos por proceso y se identificaron finalmente, 97 riesgos y 178 impactos de diversa magnitud (ver pág. 95).

#### GESTIÓN ENERGÉTICA

En 2020 trabajamos en Chile en un proyecto de eficiencia energética con el objetivo de revisar y gestionar el consumo de energía eléctrica, disminuir el consumo, los tiempos de operación de equipos, y en general hacer más eficiente el uso de todos aquellos equipos que requieren de energía eléctrica. Esta iniciativa fue implementada con éxito en Maipú, Concón y Lenga y continuará con las instalaciones de Temuco y Coihaique, para luego seguir con las demás. La meta es reducir entre 7 y 10% el consumo de energía en las plantas implementadas en 2021.

#### HUELLA HÍDRICA

Si bien el uso del agua en el proceso productivo no es un elemento de mayor impacto, hemos decidido gestionarlo a través de una medición de la huella hídrica en 2021 en todas nuestras plantas en Chile, y en aquellos procesos que implican un mayor consumo de este recurso, como son el lavado de cilindros, riego y mitigación de polvo en algunas operaciones. El objetivo es medir el consumo y disminuirlo, así como generar instancias para reutilizar las aguas empleadas.

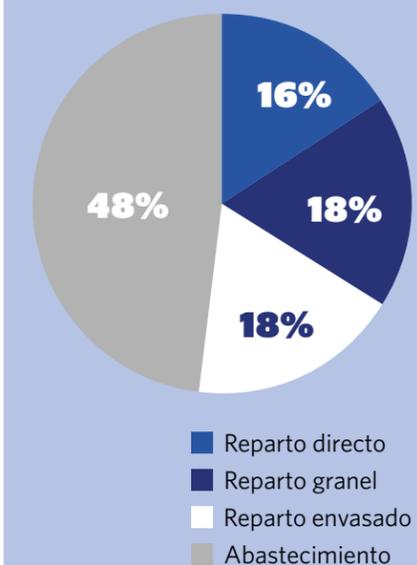
#### RESIDUOS

Lipigas no genera gran volumen de residuos industriales dado que la mayoría de los materiales que utiliza en su operación son reciclables o pueden ser reutilizados. Si bien el 100% de los cilindros y tanques a granel tienen una vida útil que supera los 30 años,

Lipigas implementa un plan de revisión, mantenimiento y recertificación cada diez, en cumplimiento con las normativas vigentes en cada país. Ello implica que, en forma anual, en Chile, por ejemplo, cerca de 7% del total de estos materiales son dispuestos de manera segura. Los cilindros y tanques que finalizan su vida útil son desmantelados y el acero es enviado a reciclaje; mientras que el bronce de las válvulas es recuperado y vendido para su reutilización.

#### HUELLA DE CARBONO 2020 (ALCANCE 1)

**Distribución de KgCO<sub>2</sub>e emitidos en la flota de reparto y abastecimiento.**



\* Kg CO<sub>2</sub>e por kilómetro recorrido = 0,689  
\* Kg CO<sub>2</sub>e por tonelada movilizada = 35

# EMPLEO DE CALIDAD

**En un año como 2020, nuestro trabajo estuvo enfocado en fortalecer nuestra cercanía usando diversas herramientas tecnológicas, diseñar iniciativas para mantener a la gente unida e informada, ofrecer estabilidad laboral a nuestros colaboradores y contratistas y tomar todas las medidas necesarias para resguardar su salud y la de sus familias. Todo ello buscando mantener nuestra cultura organizacional, basada en nuestros Valores y Principios de Sustentabilidad.**

## 1 CONTEXTO Y DESAFÍOS



**Estamos llamados a adaptarnos a este escenario a través de la mantención de empleo digno, con una propuesta de valor al colaborador/a que permita equilibrar la vida laboral con la personal”.**

**Mylene Iribarne**  
Gerente de Personas  
Empresas Lipigas (Chile)

**E**l contexto en el que se mueve el ámbito de gestión de personas esta siendo impactado por tres aspectos fundamentales: primero, el estallido social y la pandemia, que pusieron de manifiesto la vulnerabilidad del empleo, incrementando la precariedad de las condiciones laborales de los trabajadores, en particular, de las pequeñas y medianas empresas. Segundo, la aceleración de la digitalización, el teletrabajo y las nuevas tecnologías que están generando cambios en los modelos de negocio, las estructuras y los tipos de empleo, lo que produce necesidades de reconversión laboral y desarrollo de nuevas habilidades, así como la necesidad de una actualización permanente. Por último, para

enfrentar los nuevos tiempos, se requiere de nuevas miradas y por ello, integrar e incluir a personas diversas es parte del activo de las compañías. Movimientos migratorios, trabajo a distancia que permite contar con las habilidades de personas localizadas en cualquier parte del mundo, inserción de la mujer en todos los ámbitos del trabajo y personas en condición de discapacidad, entre otros, permiten contar con una gama mayor de trabajadores con habilidades diferentes. Estamos llamados a adaptarnos a este escenario a través de la mantención de empleo digno, con una propuesta de valor al colaborador/a que permita equilibrar la vida laboral con la personal. Para muchos será en un nuevo esquema de trabajo híbrido, que alterne teletrabajo con presencialidad, que optimice la productividad individual y la

calidad de vida personal y laboral, a la vez que contribuye con ello a la descongestión y descontaminación de las ciudades. También es fundamental gestionar el talento interno, desarrollar sistemas de intercambio, construcción de inteligencia colectiva e innovación y ciertamente, mantener el apoyo al desarrollo de las PyMEs, especialmente en los próximos años. El trabajo con sentido, así como el propósito compartido, son un imperativo en este contexto de incertidumbre, vulnerabilidad e inestabilidad. El reconocimiento recibido de GPTW como “Héroes del COVID”, nos ha reforzado el desafío de mantener vivo, como corazón de la compañía, nuestro aporte esencial a la comunidad.



## PROTEGIENDO A NUESTROS COLABORADORES

Es imposible abstraerse de la pandemia y sus efectos para el análisis del año 2020. Dos de los tres focos del Triple Compromiso de Lipigas en este período estuvieron orientados a nuestros trabajadores, primero para cuidar su salud y evitar contagios y segundo, para garantizar su estabilidad laboral ([ver recuadro](#)).

Se tomaron una serie de medidas, desde activar al Comité de Emergencia ([ver pág. 69](#)), resguardar la salud de nuestros colaboradores y sus familias, así como la de los contratistas, hasta efectuar evaluaciones sistemáticas para saber como estaba afectando la pandemia a nuestros trabajadores en Chile, Perú y Colombia.

Asimismo, en Chile aplicamos, junto a una empresa externa, un modelo matemático que nos ayudó a cuantificar los beneficios de regresar al trabajo en diferentes modalidades, preparándonos para el retorno. A través de georreferenciación de las direcciones de todos los trabajadores en relación con el edificio donde se ubican las oficinas corporativas, el modelo entregó escenarios de reducción de espacios en oficina, tiempos de traslado, y de reducción de la huella de carbono por disminución de viajes. Como resultado, sabemos que nuestros colaboradores destinan en promedio 40 minutos por trayecto a la oficina, lo que equivale a 40 días hábiles al año en movilización. En cantidad de viajes, en promedio, se trasladan 400 km al mes ó 4.800 km al año, lo que implica una generación de 96 ton de CO<sub>2</sub>. Actualmente estamos en el proyecto de arquitectura del modelo para iniciar un retorno híbrido, aprovechando los beneficios del teletrabajo, entre ellos la descentralización y mejoras en calidad de vida, junto con rescatar el espíritu de equipo y la construcción de inteligencia colectiva que aportan los encuentros presenciales.

### APERRANDO DURANTE LA PANDEMIA

La naturaleza de nuestra actividad implica mantener una operación que garantice el suministro continuo de un bien de primera necesidad para clientes residenciales, comerciales, industriales e institucionales, en Chile, Perú y Colombia. Ello cobra mayor importancia en situaciones como ésta, donde el servicio se vuelve crucial para el funcionamiento de hospitales, centros asistenciales, hogares de ancianos y otros recintos similares. Es así que, todas las decisiones tomadas consideraron nuestro rol como eje fundamental de la sociedad y la economía, en sintonía con nuestros Valores y Principios de Sustentabilidad.

La estrategia para enfrentar esta contingencia se basó en tres pilares que llamamos "el Triple Compromiso": cuidado de las personas y prevención del contagio; continuidad operacional; y estabilidad laboral de nuestro equipo humano ([ver pág. 12](#)).



## MEDIDAS IMPLEMENTADAS DURANTE LA PANDEMIA

Además de las medidas habituales de control de temperatura, implementación de turnos para separar grupos de trabajo; horarios diferenciados para el uso de casinos, camarines y otros; entrega de elementos de protección personal y toma de exámenes; e implementación de un sistema de monitoreo y seguimiento, realizadas en los tres países, implementamos las siguientes iniciativas en Chile:

- **Constitución del Comité de Emergencia liderado por el gerente General.**
- **Mensaje semanal del gerente General:** un elemento que generó un alto nivel de cohesión fue el mensaje del gerente General, enviado a toda la organización por distintas vías para dar cuenta de las medidas adoptadas y la situación de la compañía ante la crisis del COVID-19, cumpliendo con el propósito de dar estabilidad emocional y laboral a los colaboradores.
- **Plan de Resguardo para personas de alto riesgo:** programa de protección para 14 funcionarios con funciones de naturaleza presencial, calificados como población de riesgo (mayores de 70 años o con patologías previas). Ellos pudieron permanecer en sus hogares con remuneración y beneficios íntegros, hasta que un médico tratante autorizara el regreso a sus labores.
- **Implementación de teletrabajo para reducir riesgo a colaboradores en modalidad presencial:** con el fin de garantizar la continuidad operacional y seguir brindando nuestro servicio, el 43% de la dotación se mantuvo realizando labores presenciales bajo estrictos protocolos de seguridad, manteniendo en teletrabajo a aquellas personas que, por sus funciones, podían hacerlo, de manera de facilitar la distancia física de quienes necesariamente debían asistir a las plantas y centrales. Esto implicó la adquisición extraordinaria de mascarillas, caretas faciales, buzos y otros, tanto para personal propio como externo, apoyando la aplicación del protocolo en la atención de los clientes en terreno.
- **Reconocimiento al trabajo presencial:** definimos medidas para apoyar económicamente a nuestros trabajadores y reconocer el esfuerzo adicional por el trabajo presencial a través de diversos bonos tanto para trabajadores presenciales como para personal de contratistas y fleteros, quienes son los que efectúan repartos a domicilio. Además, desde que se decretó el Estado de Excepción se determinó que todos los trabajadores con funciones presenciales a nivel nacional pudieran contar con traslado privado e individual directo desde y hacia sus domicilios mientras sus respectivas zonas estuvieran en cuarentena. Este beneficio fue extendido a personal transitorio y contratistas de casino y aseo.
- **Modalidad teletrabajo:** extensión del teletrabajo para todas las personas que pueden desempeñar sus funciones a distancia, que equivale a cerca del 60% de la dotación. Desde marzo, antes de la promulgación de la Ley de Teletrabajo, se entregó un bono especial y se mantuvieron los montos correspondientes a movilización, colación, seguro de auto, celular y otros.

- **Sistema de vigilancia:** contempla la toma de temperatura al ingreso y la realización de exámenes rápidos aleatorios en plantas y centrales para personal propio y externo y toma de muestras PCR o derivación a centros asistenciales, en caso de sospecha de contagio por COVID. Todas estas medidas fueron validadas por un médico asesor infectólogo contratado por la empresa.
- **Estabilidad laboral:** la empresa no se acogió a la ley de protección al empleo; no realizó rebajas de remuneraciones ni beneficios. Los menores resultados producto de la pandemia no se compensarían con reducción de costos en el personal.
- **Beneficios:** se congeló el descuento de la parte correspondiente al trabajador por convenios de gimnasios, ante la imposibilidad de usar el beneficio.
- **Contrataciones:** se tomó la decisión de continuar con inversiones y proyectos relevantes, además de mantener la operación esencial, se tomó la decisión de continuar con inversiones y proyectos considerados relevantes, por lo que no se detuvieron las contrataciones para nuevas líneas de negocio. Además, por temporada alta (invierno) 204 personas fueron contratadas por servicios transitorios. Asimismo, se cubrieron 75 puestos con procesos de movilidad interna.
- **Proceso de selección y programa de integración:** para mantener un proceso de selección óptimo con nuestro sello de cercanía y respeto, desarrollamos pautas para una buena experiencia virtual, con el fin de minimizar los efectos de la falta de contacto físico y reducir las posibles brechas en el uso de plataformas, tanto para entrevistadores como para candidatos. Este mismo criterio se aplicó en la incorporación de nuevos trabajadores, adaptando el programa de integración a esta nueva realidad, incluyendo un email de bienvenida, el envío de equipos para teletrabajo a la casa y una inducción corporativa virtual y otra para el cargo, así como la asignación de un tutor para los primeros meses.
- **Herramientas de autocuidado:** además de mantener la Red de Atención al Empleado ([ver pág. 72](#)), que entrega atención psicológica y asesoría legal y financiera a los trabajadores y sus familias, se desarrollaron cápsulas de gimnasia de pausa *online* a cargo de una kinesióloga, un *e-learning* de gestión emocional, talleres voluntarios de manejo emocional y se amplió el uso de los días Lipipuntos.

Por su parte, tanto en Colombia como en Perú, las empresas mantuvieron los principios de resguardo de la salud de los colaboradores/as, iniciaron el proceso de teletrabajo para aquellos puestos que podían hacerlo, así como para aquellas personas consideradas de alto riesgo. Se garantizó la estabilidad laboral, se contrataron los servicios de un médico y una enfermera para apoyar el proceso de control y cuidado de los equipos profesionales y se tomaron algunas medidas financieras de apoyo.



**Extensión del teletrabajo para todas las personas que pueden desempeñar sus funciones a distancia, que equivale a cerca del 60% de la dotación.**

## DESARROLLO DE NUESTROS COLABORADORES

Gracias al proceso de transformación digital que iniciamos en 2017, fuimos capaces de enfrentar la pandemia con las herramientas técnicas y profesionales necesarias. Los avances tecnológicos que hemos estado implementando facilitaron el teletrabajo, las reuniones, capacitaciones, talleres, charlas y encuentros, así como también, garantizaron la continuidad del negocio.

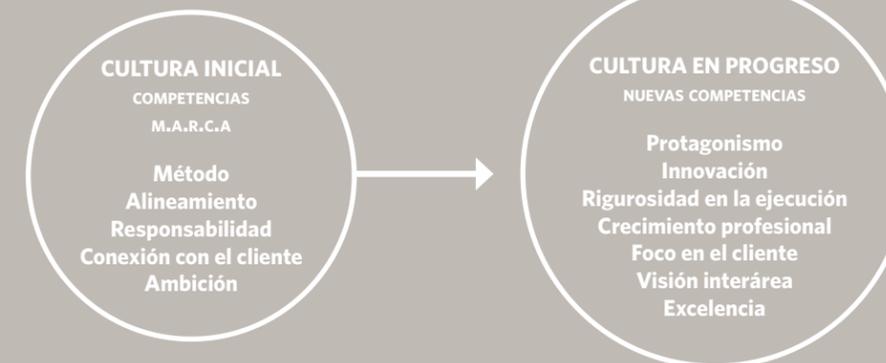
- **Chile:** mantuvimos el fomento de la cultura motivadora a través de cursos e-learning. La Escuela de Energía, orientada al desarrollo de personal operativo, ofrece contenidos técnicos específicos de nuestro negocio, incluyendo aspectos como la seguridad y calidad del producto, servicio al cliente y la gestión de emergencias, entre otros temas. Asimismo, implementamos el Sistema de Gestión de Talentos, primer programa de desarrollo de capacidades profesionales cuyo objetivo es empoderar a los profesionales jóvenes de alto desempeño.

- **Colombia:** nuestro propósito fue construir un plan integral de capacitaciones que impulsará el desarrollo de habilidades blandas y el fortalecimiento de competencias técnicas, el cual preparará e integrará al talento humano en el proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos necesarios para el mejor desempeño en el trabajo y el cumplimiento de las metas organizacionales. Se desarrolló un plan de formación y certificación en competencias para 110 colaboradores/as, se mantuvieron los procesos de capacitación en sustancias peligrosas para 306 conductores, y se incluyeron 130 personas al esquema de formación en competencias blandas.

### Capacitación (Chile, Perú y Colombia)

	2020				
	TOTAL	Chile	Perú		Colombia
			Lima Gas GLP	Limagas Natural	
Horas promedio de capacitación por colaborador/a (cantidad)		10	1	2	13
Monto invertido en capacitación (US\$)	503.362	419.231	12.711		71.420

## Porque para Transformarnos Necesitamos Adaptarnos



## MOVILIDAD INTERNA

Parte de nuestro compromiso con los colaboradores/as es ofrecer oportunidades desafiantes y crecimiento de carrera. Para ello contamos con un Protocolo de Movilidad Interna que busca fortalecer el liderazgo de hombres y mujeres en la organización. En 2020, en Chile, 42% de las vacantes fueron ocupadas por personal interno en movimientos verticales y ascendentes. En Colombia esta cifra alcanzó un 1,8% y en Perú, en Lima Gas Natural fue de 20% y en Limagas 3%.

## SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

El proceso de evaluación del desempeño, que es parte de nuestro Sistema de Gestión del Desempeño (SGD), debió ser aplazado producto de la pandemia. Finalmente, en diciembre de 2020 se realizó la etapa de evaluación, con una nueva herramienta desarrollada a partir de las nuevas competencias (ver infografía). El SGD en Chile es un sistema de evaluación y retroalimentación en 360 grados que considera al 100% de la dotación de la compañía, y que evalúa seis competencias: Protagonismo, Innovación, Rigurosidad en la ejecución, Crecimiento profesional, Foco en el cliente, Visión interárea y Excelencia. Por su parte, en Lima Gas GLP de Perú se evaluó al 80% y en Colombia al 76%.

## MEDICIONES DE CLIMA

La encuesta de clima laboral se realizó por primera vez de manera online en Chile. Se alcanzó la tasa de respuesta y el puntaje de aceptación más alto, desde que se mide el clima laboral en Lipigas hace más de 10 años, con un 90%.

Además, como resultado de la pandemia y con la finalidad de conocer la percepción de los trabajadores respecto del proceso que estamos viviendo, se efectuaron tres encuestas llamadas Pulso al COVID-19, que midieron seis dimensiones: liderazgo, rol de la alta gerencia, *engagement*, seguridad, comunicaciones y calidad de vida. Los resultados obtenidos nos han permitido reformular algunas prácticas al detectar focos de preocupación en zonas o grupos en particular.

### 3 COLABORADORES ACTIVOS

Necesitamos contar con una red de colaboradores comprometidos y proactivos, que aporten permanentemente al propósito de nuestra compañía. Para ello ofrecemos condiciones laborales de alto nivel, promovemos comportamientos asociados con nuestros Valores y Principios de Sustentabilidad y diseñamos sistemas comunicacionales que nos permitan fortalecer la cultura Lipigas y mantener vivo el sentido del trabajo que realizamos.

#### CALIDAD DE VIDA

Nuestro compromiso con las personas que se desempeñan en Lipigas es ofrecerles un trato digno, libre de todo sesgo y la posibilidad de balancear la vida profesional con la personal. Para ello, en Chile, contamos con el Programa Calidad de Vida que se agrupa en tres tipos de beneficios: vida saludable, vida futura y familia.

Adicionalmente, en 2020, desarrollamos otros instrumentos para llegar de manera virtual a nuestros equipos de trabajo y mantener la cercanía de nuestros mensajes, como LipiTV en Chile, que transmitió entrevistas grabadas para informar sobre nuestro programa de transformación. Esta llegó a 1.909 visualizaciones en 15 capítulos transmitidos. Además, DCanje se convirtió en un complemento para entregar obsequios y beneficios sin limitaciones de cobertura geográfica o propias de la pandemia.

En 2020, en Chile, mantuvimos las celebraciones a través de actividades virtuales, como el Día de la Madre, el Día del Padre, el Día de la Familia y el #18virtual. Este último se celebró *online* a través de tres cápsulas dieciocheras: Lipicocina, Lipicuento y LipiArte. Además, por tres días, se organizó el LipiBingo, que reunió a más de 100 personas diarias conectadas desde todo Chile vía Zoom.

En 2020, en Colombia, realizamos un análisis y rediseño de la Política de Bienestar, pensando en el balance óptimo entre la vida laboral y familiar. El objetivo fue generar una política incluyente, no sólo en su alcance, sino también contextualizada a la organización, a nuestro ADN y a la forma en la que estamos llegando a los colaboradores, desde su enfoque de género, ideales y respeto de su cultura. De esta forma, contamos con beneficios emocionales de reconocimiento al desempeño integral, flexibilidad horaria y espacial, de entorno familiar y desarrollo laboral y profesional, así como económicos por desempeño individual en el cumplimiento de metas, proyectos y resultados. En 2021 nuestro propósito será consolidar esta política, a través de su divulgación y sensibilizar a los trabajadores, incrementando el uso de los beneficios por categorías en, al menos, 90% del total de empresa. Esto redundará en el mejoramiento del clima organizacional, el sentido de pertenencia y el orgullo por la organización.



Esta fotografía fue tomada antes de la pandemia del COVID-19.

### COMUNICACIONES INTERNAS

Las comunicaciones internas permiten mantener a la organización informada, ayudan a sensibilizar a los trabajadores respecto de temas relevantes y fortalecen la cultura organizacional. En períodos de incertidumbre cobra aún más importancia porque contribuye a aumentar la cercanía, refuerza los compromisos y reduce la inseguridad laboral. En 2020, tuvimos que ser creativos para reducir las distancias, adaptamos nuestras piezas gráficas, usamos videos y apelamos a distintas fórmulas para captar el interés de quienes hoy se encuentran hiperconectados a pantallas y plataformas de manera diaria.

geográficas o límites de cupo en una sala.

Asimismo, se organizaron reuniones con gerentes y equipos de regiones, logrando una conexión que ha permitido mantener comunicación directa con el equipo ejecutivo. En estos encuentros participaron 125 personas. Una actividad que cobró vitalidad con este escenario de mayor conexión virtual fue el tradicional Tendencias, por un Lipigas Sostenible, que consiste en un ciclo de charlas mensuales que antes se grababan y compartían en intranet. Hoy son *online* y abiertas a todo Lipigas.

Además, la plataforma de mensajería empresarial se volvió fundamental para realizar reuniones, dar continuidad a capacitaciones y talleres y permitir encuentros y celebraciones. Estas últimas se transformaron en una externalidad positiva a la pandemia, pues de cierta forma ha eliminado distancias

Entre septiembre y diciembre se desarrolló un ciclo de encuentros semanales de trabajadores con el Directorio liderado por el presidente más un director para conversar sobre experiencias personales en pandemia. Participaron alrededor de 90 trabajadores de diversos cargos y zonas, incluidos contratistas y transportistas.

### PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO

En Empresas Lipigas contamos con diversas instancias de reconocimiento, entendidas como una herramienta para generar ambientes motivadores y donde el esfuerzo individual sea destacado, siempre en el marco de una actitud colaborativa de trabajo en equipo. Es así como de manera permanente, las personas pueden recibir agradecimientos o felicitaciones a través del portal de Personas, en un sistema en que cualquier miembro de la empresa puede enviar mensajes positivos abiertos a toda la organización.

para probar una experiencia que recogiera algunos de los nuevos elementos considerados y los comportamientos que buscamos promover en la organización, mediante el programa “El valor de tu energía”, que aplicamos en Chile. En un principio se enfocó en quienes desde sus diversos ámbitos estaban contribuyendo a la gestión del COVID-19. De esta forma, semanalmente se reconoció a diferentes personas, reduciendo luego la periodicidad hasta llegar a una frecuencia mensual que se mantendrá durante 2021, con el fin de destacar a quienes sobresalgan de la gestión o el desempeño habitual, basados en los principios y valores que nos guían. A diciembre de 2020 se había reconocido a 243 personas de todas las áreas y zonas del país.

Además, de manera previa a la emergencia sanitaria, teníamos el reto de redefinir nuestro programa de reconocimiento, a la luz de las nuevas necesidades de nuestro proceso de transformación. La pandemia fue la oportunidad

#### Programa Calidad de Vida

	Vida saludable	Vida futura	Familia
<b>Para qué lo hacemos</b>	Para fomentar una vida más saludable de nuestros trabajadores/as, incluyendo la flexibilidad laboral, la alimentación sana y la actividad deportiva.	Para facilitar la transición de nuestras y nuestros colaboradores hacia la etapa de retiro de la vida laboral activa.	Para apoyar a las trabajadoras y trabajadores en una mejor calidad de vida personal, incluyendo aspectos como estudios de los hijos/as, vivienda, entre otros.
<b>Qué hacemos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de horas libres flexibles (Lipipuntos en Chile, Limapuntos en Perú y Chilcopuntos en Colombia).</li> <li>Convenios con gimnasios y participación en proyectos deportivos.</li> <li>Chequeos de salud preventivos y campañas de vacunación.</li> <li>Asesoría nutricional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomento y facilitación de ahorro.</li> <li>Asesoría en previsión.</li> <li>Programa de beneficios y apoyo Lipidorado (<b>ver destacado</b>).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguros de vida, de salud, entre otros.</li> <li>Becas de estudio para trabajadores/as e hijos/as.</li> <li>Apoyo a familias con necesidades especiales.</li> <li>Apoyo y asesoría en la compra de vivienda.</li> <li>Red de atención para trabajadores/as y sus familias.</li> <li>Bonos para ocasiones familiares especiales (nacimiento, matrimonio, entre otros).</li> </ul>

#### LIDERAR A DISTANCIA

Aprender a liderar remotamente y en crisis fue un gran desafío. Para fortalecer esta habilidad, 55 jefaturas de todo Chile participaron, vía Zoom, en un taller llamado “Liderando en tiempos de COVID”. Además, se elaboraron recomendaciones y se entregaron herramientas de autoevaluación para identificar oportunidades de mejora de los líderes en este nuevo contexto. Asimismo, se enviaron *tips* con recordatorios sobre el respeto de horarios o como manejarse en las reuniones virtuales.





## REFORZANDO EL ROL DE LA MUJER

Chile es la nación con la cuarta participación laboral femenina más baja de las 36 naciones que forman parte de la OCDE<sup>14</sup>. Por esta razón, la Iniciativa Paridad de Género (IPG)<sup>15</sup> promueve la reducción de estas brechas mediante una serie de herramientas y una hoja de ruta que busca un mayor progreso de las mujeres en el mercado laboral.

Lipigas es parte de esta iniciativa desde 2017 y en este viaje hemos lanzado nuestra política, hemos aumentado las contrataciones, los cargos tradicionalmente masculinos se abrieron a mujeres, mejoramos la infraestructura de las centrales y plantas para acoger a ambos sexos y continuamos trabajando para reducir la brecha salarial.

## DIVERSIDAD

Como empresa, no solo valoramos ambientes diversos, sino que los promovemos y reforzamos, porque en ellos encontramos talento, innovación y el compromiso necesario para atender a los 3,4 millones de clientes en Chile, Colombia y Perú y cumplir con los objetivos estratégicos.

Este enfoque nos llevó a anticiparnos a la promulgación de la Ley de Inclusión Laboral de 2017 en Chile, cuando dos años antes lanzamos una Política de Diversidad e Inclusión. En 2019 dimos un paso más y realizamos su actualización, convirtiéndose en la Política de Integración y Diversidad. Su objetivo es "generar ambientes de trabajo diversos, donde el respeto y la valoración de las diferencias individuales sea el motor que desarrolle un negocio sustentable".

## Inclusión de la mujer (Chile, Perú y Colombia)

	2018	2019	2020				
			TOTAL	Chile	Perú Lima Gas GLP Limagas Natural	Colombia	
Mujeres en relación al total de colaboradores/as propios (%)	25%	26%	25%	32%	21%	9%	22%
Mujeres en cargos de jefatura % de mujeres en relación al total de cargos de jefatura				31%	20%	0%	42%
Mujeres en cargos ejecutivos (gerencias y segunda línea gerencial) % de mujeres en relación al total de gerencias y segunda línea gerencial				25%	0%	0%	18%

En este marco, estamos trabajando para gestionar las condiciones laborales de personas con discapacidad, aquellos que han cometido delitos, migrantes y/o representantes de pueblos originarios, diversidad sexual e identidad de género y jóvenes entre 18 y 29 años. Como resultado, hemos sido capaces de avanzar significativamente desde 2015 a la fecha.

Principales grupos de alcance en Chile	Agosto 2015	Diciembre 2020
Dotación	715	881
Migrantes	0,7%	8%
Jóvenes entre 18 y 29 años	14%	15%
Personas con discapacidad o Persona con Pensión de Invalidez.	0,4%	0,8%
Personas con discapacidad o Persona con Pensión de Invalidez + medida alternativa	-	1%

En 2020, en Chile, nos incorporamos al portal inclusivo Somos Empleos<sup>12</sup> como fuente de reclutamiento con foco en personas con discapacidad y adicionalmente, generamos una alianza con la fundación Wazu<sup>13</sup>, la primera incubadora de inclusión laboral para técnicos y profesionales en situación de discapacidad. Además, lanzamos cápsulas audiovisuales sobre inclusión y diversidad en el portal de Personas y realizamos un seguimiento especial a nuestros colaboradores en situación de discapacidad que desempeñan un trabajo necesariamente presencial y que han visto suspendidas sus funciones, para reducir su incertidumbre y preocupación.

Se espera en 2021 hacer un levantamiento de los puestos de trabajo y enfatizar las contrataciones en conjunto con Somos Empleos. Asimismo, vamos a efectuar un diagnóstico de salud en alianza con la fundación Wazu; elaboraremos un plan comunicacional con tips sobre beneficios sociales disponibles para personas con discapacidad; y efectuaremos la incorporación de un segmento sobre pueblos originarios en el ciclo de charlas Tendencias. También iniciaremos el trabajo para generar información y formalizar, en las fichas de personal, los KPIs sobre pueblos originarios y etnias.

## Avances en la Iniciativa Paridad de Género en Chile

OBJETIVOS 2017	INICIATIVAS REALIZADAS EN 2020
Política de Paridad de Género	Política diferenciada y difundida a través de medios de comunicación internos.
Programa de Sensibilización en Sesgos de Género	Lanzamiento de cápsulas de Paridad de Género, que abordan sesgos y compromisos de la compañía en el aumento de la participación laboral femenina. Reunión con equipo gerencial para presentar la política y compromisos a nuevo/as ejecutivo/as, actualización de indicadores y llamado por parte de gerente General al compromiso con la paridad desde sus roles.
Revisión de procesos de reclutamiento y selección, asegurando que en la búsqueda se consideran mujeres.	Pasó de 67% en 2018 a 75% en 2020.
Aumento de contratación de mujeres en áreas tradicionalmente masculinas.	Pasó de 24% en 2018 a 41% en 2020.
Revisión de procesos de ascensos para aumentar la cantidad de mujeres en puestos de liderazgo.	Pasó de 12% en 2018 a 48% en 2020.
Generación de redes de apoyo y mentorías para mujeres profesionales.	Se diseñó el Programa Desarrollo Potencial Profesional para ambos géneros y <i>coaching</i> para nuevas jefaturas que asumen por promoción interna.
Aumento de contratación de mujeres en puestos de profesionales, supervisoras y jefaturas.	Pasó de 33% en 2018 a 61% en 2020.
Asegurar lenguaje inclusivo.	Ciclo de talleres "Sesgos inconscientes de género".
Sensibilizar e informa a los sindicatos y personal de la empresa.	Difusión de dos cápsulas internas de paridad de género a través de <i>mailing</i> y portal de Personas.

<sup>12</sup>. <https://somosempleos.cl/>

<sup>13</sup>. <https://www.fundacionwazu.cl/>

<sup>14</sup>. <https://www.oecd.org/>

<sup>15</sup>. <https://iniciativaparidadgenerochile.minmujeryeg.gob.cl/>

## SINDICATOS

Los sindicatos son fundamentales para mantener una relación cercana con los trabajadores y conocer de primera fuente que esta pasando en las bases. Por este motivo mantenemos un contacto permanente con los dirigentes para compartir planes e iniciativas y a la vez, soluciones e inquietudes. En 2020, la relación se hizo más profunda, realizamos encuentros permanentes con trabajadores y efectuamos reuniones mensuales a través de mesas locales, manteniendo las trimestrales con el gerente General. Adicionalmente, mantuvimos reuniones de seguimiento de acuerdos usando plataformas virtuales.

Los sindicatos tomaron un activo rol durante la pandemia, canalizando las inquietudes de los colaboradores/as y fueron aliados estratégicos en el seguimiento de los protocolos con el fin de proteger a las personas.

En 2020, además, publicamos el Protocolo de Convivencia Laboral y Teletrabajo que incluyó las nuevas leyes de acoso laboral y sexual, así como las reglamentaciones y sugerencias a las jefaturas para la adecuada realización del teletrabajo.

País	Número de sindicatos	Porcentaje de sindicalización
 Chile	3	69%
 Perú	1	6%
 Colombia	0	0%



## 4 EMPLEO DIGNO PARA LOS CONTRATISTAS

La compañía ha llegado a ocupar un lugar de liderazgo en el mercado en base al compromiso y profesionalismo de sus equipos de trabajo. Hoy se encuentra en un proceso de rápida expansión, en el que las mayores exigencias técnicas y de gestión deberán ser enfrentadas de modo coherente con nuestros valores y principios. En este escenario, los contratistas son agentes clave para el logro de la excelencia operacional y comercial a la que Empresas Lipigas aspira. En muchos ámbitos de la operación y distribución, los contratistas son la cara visible de la empresa, por lo que se trata de socios estratégicos fundamentales para alcanzar la metas.

En 2020, controlamos en Chile el cumplimiento de las obligaciones laborales y de seguridad de 270 empresas contratistas, quienes tienen una dotación de 2.029 trabajadores. Adicionalmente, desde 2019, se controla principalmente la documentación contractual y de seguridad a los más de 600 fleteros que salen desde las 27 centrales del país. Con este control, Lipigas apoya a sus contratistas para alcanzar los estándares exigidos por nuestra estrategia, con el fin de prestar un servicio de calidad a nuestros clientes.

**Diagnóstico:** a partir del estallido social de octubre 2019, Lipigas decidió realizar, en conjunto con la empresa consultora Eticolabora<sup>16</sup>, un levantamiento de condiciones laborales y de seguridad a los contratistas llamado "Análisis de Momento de Verdad", que consideró todas las interacciones que tiene un contratista con la empresa. A partir de los resultados se iniciaron planes de mejora en los procesos y relacionamiento.

**Normas de conducta en nuestra relación con contratistas:** basado en los valores de Lipigas, se elaboró un decálogo que regula el actuar de los colaboradores de Lipigas que interactúan con contratistas.

**Premiación a contratistas destacados:** por tercer año se realizó la premiación que, en esta oportunidad, debió ser *online*. La elección de los ganadores se efectuó a partir de una evaluación de desempeño laboral, de seguridad y servicio.

**Capacitaciones:** en conjunto con la fundación Carlos Vial Espantoso, realizamos un Plan de Capacitación para Contratistas con el fin de apoyar su gestión en tiempos de pandemia, para lo cual organizamos un ciclo de cinco *webinars*, donde participaron más de 250 personas. Las temáticas tratadas fueron seguridad, actualización laboral y tributaria, comunicación y herramientas tecnológicas.

<sup>16</sup> <https://eticolabora.org/>

# NEGOCIO SUSTENTABLE, ADAPTATIVO E ÍNTEGRO



---

**Nuestro compromiso es asegurar la existencia y crecimiento de Empresas Lipigas en el corto, mediano y largo plazo, estando muy alertas a los múltiples desafíos que se van presentando y adaptando creativamente nuestro quehacer para resguardar la sustentabilidad de la empresa, sus colaboradores y accionistas.**

# 1 CONTEXTO Y DESAFÍOS



**Desde 2019 nos encontramos en un proceso de transformación para convertirnos en actores relevantes de la transición energética de los países en donde estamos presentes entregando soluciones multienergías”.**

**Morris Pessó**  
Gerente de Transformación del Negocio  
Empresas Lipigas (Chile)



Lo único permanente es el cambio. Esto que escuchamos como un slogan, es lo que caracteriza al sector energético y a nuestros clientes en un mundo que está experimentando una transformación radical en los últimos años. Avanzar urgentemente hacia economías bajas en carbono, adaptarse a los efectos que el cambio climático está teniendo en nuestras operaciones y en el mercado, cambios en la sociedad producto de la crisis sanitaria (COVID), económica y social que afectará las formas de comportamiento y necesidades en nuestros clientes, nuevas regulaciones en materia de contaminación, impuestos, uso de combustibles con menores emisiones, entre otras, configuran un nuevo escenario.

La sociedad requerirá de organizaciones más ágiles que sean capaces de enfrentar estos cambios. Como respuesta a ello, desde 2019 nos encontramos en un proceso de transformación para convertirnos en actores relevantes de la transición energética de los países en donde estamos presentes entregando soluciones multienergías. Entre nuestros desafíos está fortalecer la cultura y desarrollo digital dentro de la organización con foco en mejorar nuestros procesos actuales y entregar una mejor propuesta de valor a nuestros clientes; mantener activas iniciativas que permiten capturar valor para el negocio y la generación continua de nuevas oportunidades de mejora; avanzar en la transformación de la empresa a una más ágil con los talentos adecuados; desarrollar la cultura de adaptación de nuestros equipos, que permita sostener la continua transformación que se requiere del negocio; y buscar nuevas oportunidades de negocios apalancadas en nuestros activos estratégicos.

## PRINCIPIO

### NUESTRA META

**DESARROLLAMOS UN NEGOCIO SUSTENTABLE, ADAPTATIVO Y ÉTICAMENTE ÍNTEGRO**

## VECTORES

### ¿QUÉ QUEREMOS?

**Desarrollo permanente de la empresa:**

Asegurar el crecimiento y desarrollo de Empresas Lipigas en una constante adaptación a la evolución del entorno y sus desafíos.

**Gobierno Corporativo:**

Velar por el desarrollo eficaz, ético y responsable del negocio, preservando la creación de valor para la empresa y el entorno.

**Integridad y cumplimiento:**

Resguardar que todos los miembros de la empresa actúen responsablemente de acuerdo con los valores y cultura ética corporativa.

**Adaptación al cambio climático:**

Reducir los riesgos frente a los efectos del cambio climático y capturar las oportunidades.

## AVANCES

### INICIATIVAS DESTACADAS 2020

- Continuación del proceso de transformación cultural.
- Aumento de oferta de soluciones energéticas en base a GLP y GN: agua para calefacción en edificios, energía eléctrica para clientes aislados; y GNC y GNL para transporte de carga y larga distancia e inicio de la venta de GNV en Perú.
- Fortalecimiento de la oferta de multienergías.
- Reestructuración en torno a líneas de negocio: creación de las gerencias de negocio de Consumo Masivo, de Grandes Clientes y de Negocio Eléctrico.
- Conformación del Comité de Sustentabilidad.
- Conformación del Comité de Operaciones de Emergencia para atender la crisis sanitaria.
- 105 denuncias recibidas en la línea de ética y 100% resueltas.
- Avance en materia de protección de datos en todos los países.
- Levantamiento de riesgos físicos y de transición producto del cambio climático.

## 2 DESARROLLO PERMANENTE DE LA EMPRESA

### PROCESO DE TRANSFORMACIÓN

**A** mediados de 2019 iniciamos en nuestra operación en Chile un proceso de transformación que tiene como propósito responder de la mejor manera a las necesidades de los consumidores y seguir generando valor para nuestros clientes, colaboradores/as e inversionistas. Como parte de dicho proceso, a comienzos de 2020, finalizamos la actualización del Propósito y los Principios de Sustentabilidad de Empresas Lipigas.

#### Nuestro Proceso de Transformación se basa en cuatro pilares:

- Optimización del negocio base (GLP) que representa cerca del 90% del volumen de venta de la compañía en Chile.
- Uso intensivo de herramientas digitales para mejorar nuestra gestión y responder a las exigencias del mercado.
- Comercialización de otras energías, en particular, electricidad.
- Nuevas fuentes de ingreso, partiendo desde la adyacencia de nuestras principales fortalezas, que son la capacidad logística y la relación con nuestros clientes.

#### Optimización del negocio base:

Para optimizar nuestro negocio base hemos potenciado la estrategia de crecimiento que busca estar más cerca de los clientes, aumentando nuestro reparto directo de gas envasado. Esto nos permite conocer de primera mano las necesidades de nuestros clientes y atenderlos mejor. Hoy 57% de nuestras ventas de gas envasado en Chile se realizan por este canal.

#### Transformación digital y gestión de datos:

Desde 2019 hemos realizado un profundo proceso de transformación digital que en pandemia nos ha dado el soporte necesario para seguir funcionando con sistemas de comunicación e interacción, tanto dentro, como hacia fuera de la empresa. Procesos como la firma digital y otras automatizaciones facilitaron que muchas personas que antes no hubieran podido acceder al teletrabajo, por limitaciones tecnológicas, hoy puedan hacerlo sin inconvenientes.

Creada en 2019, la *Gerencia de Digital Factory* desarrolla e implementa tecnologías al servicio de una mejor experiencia de los clientes y procesos más eficientes. Se suma el reforzamiento con nuevos perfiles profesionales orientados a la creación y aprovechamiento de nuevas herramientas digitales. En 2020 avanzamos en Chile en el gobierno de los datos (*Entreprise Data Management*), con la evaluación de las prácticas de privacidad y gestión de la información al interior de la empresa, en línea con el proyecto de ley en curso. En Perú y Colombia ya estamos gestionando estas materias. [\(Más información en pág. 48\).](#)

Estamos convencidos de que las herramientas digitales y la venta directa nos permitirán mejorar en forma continua nuestra calidad de servicio, ganar eficiencias y conocer a fondo a nuestros clientes.

#### Comercialización de multienergía:

Estamos participando en el negocio eléctrico con soluciones que permiten a clientes industriales y comerciales disponer de electricidad con eficiencia en costos para su operación y también de otras que apuntan a mejorar el rendimiento de sus procesos térmicos.

Adicionalmente, estamos dando un paso más en la evolución de nuestra oferta basada en GLP y GN, ya no solo comercializamos dichos productos en distintos formatos, sino que también soluciones energéticas basadas en estos energéticos. Ejemplo de lo anterior es la venta de agua caliente en edificios residenciales que disponen de una central térmica. En este caso entregamos la solución completa, incluyendo el gas, el recambio por calderas más eficientes y mantención del sistema. A esta iniciativa se suma la generación eléctrica en base a gas licuado. En Chile, para negocios apartados y no conectados al sistema eléctrico nacional, como hoteles ubicados en lugares remotos; en Perú, para empresas mineras y otras industrias ubicadas en la selva o en zonas apartadas; y en Colombia, para empresas mineras. Además estamos utilizando gas natural comprimido (GNC) en el transporte de carga y de larga distancia. Asimismo, en 2021, vamos a inaugurar en Cusco, Perú, la primera estación de servicio de gas natural vehicular para taxis (GNV), lo que se suma a la conversión de parte de nuestra flota de transporte desde diésel a GNC. En Chile ya comenzamos a utilizar el gas natural licuado (GNL) en el transporte de carga de larga distancia e inauguramos, en los primeros meses de 2021, la primera estación de servicio de carga en Linares, Chile. [\(Más información sobre las soluciones energéticas en pág. 39\).](#)

### EL DESAFÍO DE GESTIONAR UN PROCESO DE TRANSFORMACIÓN EN PLENA PANDEMIA

Gestionar un proceso de transformación organizacional siempre es desafiante, pero hacerlo en un escenario de pandemia lo es, ciertamente, mucho más.

La transformación había comenzado a mediados de 2019, por lo que la pandemia nos encontró preparados y con una hoja de ruta definida, la que continuamos ejecutando. Tener un plan y un horizonte claro nos sirvió para avanzar y no paralizarnos ante la incertidumbre. No cambiamos el fondo del plan, sino la forma de ejecutarlo, incorporando, por ejemplo, el trabajo a distancia y protocolos para el resguardo de las personas, entre otros. Nuestra organización fue capaz de adaptarse y enfrentar el proceso con flexibilidad, trabajo en equipo y compromiso.

## PLAN DE TRANSFORMACIÓN CULTURAL

Este plan surge de la necesidad de acompañar la transformación del negocio definida para Lipigas a fines de 2019, con un cambio cultural que movilice comportamientos y dinámicas organizacionales para asegurar el éxito y sustentabilidad del proceso. El concepto que está detrás es que son finalmente las personas, con su mentalidad y conductas, quienes gestionan y sustentan los cambios.

#### El plan consta de la siguientes etapas:

- Diagnóstico de la cultura actual.
- Definición de la cultura requerida para sustentar la transformación.
- Definición de palancas a movilizar (Pilares).
- Definición de prácticas y sistemas a gestionar (Variables culturales).
- Medición de percepción de cambios a través de una encuesta.

### PROCESO DE TRANSFORMACIÓN



## PLAN DE TRANSFORMACIÓN CULTURAL

Pilares	Variables culturales
<b>LIDERAZGO</b>	Necesitamos contar con líderes propositivos con todos los niveles, que aporten nuevas visiones, den su opinión, se hagan cargo, se atrevan a ir por más y tomen decisiones ágiles.
<b>ESTRATEGIA</b>	Buscaremos desarrollar prácticas innovadoras que agreguen valor a la compañía y a nuestros clientes. Para esto, debemos estar constantemente conectados con el entorno, dar espacio a la toma de riesgos y aprender de nuestros errores.
<b>MERCADO/ CLIENTE</b>	El cliente es parte fundamental en nuestra toma de decisiones. Conocerlos, adelantarnos a sus necesidades y garantizar un buen nivel de servicio nos permitirá diferenciarnos. Para esto debemos tener siempre presente cómo cada proceso impacta al cliente, buscando una experiencia cercana y confiable.
<b>MODELO ORGANIZACIONAL</b>	Un estilo de trabajo riguroso y ágil será imperativo para seguir creciendo. Este debe considerar una metodología de gestión de proyectos y la gestión del cambio necesaria para facilitar el logro de objetivos.
<b>DESARROLLO HUMANO</b>	Fomentaremos la retroalimentación oportuna y reconocimiento, tanto del aporte individual como del esfuerzo colectivo, con el fin de apoyar el desarrollo de personas.
<b>PROCESOS Y CONTROL</b>	Trabajaremos de forma coordinada y colaborativa, con una visión sistémica del impacto que cada área y proceso tiene sobre la compañía como un todo. Para esto, debemos garantizar la formación y conocimiento de los flujos y procesos claves.
<b>VALORES</b>	Continuaremos trabajando guiados por nuestros valores y buscaremos potenciar el foco en resultados y mirada de largo plazo. Lo haremos con excelencia basando nuestras decisiones en datos e información confiable.

## ALGUNAS INICIATIVAS EN 2020:

### Nuevas prácticas de gestión

- Mapeo de procesos hacia el cliente.
- Programa sistemático de conexión de ejecutivos con clientes finales.
- Jornadas estratégicas de ejecutivos.
- Metodología de gestión de proyectos interáreas y de gestión del cambio.
- Perfeccionamiento de indicadores de clientes y mediciones de procesos de servicio.
- Operacionalización de la propuesta de valor al cliente (comunicaciones, incentivos, otros).

### Nuevos sistemas de gestión de personas

- Comité de Talentos y detección de potenciales/puestos clave.
- Actualización de Valores, competencias y sistema de gestión de desempeño.
- Creación del modelo de reconocimiento individual y colectivo.
- Programa de desarrollo del potencial profesional.
- Revisión sistemas de incentivos para incorporar indicadores de clientes.

### Medición del Pulso Cultural para monitorear los avances (ver destacado)

## MEDICIÓN DEL AVANCE EN EL PROCESO DE TRANSFORMACIÓN CULTURAL

### ¿Qué percepciones monitoreamos?

1. Sentirse parte del proceso de transformación.
2. Estar informado.
3. Lipigas como un buen lugar para trabajar.
4. Innovación en Lipigas.
5. Actitud activa de los líderes.
6. Consideración del cliente en las decisiones.
7. Colaboración en el trabajo
8. Reconocimiento al aporte individual.
9. Foco cotidiano en la excelencia.

La Encuesta "Pulso Cultural" monitorea la percepción de todos los colaboradores sobre el avance de la compañía en su proceso de transformación. La aplicamos en enero, mayo y agosto de 2020, y en enero de 2021.

### Resultados Encuesta Pulso Cultural

Nota total obtenida en una escala de 1 a 7

Enero 2020	Mayo 2020	Agosto 2020	Enero 2021
5,5	5,7	5,8	5,8

En comparación con la primera muestra, existe un aumento en la percepción de los encuestados en todas las preguntas. Actualmente el promedio más bajo se obtuvo en la segunda pregunta "¿Qué tan informado te sientes sobre el proceso de transformación?" la cual subió gradualmente desde 5,0 en la primera aplicación, a 5,4 en la última.

La pregunta "¿Qué tanto crees que Lipigas es un buen lugar para trabajar?" se mantiene en todas las aplicaciones como la mejor evaluada.

El puntaje obtenido en las nueve dimensiones evaluadas, y en todas las aplicaciones realizadas, supera la nota mínima que preliminarmente fijamos como objetivo de 5,0.

## 3 GOBIERNO CORPORATIVO

Somos una sociedad anónima abierta cuyas acciones, desde 2016, se transan en la Bolsa de Santiago.

### DIRECTORIO

El Directorio es responsable de la dirección estratégica de la compañía, la aprobación de sus políticas, el monitoreo de su creación de valor y uso eficiente de los recursos, la supervisión de su desempeño, riesgos y sistemas de control de gestión. También garantiza que Empresas Lipigas actúe siempre en el mejor interés de todos los accionistas y tenga en cuenta los requerimientos de sus grupos de interés. Está compuesto por siete miembros que permanecen tres años en sus cargos, pudiendo ser reelegidos.

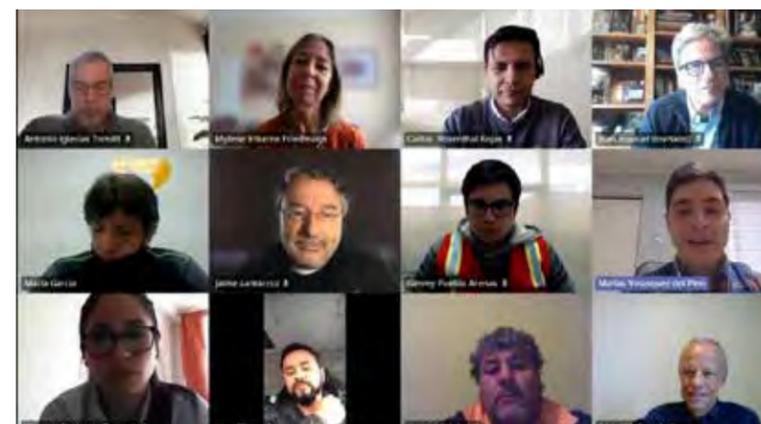
El Directorio realiza seguimientos a los programas en materia de sustentabilidad y entrega recomendaciones a la alta gerencia para asegurar que los factores éticos, económicos, ambientales y sociales sean considerados en sus decisiones. Es asistido en sus funciones por el Comité de Directores. Con el fin de prepararse para los desafíos futuros del negocio, en 2019 el Directorio conformó el Comité de Transformación, cuyas tres asesoras son mujeres.

La gestión y administración de la sociedad es delegada por el Directorio al gerente General, quien está a cargo de todas las operaciones de la empresa y a quien le reportan las diferentes unidades de negocios y de soporte.

**Desde 2019 contamos con el Comité de Transformación en el Directorio. Su rol es guiar a la organización en su proceso de transformación y prepararla para los desafíos futuros del negocio.**

### Composición del Directorio

Sexo		Independencia		Rol ejecutivo en la empresa		Edad			
Hombre	Mujer	Independiente	No independiente	Ejecutivo	No ejecutivo	Menos de 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 y 70 años	Más de 71 años
7	0	3	4	0	7	0	3	4	0



### Encuentros de colaboradores con directores

Con el fin de establecer una comunicación abierta entre directores y colaboradores para reflexionar sobre como han vivido la pandemia, durante 2020 realizamos 11 encuentros en los que participaron todos los directores y cerca de 90 colaboradores.

## REORGANIZACIÓN PARA LA TRANSFORMACIÓN

Durante 2020, se conformó una nueva estructura a partir de los pilares del proceso de transformación de la compañía en torno a líneas de negocio. Lo anterior apunta a dar agilidad a la toma de decisiones por parte de quienes están más cerca de la operación diaria y, por sobre todo, de los clientes. Esto se traduce en la consolidación de tres nuevas gerencias:

- La Gerencia de Negocio de Consumo Masivo está a cargo del negocio de gas residencial en sus distintos formatos, además del canal comercial envasado.
- La Gerencia de Negocio de Grandes Clientes continuará fortaleciendo el potencial del gas como una alternativa real para la reducción de emisiones de empresas e industrias, a través del desarrollo de diversas soluciones energéticas.
- La Gerencia de Negocio Eléctrico se encuentra ejecutando diversos proyectos de generación y comercialización de energía eléctrica.

Estas se sumaron a la Gerencia de Transformación del Negocio y Gerencia de Digital Factory, creadas en 2019.



## LIDERANDO Y COMUNICANDO EN PANDEMIA

Un punto de gran relevancia en la gestión de la contingencia provocada por pandemia, se relacionó con la gobernanza implementada desde la alta dirección. Fue el gerente General quien asumió el liderazgo de la emergencia, acompañado de su equipo ejecutivo y del **Comité de Operaciones de Emergencia (COE)**.

Paralelamente, el área de Comunicaciones Internas centralizó toda la información relativa a la contingencia, estableciendo una vocería única y oficial, reforzada por cada jefatura. Por esta vía se canalizaron también las normas e indicaciones de seguridad y prevención de riesgos. Para ello se emplearon publicaciones que se distribuyeron tanto digital, como físicamente, en las plantas y centrales.

Un elemento que generó cohesión y alineamiento en torno a temas prioritarios fue el mensaje semanal del gerente General a toda la organización, en el que compartió el estado de la situación y orientaciones de las decisiones basadas en los tres pilares de nuestra estrategia.

## COMITÉ DE OPERACIONES DE EMERGENCIA (COE)

El COE es una instancia conformada en Chile para el seguimiento y toma de decisiones frente a contingencias propias de la operación o bien por situaciones causadas por desastres naturales, sanitarios u otra índole. Lo componen los gerentes de las áreas comerciales, de Logística y Operaciones, Abastecimiento, Personas y Seguridad y Medio Ambiente. En él también están representadas todas las zonas del país, a través de sus encargados locales, tanto de la parte comercial como operativa. En esta instancia se toman las decisiones para garantizar la seguridad de las personas y la continuidad de la operación, considerando la situación en cada zona.

Se convoca cada vez que es necesario y entre fines de 2019 y 2020 ha sido convocado dos veces:

1. Para el estallido social, ocasión en que se mantuvieron reuniones diarias desde el domingo 20 de octubre hasta el 26 de noviembre de 2019. Posteriormente los temas se siguieron monitoreando y gestionando con un sistema establecido y de manera específica según necesidades puntuales.
2. Con motivo de la emergencia sanitaria del Covid-19, el Comité operó con sesiones diarias desde el 16 de marzo hasta mediados de agosto de 2020 y, posteriormente en forma semanal. Desde ese momento se determinó que los principales temas que siguen administrándose en el contexto de la pandemia continuarían siendo abordados por las áreas funcionales correspondientes como parte de la operación habitual.

En Perú se creó una instancia similar.

## GESTIÓN DE RIESGOS

Nuestro Directorio es responsable de velar por una adecuada identificación y gestión de los riesgos, estableciendo controles y responsabilidades para prevenir y/o mitigarlos. Junto a la Administración, revisa periódicamente el mapa de los riesgos significativos para diseñar y vigilar el cumplimiento de aquellas medidas de mitigación que se estimen relevantes.

En Empresas Lipigas gestionamos de manera proactiva los riesgos para garantizar el crecimiento sustentable de nuestro negocio y proteger a nuestra gente, clientes, comunidades y a nuestros activos y reputación. Con este fin:

- Disponemos de un sistema de gestión de riesgos eficaz e integrado.
- Identificamos y evaluamos los riesgos de mayor relevancia para nuestro negocio.
- Establecemos planes de mitigación para los riesgos estratégicos y monitoreamos su cumplimiento.

La evaluación de los riesgos estratégicos considera aspectos relacionados con la continuidad del negocio, administración y finanzas, regulación, cumplimiento, tecnologías y gobernabilidad. El mapa de riesgos actual cuenta con 49 riesgos, los que cada año se evalúan en cuanto a las actividades que pudieran haber mitigado el impacto o la probabilidad de estos. Dicho análisis se somete al estudio y aprobación del Comité de Directores una vez al año y eventualmente en sus sesiones mensuales. Todos los riesgos asociados a la sustentabilidad son parte de los riesgos estratégicos de la compañía. Se gestionan mediante planes emitidos por las áreas y solicitados por la Gerencia General. Además, incorporan aquellos asociados a la cadena de valor.

**Auditoría:** contamos con un Programa Anual de Auditoría Interna, aprobado por el Comité de Directores, que se funda en la matriz de riesgos y que evalúa el resultado de aquellas acciones necesarias para mitigarlos. Aborda



las dimensiones de ética y cumplimiento normativo, seguridad y control interno a nivel corporativo y de cada una de las filiales. Cada auditoría genera un informe para el área auditada, quien se compromete a solucionar las brechas detectadas en un plazo definido, los cuales son supervisados por el área de Auditoría.

En 2020 realizamos informes de auditorías a los distintos procesos de la compañía, incluidas las filiales.



Más información sobre:

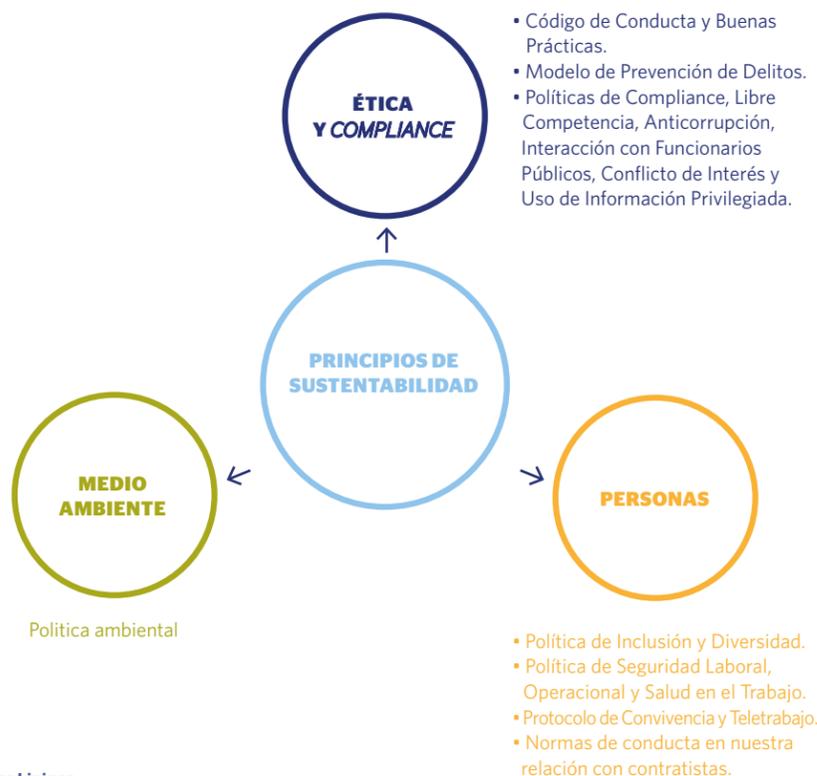
- Los lineamientos de Empresas Lipigas en <https://www.lipigas.com/inversionistas/gobierno-corporativo/etica-y-compliance/>
- Gestión de riesgos en Memoria Anual 2019 disponible en [www.lipigas.com](http://www.lipigas.com)



## 4 INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO

### LINEAMIENTOS DE EMPRESAS LIPIGAS

Nuestro Directorio tiene la permanente preocupación de implementar, mejorar y aplicar prácticas de buen Gobierno Corporativo y desarrollo sustentable. Para ello cuenta con una serie de políticas, prácticas y procedimientos. Entre ellas están los Principios de Sustentabilidad, el Código de Conducta, el Modelo de Prevención de Delitos y las políticas de Compliance; Libre Competencia, Anticorrupción, Interacción con Funcionarios Públicos; Inclusión y Diversidad; Ambiental; y de Seguridad Laboral, Operacional y Salud en el Trabajo.



### CONDUCTA ÉTICA

Operar en Chile, Colombia y Perú, en entornos y culturas distintas, nos plantea el desafío de mantener vivos los valores y principios que guían nuestra acción, alinear a todos los colaboradores y colaboradoras con el Propósito y los Objetivos Corporativos, así como resguardar su comportamiento íntegro, siguiendo nuestros lineamientos y la normativa local.

**Código de Conducta y Buenas Prácticas:** es una guía para la toma de decisiones y también sirve de marco de acción frente a nuestros clientes, proveedores, socios comerciales, colaboradores/as y todos quienes se relacionan con nuestra compañía. Establece normas básicas de comportamiento, mecanismos para informar presuntas transgresiones éticas o legales y, lo más importante, busca prevenir que estos hechos ocurran.

**Modelo de Prevención de Delitos (MPD):** tiene por objetivo evitar que se cometa cualquiera de los delitos sancionados por la Ley 20.393<sup>17</sup> de Chile. El MPD es un proceso de prevención y monitoreo de los riesgos relacionados con ilícitos, que integra mecanismos de control de los procesos del negocio y del desarrollo de una serie de actividades permanentes de prevención, detección, respuesta y mejora continua del mismo. En 2019 actualizamos nuestro Modelo incorporando los nuevos delitos incluidos en la Ley 20.393 y la Ley 21.121<sup>18</sup> de Chile. Adicionalmente, y en sintonía con las problemáticas que ha enfrentado el sector empresarial en los últimos años, desarrollamos directrices específicas en temas de anticorrupción, interacción con funcionarios públicos, conflictos de interés, uso de información privilegiada y libre competencia. Las materias mencionadas están incluidas en nuestro Sistema de Gestión de Riesgos junto con los controles para aquellos riesgos identificados.

**Comité de Ética:** operativo en los tres países, vela por la imparcialidad y el adecuado funcionamiento del Código de Conducta y Buenas Prácticas, incluyendo las acciones relativas al Modelo de Prevención de Delitos chileno. Además, revisa las denuncias y toma las acciones necesarias de acuerdo con los criterios y procedimientos establecidos por el mismo Comité de Ética para su investigación y resolución. Los comités se reúnen mensualmente.

**Línea de Denuncias:** activa en los tres países, permite canalizar de manera confidencial y anónima eventuales irregularidades y transgresiones en un marco de confianza y sin temor a represalias. Está disponible para las y los colaboradores vía intranet y para los clientes, proveedores, contratistas, distribuidores y comunidad en general, en nuestros respectivos sitios web.

### Denuncias en temas éticos (2020)

105 recibidas

100% resueltas en el período

0 denuncias asociadas a los delitos de la Ley 20.393

0 denuncias de discriminación, corrupción y conductas que atenten contra la libre competencia



+ Más información sobre los lineamientos de Empresas Lipigas en <https://www.lipigas.com/inversionistas/gobierno-corporativo/etica-y-compliance/>

<sup>17</sup>. Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho a funcionario público nacional y extranjero.

<sup>18</sup>. Modifica normas sobre corrupción y otros delitos, crea nuevos tipos penales y amplía la responsabilidad penal de las personas jurídicas.

## CUMPLIMIENTO

Desde 2018 contamos con un área de *Compliance* que lidera las actividades para crear y robustecer la cultura ética de la compañía, detectar y gestionar los riesgos por incumplimiento de las obligaciones normativas y legales y establecer los procedimientos adecuados. En 2020 actualizamos nuestro master plan de *Compliance* e implementamos los controles y planes de acción definidos en este.

Además, en Chile desarrollamos el Protocolo de Convivencia y Teletrabajo junto con realizar una capacitación para los gerentes y jefes de central en esa materia y un e-learning dirigido a todos los colaboradores, que comenzó a implementarse a principios de 2021. Nuestras filiales en Perú y Colombia lo están adaptando a su particular contexto y esperamos que se despliegue en toda la organización durante 2021.

A lo anterior se suman las campañas de integridad y ética que incluyeron materias de libre competencia, anticorrupción y conflictos de interés y la difusión del uso de nuestra línea de denuncias. Asimismo, publicamos las "Normas de conducta en nuestra relación con contratistas" que abordan los compromisos de la empresa con sus contratistas asociados a cada uno de nuestros cuatro Valores ([más información en pág. 92](#)).

Adicionalmente, en 2020 diseñamos un proceso de *due dilligence* a proveedores que comenzará a aplicarse en 2021.

En Lima Gas y Limagas Natural, filiales en Perú, realizamos una capacitación centrándonos en temas de libre competencia, cohecho, fraude y prevención del delito. Los gerentes generales de ambas empresas se reúnen regularmente con los ejecutivos y gerentes comerciales para revisar con ellos los cambios normativos que se han producido y de esta forma resguardar su cumplimiento.

Nuestra gestión de *compliance* se basa en la Matriz de Riesgos. A partir de 2021 queremos ampliar la mirada, abordando temas como, cumplimiento en materia de protección de datos personales, libre competencia, derechos del consumidor, normas internas hacia los contratistas y nuestro Protocolo de Convivencia y Teletrabajo.

**Protección de datos:** tanto en Perú como en Colombia existe una norma de protección de datos. Chile, por su parte, se encuentra en proceso de renovación de la actual legislación en la materia para garantizar los derechos y el tratamiento con que son utilizados los datos personales.

En 2019 y 2020 realizamos un diagnóstico en nuestras empresas en Perú para evaluar su status en esta materia y realizamos un trabajo de creación (en Limagas Natural) y actualización de bases de datos (en Lima Gas). Además, nuestra página web también está actualizada en lo relativo al uso de datos y política de cookies. En Colombia hemos activado todas las medidas y cambios necesarios para cumplir con lo exigido por la norma, además de incorporar su mención en todos los contratos suscritos, página web y formatos de creación de clientes y proveedores. En Chile, en 2020 evaluamos la idoneidad de las prácticas de privacidad y gestión de la información al interior de Lipigas y detectamos algunas brechas, las que continuaremos abordando en 2021.

**Nuestra gestión de Compliance se basa en la Matriz de Riesgos. A partir de 2021 queremos ampliar la mirada, abordando temas como, cumplimiento en materia de protección de datos personales, libre competencia, derechos del consumidor, normas internas hacia los contratistas y nuestro Protocolo de Convivencia y Teletrabajo.**

## 5 CADENA DE VALOR RESPONSABLE

**P**or las características del modelo de negocios de esta industria, los proveedores y contratistas tienen un impacto importante en la habilidad de Lipigas de entregar un servicio de excelencia, confiable y oportuno. Por tanto, resguardar el cumplimiento de las regulaciones externas así como de nuestros lineamientos internos adquiere particular relevancia.

Además, siempre hemos estado conscientes de que detrás de proveedores y contratistas, hay trabajadores y familias, por lo que nos preocupamos de establecer relaciones de confianza, así como un trato justo y responsable. Esto adquiere gran relevancia en el último tiempo tras los estallidos sociales que se produjeron, primero en Chile y luego en Perú y Colombia, a lo que se sumó la pandemia. Nuestros proveedores y contratistas son un eslabón crítico para asegurar la continuidad del suministro de energía y por este motivo, en momentos de incertidumbre y estrechez financiera estamos más cerca de ellos que nunca.

### RESGUARDO DEL CUMPLIMIENTO EN PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

En Chile monitoreamos el cumplimiento de la legislación laboral y de nuestra Política de Seguridad Ocupacional y Operativa, además del Reglamento Especial de Seguridad y Medio Ambiente para empresas contratistas y subcontratistas. También, mediante auditorías en terreno revisamos que se cumplan los estándares de Empresas Lipigas y las regulaciones en la materia.

Adicionalmente, en Chile incorporamos cláusulas para el cumplimiento de la Ley 20.393 del Modelo de Prevención del Delitos en todos los contratos con los proveedores y contratistas; y en Perú incorporamos cláusulas anticorrupción. En Colombia validamos el cumplimiento de todas las normas legales, ambientales y sociales de los potenciales proveedores y contratistas, eligiendo aquellos que cumplen el 100% de los requisitos legales y contractuales requeridos. Además, monitoreamos mensualmente el desempeño de las obligaciones legales, contractuales y laborales de todos los proveedores, contratistas y distribuidores de la compañía.

Junto con ello, la identificación de los riesgos económicos, ambientales, laborales y éticos en la cadena de valor, forma parte de nuestro sistema de gestión de riesgos.



## TRATO JUSTO Y RESPONSABLE CON LOS PROVEEDORES

**Procesos de compra y licitaciones:** nuestros procesos de compra y licitaciones se realizan basados en nuestro principio de transparencia y trato justo. El cumplimiento de los procedimientos establecidos es auditado internamente y también a través de auditorías independientes.

Las licitaciones y compras se abren a proveedores locales, para favorecer su acceso a estas oportunidades y promover así la descentralización de las compras y el principio de equidad.

**Pago oportuno:** en Chile hemos optimizado los procedimientos para dar cumplimiento a la ley de pago oportuno, así como los procesos de licitación para dar garantía de transparencia a los proveedores que presentan sus propuestas. Como parte de las medidas en 2020 para dar liquidez a nuestros proveedores, aumentamos nuestra frecuencia de fechas de pago de dos a tres al mes.

**Estabilidad de los contratos y facilitación de los procesos:** en 2020 en Chile y como medidas para apoyar a nuestros proveedores en un contexto de pandemia:

- Mantuvimos todos los contratos desde marzo hasta septiembre, con el pago de un mínimo garantizado.
- Agilizamos la generación de órdenes de compra y la cadena de pagos.
- Establecimos la firma digital de los contratos, acelerando también los procesos y dando seguridad y visibilidad a los documentos de los contratistas.
- Publicamos un Procedimiento de Excepción para aquellos trabajos urgentes y que pudieran poner en riesgo la continuidad operacional.
- Actualizamos las formas y cláusulas de los contratos con un lenguaje más sencillo para una clara interpretación.

**Portal de Compras:** plataforma que integra todos los procesos de compra de la compañía incluyendo cotizaciones y licitaciones. Permite procesos transparentes, trazables y estandarizados, haciendo que los posibles contratistas y proveedores accedan al estado de los procesos de adjudicación. Con acceso a más de 8 mil proveedores y contratistas de todas las industrias, este portal lo hemos implementado en Chile, siendo escalable a nuestras operaciones en Perú y Colombia en el futuro.

**Portal de Contratistas y Proveedores:** con el fin de transparentar la información y apoyar a los contratistas y proveedores de Lipigas en la administración de sus contratos, en 2020 actualizamos este portal generando una nueva plataforma interactiva, que entrega el detalle de los procesos de pagos, evaluación de desempeño, auditorías y un sistema que mejora la comunicación en cada proceso.

**Condiciones laborales y normas de conducta:** producto del estallido social de octubre de 2019 en Chile, la compañía efectuó un levantamiento de las condiciones laborales y de seguridad de sus contratistas. Todas las interacciones entre contratistas y nuestra empresa fueron analizadas y a partir de esto, se elaboraron propuestas para mejorarlas. Tomando de base nuestros Valores, elaboramos un decálogo que regula el actuar de los colaboradores de Lipigas que interactúan con contratistas, llamado "Normas de conducta en nuestra relación con contratistas". Ello fue acompañado por un plan de capacitación para apoyar su gestión en tiempos de pandemia ([más información sobre las iniciativas hacia los contratistas en pág. 77](#)).

**Modelo de gestión de unifleteros (Chile):** efectuamos un levantamiento de las condiciones laborales y de seguridad en nuestra red de fleteros, tanto de centrales de distribución como de operadores logísticos. A partir de los resultados que obtengamos, realizaremos las mejoras que se requieran. También en 2020 logramos alcanzar un cumplimiento de 82% en la documentación controlada a fleteros de centrales. Asimismo, disponemos de un Portal de Fleteros, donde pueden encontrar todos los beneficios a los que acceden para su bienestar y el de sus familias.

**Línea de Denuncias:** tal como ocurre con todos nuestros grupos de interés, la Línea de Denuncias de cada filial se encuentra también disponible para que proveedores, contratistas, fleteros, distribuidores y otros, puedan reportar situaciones que, a su juicio, requieran el análisis por parte de las instancias que la compañía ha establecido para ello.

## 3.169 proveedores componen la cadena de suministro de Lipigas en los tres países.

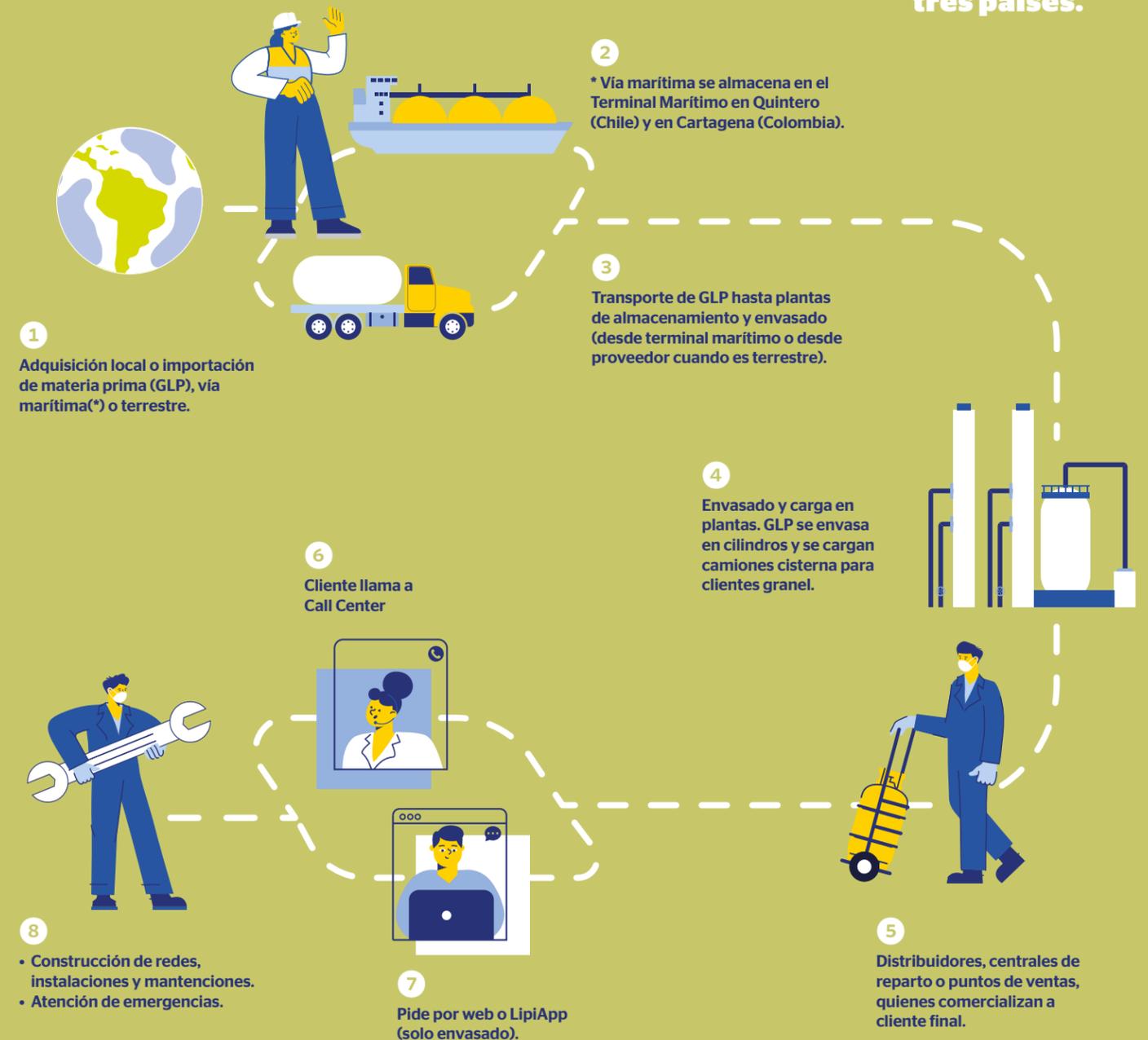
### Reconocimiento ASECH

A principio de 2021 la Asociación de Emprendedores de Chile (ASECH) dió a conocer el ranking que evalúa el desempeño de las compañías en sus tiempos de pago a los proveedores. Lipigas obtuvo el mejor puntaje en el sector de energía.

## CADENA DE VALOR RESPONSABLE

En la cadena de valor de Lipigas intervienen:

- I) Proveedores que nos suministran insumos y productos (materia prima e insumos estratégicos, entre otros).
- II) Contratistas que nos proveen servicios de transporte, obras, instalaciones, mantención, call center y emergencias, entre otros.



**3.169** proveedores componen la cadena de suministro de Lipigas en los tres países.

## 6 ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

**El acceso al gas es una necesidad básica de millones de hogares en Chile, Perú y Colombia, que lo utilizan para calefaccionarse y cocinar. Por esto, estar preparados frente a los posibles efectos que el cambio climático puede tener en nuestras operaciones, en particular los eventos extremos, es de vital importancia. En estos casos, la versatilidad y transportabilidad del GLP permite que las personas puedan disponer rápidamente de la energía que requieren.**

**E**n materia de cambio climático tenemos dos objetivos prioritarios:

1. Desarrollar y entregar soluciones energéticas adaptadas a las necesidades de las personas y las comunidades, que apoyen al avance hacia una economía con menores emisiones de carbono.
2. Reducir los riesgos de nuestras operaciones frente a los efectos del cambio climático.

Respecto del primer objetivo, la urgente necesidad mundial de descarbonizar las matrices energéticas está impulsando el aumento de fuentes de energía más limpias y amigables con el medio ambiente y la salud de las personas. Tanto el gas licuado de petróleo (GLP) como el gas natural (GN) en sus distintos formatos, desempeñan un papel fundamental en la construcción de un modelo energético más seguro y sostenible, ya que son una alternativa baja en carbono, eficiente y versátil. En Lipigas estamos trabajando para ser actores relevantes de este cambio, apoyando activamente a clientes comerciales e industriales en Chile, Colombia y Perú, que buscan ser carbono neutrales.

Complementariamente, nos hacemos parte del desafío de descontaminar las ciudades y pueblos, reemplazando la leña y otros energéticos con altas emisiones por el gas para la calefacción de los hogares. (Ver el capítulo “Aporte al desarrollo energético de las comunidades en las que operamos” en pág. 34).

Frente al segundo objetivo, debemos considerar que tanto Chile, como Perú y Colombia están altamente expuestos a los efectos del cambio climático y a riesgos asociados a eventos extremos que pueden impactar nuestra infraestructura productiva, cadena de suministro y logística de distribución como la mayor ocurrencia de marejadas que afectan nuestros terminales portuarios y suministro de GLP o la disminución del período de bajas temperaturas en el invierno en Chile que impacta la venta de GLP y GN para calefacción, entre otros.

### ESTRATEGIA DE ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

**Levantamiento de riesgos físicos y de transición:** con el objetivo de promover la toma de decisiones informadas, prevenir los riesgos, minimizar los costos y capturar las oportunidades asociadas al cambio climático, en 2020 realizamos un primer levantamiento en Chile de los riesgos físicos y de transición, así como de las oportunidades, siguiendo la metodología internacional de *Task Force on Climate-related Financial Disclosure* (TCFD)<sup>19</sup>. A través de talleres, en los que participaron equipos ejecutivos de las distintas áreas de la compañía, se determinaron los principales riesgos a los que estamos expuestos.

Del levantamiento preliminar se desprenden 97 riesgos. De estos, 34 corresponden a riesgos físicos (eventos climáticos extremos como fuertes lluvias que produzcan deslizamientos o aluviones, marejadas que impacten los terminales marítimos y con ello el abastecimiento y cambios en patrones climáticos que afecten la configuración de la venta de GN y GLP, entre otros) y 63 a riesgos de transición (políticos y legales, tecnológicos, de mercado y reputacionales). En ambos casos, las áreas más afectadas por estos riesgos son principalmente las de abastecimiento marítimo y terrestre, logística intermedia y de última milla, operaciones y finanzas.

Los impactos asociados a los riesgos se evaluaron según su severidad y probabilidad de ocurrencia. Es así que se identificaron 178 impactos, de los cuales cuatro fueron clasificados de alta criticidad (alta severidad, alta probabilidad de ocurrencia), que se gatillan por eventos meteorológicos extremos o marejadas que interrumpen o disminuyan la disponibilidad de abastecimiento de GLP y GN y 83 fueron definidos como de mediana criticidad.

**Plan de Adaptación al Cambio Climático:** tomando como base el levantamiento preliminar de los riesgos realizado en Chile, durante 2021 evaluaremos los principales riesgos físicos, así como los regulatorios y comerciales asociados al cambio climático, para avanzar luego en el diseño de una estrategia de adaptación. En el corto plazo, esperamos implementar este mismo proceso en Perú y Colombia.

**Gobernanza en materia de cambio climático:** en 2020 definimos que el Comité de Sustentabilidad es la instancia en donde analizaremos y direccionaremos nuestra estrategia y acción en materia de cambio climático. El comité entrega recomendaciones y nutre al Directorio en estos temas. La Gerencia de Logística y Operaciones es la encargada de liderar este proceso en Chile.



**Incorporación de riesgos físicos en la gestión frente a las emergencias:** en Lipigas contamos con un sistema de gestión frente a emergencias e incidentes basado en la norma ISO22320. Como parte del levantamiento de riesgos de emergencias en nuestras plantas y operaciones logísticas, hemos incluido las de origen natural, como incendios forestales, marejadas, tsunamis e inundaciones, entre otros. Evaluamos en cada instalación la magnitud del riesgo y definimos planes generales y de respuestas ante emergencias en caso de ocurrencia de estos eventos. En los últimos años hemos reforzado nuestros planes de acción para el transporte, plantas y otro tipo de instalaciones.

**Acción frente al aumento de marejadas:** ante el aumento de marejadas y con ello el cierre de puertos, tanto en Chile como en otras latitudes, aumentan las probabilidades de ver impactada la continuidad del abastecimiento marítimo, razón por la cual hemos diseñado planes de acción. Estamos incorporando tecnología de punta para alcanzar una coordinación y reacción anticipada frente a este riesgo, generando además mayor eficiencia de los costos asociados a la descarga portuaria. Además, realizamos un estudio para investigar y proponer medidas de adaptación a los nuevos fenómenos climáticos en terminales marítimos. A partir de esto, estamos evaluando posibles medidas que contribuyan a gestionar el riesgo asociado a una posible reducción de la disponibilidad en los terminales. Nuestro nuevo terminal en Mejillones (Chile), que se suma al que tenemos en Quintero, incorpora desde el diseño medidas de anticipación frente a eventos climáticos y nos permitirá disponer de una alternativa para la descarga de GLP.



Más información sobre:  
Las medidas de seguridad adoptadas por Lipigas, ver sección Operación Segura y Responsable en la pág. 54.

<sup>19</sup>. Task Force on Climate-related Financial Disclosure. <https://www.fsb-tcfd.org>

# ANEXOS

ACERCA DE ESTE REPORTE Y TEMAS RELEVANTES.  
 NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS ODS.  
 RESUMEN DE DESEMPEÑO.  
 ÍNDICE DE CONTENIDO GRI- ESTÁNDARES.

## 1 ACERCA DE ESTE REPORTE Y TEMAS RELEVANTES

**E**mpresas Lipigas elaboró su noveno Reporte de Sustentabilidad con el objetivo de informar sobre su estrategia, prioridades y desempeño en las materias de mayor relevancia para la sustentabilidad de sus operaciones.

El informe ha sido realizado en conformidad con los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI), en la opción Esencial. Se enfoca en los temas de mayor relevancia para Lipigas y sus grupos de interés, los que han sido determinados siguiendo los lineamientos de los Estándares GRI.

La información que se presenta aborda la gestión de la compañía durante el año 2020. Se incluyen, además, datos de años anteriores para ofrecer un mayor contexto, así como los principales eventos ocurridos a la fecha de publicación de este documento. El reporte abarca las operaciones de Empresas Lipigas en Chile, Colombia y Perú. El alcance de cada indicador asociado a los temas materiales se detalla en la sección respectiva.

En la elaboración del documento participó un equipo de trabajo transversal de la compañía y contó con la asesoría de expertos externos. El equipo veló por el cumplimiento de los principios GRI y fue el encargado de recabar y validar la información reportada.



## TEMAS RELEVANTES

A fines de 2019 actualizamos nuestro Propósito y los Principios de Sustentabilidad. En 2020 conformamos el Comité de Sustentabilidad, instancia que lideró la definición de los vectores y objetivos prioritarios en cada Principio, así como los planes de acción y KPIs asociados.

Tomando como base los temas surgidos en este proceso, en octubre de 2020, incorporamos nuevos énfasis e issues que emergieron producto del contexto de crisis social, sanitaria, económica y climática que enfrenta la región y la humanidad. Para ello consideramos las siguientes perspectivas:

- Evolución de las necesidades de la sociedad y desafíos específicos que emergen para las empresas del sector Energía producto del nuevo escenario<sup>20</sup>.
- Requerimientos del mundo financiero en materia de sostenibilidad (DJSI; TCFD; nueva norma 385/386 actualmente en consulta en Chile).

De este ejercicio surgió un listado de asuntos relevantes que fueron priorizados en una reunión con el Comité de Sustentabilidad. En la instancia también se definieron los mensajes centrales y arquitectura del reporte.

Posteriormente se realizaron reuniones de trabajo con los integrantes del Comité de Sustentabilidad y ejecutivos de Empresas Lipigas para abordar cada uno de estos temas materiales y definir el enfoque de gestión, los aspectos centrales a reportar, así como las iniciativas destacadas e indicadores.

## TEMAS DE MAYOR RELEVANCIA A REPORTAR

<b>Contribución a la sociedad y acción frente a la pandemia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuestra acción frente a la pandemia</li> <li>• El impacto positivo de Empresas Lipigas en la sociedad</li> </ul>
<b>Aporte al desarrollo energético de las comunidades en las que operamos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribución a la descontaminación del aire</li> <li>• Soluciones energéticas para el futuro</li> </ul>
<b>Confiability y cercanía con nuestros clientes y la comunidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propuesta de valor a los clientes</li> <li>• Acceso inclusivo a la energía</li> <li>• Buen vecino</li> </ul>
<b>Operación segura y responsable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad y excelencia operativa</li> <li>• Gestión de impactos en el entorno</li> </ul>
<b>Empleo de calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones laborales atractivas y dignas</li> <li>• Colaboradores activos</li> <li>• Empleo digno para contratistas</li> </ul>
<b>Negocio sustentable, adaptativo e íntegro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo permanente de la empresa</li> <li>• Gobierno Corporativo</li> <li>• Integridad y cumplimiento</li> <li>• Cadena de valor responsable</li> <li>• Adaptación al cambio climático</li> </ul>

## 2 NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas definen prioridades de desarrollo sostenible a nivel mundial y las aspiraciones para 2030. Adicionalmente buscan movilizar los esfuerzos a nivel global y abordar los problemas más urgentes que enfrenta el mundo, en torno a un conjunto de objetivos y metas comunes como son erradicar la pobreza en todas sus formas, poner fin al hambre, conseguir la seguridad alimentaria y una mejor nutrición, y promover la agricultura sostenible, entre otros. Para ello se definieron 17 objetivos interrelacionados entre sí, de manera que el éxito de uno afecta a los otros.

Los ODS representan una oportunidad para desarrollar e implementar soluciones y tecnologías desde el empresariado, con el fin de contribuir a un futuro más sostenible de manera que prospere la igualdad y las sociedades.

Para Empresas Lipigas, adherir a los ODS ha implicado contar con una guía estratégica que nos ha permitido orientar nuestra contribución en materia económica, social y ambiental para proteger a las futuras generaciones. En este sentido, en la tabla es posible apreciar la forma en que nuestros compromisos se han materializado durante 2020.



<sup>20</sup>. Fuentes: WBCSD, WEF, Imperative 21, Edelman Trust Barometer 2020.

## ¿CÓMO CONTRIBUIMOS A LOS ODS EN 2020?



La versatilidad del gas y especialmente, del gas a granel, lo convierte en una opción ideal en zonas aisladas, en una alternativa menos contaminante que otros combustibles para sectores de menores recursos, que emplean leña para cocinar y calefaccionar y es una excelente opción cuando se trata de emergencias o catástrofes naturales dado que es fácil de transportar.

- Apoyo a los clientes durante la pandemia: suspensión de corte de suministro por no pago de gas por red, postergación de saldos impagos en 12 meses y prorrateo del pago de deudas previas (pág. 46).
- Reducción de pobreza energética: apoyo en Chile a grupos vulnerables (pág. 52).
- Finalizamos 2020 con 1.500 embajadores digitales y 5 mil almaceneros, fomentando el acceso a recursos financieros durante la pandemia.
- Apoyo al proyecto activación laboral de fundación Emplea.



Proveemos combustibles más limpios y bajos en carbono, los que serán claves en la transición hacia un modelo energético que aporte al clima global, al aire de las ciudades y a la reducción de la contaminación intradomiliar.

- Reducción de la pobreza energética: plan piloto de entrega de estufas eficientes a gas licuado en 15 hogares para el programa de Inclusión Energética de Renca (Chile).
- Sustitución a gas natural vehicular:
  - Primera flota de camiones de larga distancia en Chile en usar GNL.
  - Cambio del combustible de la flota de camiones diésel de distribución de Limagas (Perú) a gas natural comprimido (GNC).
  - Apertura de la primera estación de servicio de gas natural vehicular (GNV) en Cusco, Perú.



Nuestra Política de Integración y Diversidad, así como la de Paridad de Género promueve la diversidad y el respeto a todas las personas (pág. 76).

- Nuestra gestión de la diversidad incluye abordar las condiciones laborales de personas con discapacidad, aquellos que han cometido delitos, migrantes y/o representantes de pueblos originarios, diversidad sexual e identidad de género y jóvenes entre 18 y 29 años.
- Avance sustancial en medidas de reforzamiento del rol de la mujer en Lipigas: Política de Paridad de Género, lanzamiento de cápsulas de paridad de género, procesos de reclutamiento sin sesgos, aumento de contratación de mujeres en áreas tradicionalmente masculinas, generación de redes de apoyo y mentorías para mujeres profesionales, entre otros.
- Participamos en la Iniciativa de Paridad de Género (IPG) del Foro Económico Mundial BID (pág. 75).
- Séptimo año de apoyo al fondo concursable Mujeres por la Equidad de ComunidadMujer en Chile (pág. 52).



Somos una empresa que ofrece soluciones energéticas integrales a hogares, comercio, industrias y transporte. Ofrecemos energía versátil y eficiente en Chile, Perú y Colombia.

- En 2020 evitamos la emisión de 18 mil ton de CO<sub>2</sub> y 85 ton de material particulado con los proyectos de sustitución de energías inferiores en Chile (pág. 37).
- Primeros proyectos de calefacción distrital consistente en la ejecución de iniciativa de eficiencia energética y reducción de costos de operación de centrales térmicas para agua caliente y calefacción, instaladas en edificios, utilizando gas licuado como energía de base.
- Proyectos de sustitución de diésel para generación y cogeneración de electricidad con gas licuado en hoteles en lugares apartados de Chile y sin acceso a las redes de electricidad.
- En Colombia, se implementaron diversos proyectos de sustitución del uso de diésel por GLP.
- A través de innovación y tecnologías digitales estamos mejorando la accesibilidad y experiencia de nuestros clientes. En 2020 duplicamos nuestros canales digitales (pág. 48).



Ofrecemos condiciones laborales de calidad que aporten al bienestar, salud, desarrollo y equilibrio con la vida personal de nuestros colaboradores/as, bajo un clima de armonía y respeto por la diversidad. Además, promovemos un trato justo y respetuoso con nuestros contratistas y proveedores.

- Implementamos protocolos y medidas de protección y prevención para el resguardo de la salud de los trabajadores/as, contratistas y clientes.
- Apoyo emocional, laboral y económico a todos los trabajadores/as durante la pandemia.
- Encuesta de clima laboral con el mejor resultado y la mayor tasa de participación desde que comenzó a aplicarse. (pág. 71).
- Programa de prácticas profesionales.
- Implementación del Sistema de Gestión de Talentos.
- Lipigas obtuvo el primer lugar de la categoría Excelencia en Productividad del Premio KAIZEN™ Chile 2019 (pág. 24).
- Avances en diversidad: contamos con la Política de Integración y Diversidad; nos unimos al portal inclusivo Somos Empleos como fuente de reclutamiento; y generamos una alianza con la fundación Wazu, la primera incubadora de inclusión laboral para técnicos y profesionales en situación de discapacidad.
- Contratistas: realizamos un plan de capacitación; tercera versión de la premiación de contratistas destacados, este año fue on line; elaboramos las Normas de conducta en nuestra relación con contratistas; y efectuamos un diagnóstico de las condiciones laborales y de seguridad de los contratistas.



Somos un puente hacia una economía con menores emisiones en Chile, Perú y Colombia. Tanto el gas licuado de petróleo (GLP) como el gas natural (GN) son una alternativa energética de menores emisiones de GEI y de material particulado (pág. 34).

- En 2020 evitamos la emisión de 18 mil ton de CO<sub>2</sub> y 85 ton de material particulado con los proyectos de sustitución de energías inferiores en 2020 (pág. 37).
- Transformamos en operadores logísticos a grandes distribuidores, promoviendo la venta directa.
- A través de innovación y tecnologías digitales estamos mejorando la accesibilidad y experiencia de nuestros clientes. Implementamos el programa de embajadores digitales (pág. 48).
- Gestionamos responsablemente nuestros impactos y nuestra relación con el entorno (pág. 62).



Proveemos combustibles más limpios y bajos en carbono, claves para la transición hacia un modelo basado en la descarbonización.

- Las emisiones de CO<sub>2</sub> del gas licuado son 18% inferiores a las del petróleo diésel, 20% menores respecto al petróleo pesado y 30% más bajas que las del carbón. Además, las emisiones de material particulado del GLP, que equivalen a casi cero, son 99% inferiores a las que produce la leña.
- En 2020 construimos una matriz de riesgos climáticos en el marco de la Estrategia de Adaptación al Cambio Climático y comenzamos la actualización de la medición de la huella de carbono.
- Generamos muy pocos residuos industriales dado que la mayoría de los materiales que utilizamos en la operación son reciclables o pueden ser reutilizados.



Contamos con políticas, prácticas y procedimientos que garantizan el buen Gobierno Corporativo, previenen la corrupción y promueven la libre competencia.

- Contamos con Principios de Sustentabilidad, el Código de Conducta, el Modelo de Prevención de Delitos y las siguientes políticas de Compliance: Libre Competencia, Anticorrupción, Interacción con Funcionarios Públicos, Inclusión y Diversidad, Ambiental, y de Seguridad Laboral, Operacional y Salud en el Trabajo (págs. 26-32).
- En 2020 comenzó a operar el Comité de Sustentabilidad.

### 3 RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

Transparencia, honestidad y una conducta basada en sólidos y robustos sistemas éticos y de conducta son fundamentales para establecer relaciones de confianza. En este difícil año, creemos que hemos sido capaces de demostrar que nuestro compromiso es a toda prueba tanto con nuestros colaboradores/as, como con nuestros contratistas, proveedores y clientes.

Hemos buscado e implementado sistemas de apoyo, mecanismos de retroalimentación on line, procesos de relacionamiento diferentes y también en línea, de manera de no solo mantener contacto con nuestros grupos de interés, sino además responder de manera ágil ante sus requerimientos.

Respecto de los trabajadores, nuestro desafío fue mantener una relación basada en la cercanía y la confianza mutua, a través de la comunicación constante y fluida con la alta gerencia. Además, entregamos información oportuna y herramientas para enfrentar la emergencia sanitaria, fortaleciendo el liderazgo a distancia y las formas de trabajo que facilitarían un nuevo escenario.

Hacia los grupos de interés externos el principal foco estuvo puesto en los clientes, a quienes debíamos garantizar la continuidad de nuestros productos y servicios, así como facilitarles su acceso. Contar con tecnología y herramientas digitales fue fundamental para cumplir con nuestra promesa de cercanía y confiabilidad.

#### DEFINICIÓN DE LOS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés de Empresas Lipigas se definen a partir de los objetivos y planes estratégicos de la compañía a nivel general, como así también para iniciativas específicas, para las cuales se determinan las partes involucradas, según sea el caso.

En 2020 efectuamos un nuevo mapeo mediante el cual quedaron priorizados de la siguiente forma:

1. **Clientes**
2. **Trabajadores (incluye a sindicatos)**
3. **Distribuidores/OPL**
4. **Fleteros**
5. **Contratistas/Proveedores**
6. **Vecinos aledaños/Comunidad**
7. **Reguladores/Fiscalizadores**
8. **Inversionistas/Accionistas**

#### RADIOGRAFÍA DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

	<b>Clientes</b>	<b>Trabajadores</b>	<b>Distribuidores/OPL</b>	<b>Fleteros</b>
<b>¿Quiénes son?</b>	Personas, empresas o instituciones que compran o reciben los servicios de Lipigas.	Son las personas que trabajan para Lipigas, a través de un contrato con la empresa en sus distintas áreas.	Socios logístico-comerciales que facilitan la venta y distribución de gas licuado envasado en cilindros para Chile.	Prestadores de servicios de transporte y reparto de gas envasado en cilindros.
<b>¿Cómo nos relacionamos?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diariamente a través de la entrega de productos y servicios.</li> <li>• Comunicación multicanal, con énfasis en canales digitales en pandemia y otras contingencias.</li> <li>• Lipipuntos, nuevo programa de fidelización para clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones laborales cotidianas con las jefaturas directas.</li> <li>• Medios y canales de comunicación internos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos comerciales.</li> <li>• Comunicación con agentes zonales, jefes de canal o supervisores de OPL.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos comerciales.</li> <li>• Mediante contacto directo con los jefes de central.</li> <li>• A través del Portal de Fleteros</li> </ul>
<b>¿Cuáles son sus principales intereses y preocupaciones?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuidad en el abastecimiento.</li> <li>• Servicio seguro con todas las medidas de protección (COVID-19).</li> <li>• Transparencia en la información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparencia en la información.</li> <li>• Sustentabilidad de la compañía y estabilidad laboral.</li> <li>• Oportunidades de desarrollo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones justas.</li> <li>• Transparencia en la información.</li> <li>• Seguridad y salud</li> <li>• Sustentabilidad de la compañía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones justas.</li> <li>• Transparencia en la información.</li> <li>• Seguridad y salud.</li> <li>• Sustentabilidad de la compañía.</li> </ul>
	<b>Contratistas</b>	<b>Proveedores</b>	<b>Comunidad/vecinos aledaños</b>	<b>Reguladores y fiscalizadores</b>
<b>¿Quiénes son?</b>	Empresas con las cuales se celebra un contrato para ejecutar servicios de forma habitual o permanente, tanto dentro como fuera de las instalaciones de Lipigas	Persona o empresas que suministran bienes o servicios a petición de Lipigas, recibiendo un pago monetario.	Grupo de personas ubicadas en un sector geográfico específico que pueden verse impactadas -positiva o negativamente- por el desarrollo de nuestra actividad.	Organismos del Estado <sup>21</sup> que velan porque los servicios se entreguen acorde a la normativa vigente, resguardando la seguridad, los derechos del consumidor y/o la transparencia en la entrega de información.
<b>¿Cómo nos relacionamos?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A través del Administrador de Contrato correspondiente.</li> <li>• Relación directa con el área de Gestión de Contratistas.</li> <li>• A través del Portal de Contratistas y Proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A través de las áreas de Compras y Gestión de Proveedores.</li> <li>• Sistema para procesamiento de facturas.</li> <li>• A través del Portal de Contratistas y Proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A través de iniciativas de relacionamiento específico.</li> <li>• En proyectos particulares, a través de la entrega anticipada de información.</li> <li>• Por medio de canales formales de comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dando cumplimiento a la entrega de información solicitada.</li> <li>• A través de reuniones o audiencias solicitadas por Ley del Lobby - en los casos que corresponda- o cuando la empresa es requerida.</li> </ul>
<b>¿Cuáles son sus principales intereses y preocupaciones?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones justas.</li> <li>• Transparencia en la información.</li> <li>• Seguridad y salud</li> <li>• Sustentabilidad de la compañía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones claras y transparentes.</li> <li>• Pago oportuno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios y productos.</li> <li>• Incidentes.</li> <li>• Impacto por trabajos programados u obras de instalación.</li> <li>• Apoyo a iniciativas comunitarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la empresa cumpla con la normativa vigente respecto de los productos y servicios que ofrece.</li> <li>• Que los productos y servicios sean entregados respetando los derechos del consumidor.</li> <li>• Que la compañía entregue la información suficiente para que clientes, usuarios e inversionistas puedan tomar decisiones de manera fundada y transparente.</li> </ul>

<sup>21</sup> En Chile: CMF, SEC, CNE, SERNAC, SEREMIS. En Colombia: Comisión Reguladora de Energía y Gas (CREG), Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD). En Perú: Ministerio de Energía y Minas de Perú (MEM) y del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN).

## INSTANCIAS Y ORGANIZACIONES EN LAS QUE PARTICIPAMOS

### CON EL OBJETIVO DE CONTRIBUIR AL DESARROLLO DE LAS SOCIEDADES Y EL SECTOR DE ENERGÍA PARTICIPAMOS ACTIVAMENTE EN LAS SIGUIENTES ORGANIZACIONES E INICIATIVAS:

#### Energía:

- World LPG Association, WLPGA
- Asociación Iberoamericana de Gas Licuado, AIGLP
- GLP Chile
- Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía (Perú)
- GASNOVA, Asociación Colombiana de GLP

#### Sostenibilidad:

- Acción Empresas (Chile)
- Generación Empresarial (Chile)
- Comité de Sostenibilidad de la Cámara de Comercio de Santiago
- Red de Empresas Embajadoras de la Fundación Carlos Vial Espantoso

#### Empresarial

- Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (ICARE - Chile)
- Sociedad de Fomento Fabril (Chile)
- Unión Social de Empresarios Cristianos (ISEC - Chile)
- Cámara de Comercio de Valparaíso (Chile)
- Cámara de Comercio de Santiago (Chile)
- Cámara de Comercio Peruano Chilena (Perú)
- Sociedad Peruana de Hidrocarburos.
- Sociedad Nacional de Minería y Petróleo (SNMPE - Perú)

#### Desarrollo local:

- Pro O'Higgins (Chile)
- Pro Antofagasta (Chile)
- Pro Aconcagua (Chile)
- Turismo Antofagasta (Chile)

## 4 RESUMEN DE DESEMPEÑO

INDICADOR	Base de cálculo	Indicador Estándares GRI	2018	2019	2020
<b>APORTE AL DESARROLLO ENERGÉTICO DE LAS COMUNIDADES EN LAS QUE OPERAMOS</b>					
<b>Soluciones energéticas para el futuro</b>					
CO2 que se dejó de emitir en Chile gracias a los proyectos de sustitución de energía en grandes clientes	Toneladas		n/a	11.753	18.000
<b>CONFIABILIDAD Y CERCANÍA CON NUESTROS CLIENTES Y LA COMUNIDAD</b>					
<b>Propuesta de valor a los clientes</b>					
Net Promoter Score (NPS) en GLP envasado en Chile	Porcentaje		54	62	51
Tasa de Reclamo Cilindros en Chile	Cantidad de reclamos por cantidad de clientes activos (con compras en el último mes) GLP envasado		4,6	3,7	4,1
Tasa de Reclamo Granel residencial en Chile	Cantidad de reclamos por cantidad de clientes activos (con compras en el último mes)		0,6	0,7	0,3
<b>Acceso inclusivo a la energía</b>					
Porcentaje de comunas, municipios y provincias atendidos por Empresas Lipigas	Porcentaje atendido respecto del total				
	Chile (comunas)	102-7	99	99	99
	Perú (distritos)	102-7	s.i*	67	67
	Colombia (municipios)	102-7	s.i*	94	94
<b>OPERACIÓN SEGURA Y RESPONSABLE</b>					
<b>Seguridad y excelencia operativa</b>					
Accidentes con consecuencias graves o fatales para la comunidad y/o colaboradores directos	Número	403-3	0	0	0
Enfermedades profesionales	Número	403-2	0	0	0
Trabajadores cubiertos por OHSAS 18001	Porcentaje respecto del total de trabajadores				1
	Chile	403-1	93	100	100
	Colombia	403-1	s.i*	100	100
	Perú	403-1	s.i*	s.i	49
<b>Minimizar impactos al entorno</b>					
Multas ambientales	Número	307-1	0	0	0
	Monto en US\$	307-1	0	0	0
Incidentes	Número de accidentes operacionales con impacto ambiental	307-1	0	0	0
<b>EMPLEO DE CALIDAD</b>					
<b>Colaboradores por rol</b>					
Total colaboradores	Número	102-8	1.863	1.982	2.204
Ejecutivos	Número	102-8; 405-1	38	36	22
Profesionales, técnicos y otros empleados	Número	102-8; 405-1	1.825	1.946	2.182

INDICADOR	Base de cálculo	Indicador Estándares GRI	2018	2019	2020
<b>Diversidad</b>					
Mujeres	Número	102-8; 405-1	462	517	556
	Porcentaje	102-8; 405-1	25	26	25,2
Colaboradoras/es menores de 30 años	Porcentaje	102-8; 405-1	19	19	21
Colaboradoras/es entre 31 y 50 años	Porcentaje	102-8; 405-1	67	66	64
Colaboradoras/es mayores a 51 años	Porcentaje	102-8; 405-1	14	15	15
Antigüedad en la empresa					
Colaboradores menos de 3 años	Número	102-8; 405-1	794	909	736
Colaboradores entre 3 y 6	Número	102-8; 405-1	609	518	483
Colaboradores entre 6 y 9 años	Número	102-8; 405-1	145	239	402
Colaboradores entre 9 y 12 años	Número	102-8; 405-1	104	74	316
Más de 12 años	Número	102-8; 405-1	211	242	267
<b>Capacitación</b>					
Horas promedio de capacitación	Horas promedio por colaborador				
	Chile	404-1	s.i*	8	10
	Colombia	404-1	s.i*	16	13
	Perú- Lima Gas GLP	404-1	s.i*	4	1
	Perú- Limagas Natural	404-1	s.i*	9	2
Monto invertido en capacitación	US\$	404-1	414.243 <sup>22</sup>	421.047 <sup>23</sup>	503.362
<b>Sindicalización</b>					
Sindicalización Chile	Porcentaje de empleados sindicalizados en relación al total	405-1	64	69	69
Sindicalización Colombia	Porcentaje	405-1	0	0	0
Sindicalización Perú- Limagas	Porcentaje	405-1	8	7	
Sindicalización Perú - Limagas Natural	Porcentaje	405-1	0	0	0
<b>Movilidad interna</b>					
Movilidad interna	Porcentaje de vacantes que fueron ocupadas por personal interno				
	Chile		s.i*	18	42
	Colombia		s.i*	4	2
	Perú- Lima Gas GLP		s.i*	3	3
	Perú- Limagas Natural		s.i*	18	20
<b>Evaluación de desempeño</b>					
Evaluación de desempeño	Porcentaje de colaboradores a los que se aplica evaluación de desempeño				
	Chile		s.i*	100	100
	Colombia		s.i*	69	76
	Perú- Lima Gas GLP		s.i*	77	80
	Perú- Limagas Natural		s.i*	s.i*	0
<b>Satisfacción laboral</b>					
Satisfacción laboral	Porcentaje de favorabilidad en encuesta de clima laboral				
	Chile		s.i*	85	90
	Colombia		s.i*	68	No se aplicó
	Perú- Lima Gas GLP		s.i*	s.i*	80
	Perú- Limagas Natural		s.i*	66	74

<sup>22</sup> Solo incluye Chile.<sup>23</sup> Solo incluye Chile.

INDICADOR	Base de cálculo	Indicador Estándares GRI	2018	2019	2020
<b>NEGOCIO SUSTENTABLE, ADAPTATIVO E ÍNTEGRO</b>					
<b>Ventas</b>					
GLP	Miles de toneladas	102-7	690	694	685
GN	Millones de metros cúbicos	102-7	126	126	121
<b>Ingresos</b>					
<b>EBITDA</b>					
Chile	Porcentaje del EBITDA en relación al total	102-7	88%	84%	83%
Colombia	Porcentaje del EBITDA en relación al total	102-7	4%	5%	15%
Perú	Porcentaje del EBITDA en relación al total	102-7	8%	11%	2%
<b>Capitalización bursátil</b>					
<b>Directorio</b>					
Total de directores	Número	102-22	7	7	7
Directoras	Número	102-22; 405-1	0	0	0
Directores con cargos ejecutivos en la empresa	Número	102-22	0	0	0
Directores independientes	Número	102-22	3	3	3
Directores con edad menor a 50 años	Número	102-22; 405-1	0	0	0
Directores con edad entre 51 y 60 años	Número	102-22; 405-1	3	3	3
Directores con edad entre 61 y 70 años	Número	102-22; 405-1	3	4	4
Directores mayores a 71 años	Número	102-22; 405-1	1	0	0
<b>Línea de denuncias</b>					
Denuncias recibidas	Número total de denuncias recibidas en el año	102-17	106	86	105
Denuncias resueltas	Porcentaje del total de denuncias resueltas en el período	102-17	99%	92%	100%
<b>Corrupción</b>					
Miembros del Directorio a los que se ha informado y capacitado sobre procedimientos y políticas contra la corrupción	Porcentaje	205-2	100%	100%	100%
Empleados a los que se ha informado y capacitado sobre procedimientos y políticas contra la corrupción	Porcentaje informado y capacitado en el año	205-2	71%	78%	100%
<b>Incidentes por discriminación</b>					
<b>Abastecimiento responsable</b>					
Proveedores	Número total de proveedores de insumos y servicios		s.i*	3.060	3.169

\*s.i. Sin Información

# 5 ÍNDICE DE CONTENIDO GRI - ESTÁNDARES. OPCIÓN ESENCIAL

## REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2020 - EMPRESAS LIPIGAS

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
<b>GRI 101: FUNDAMENTOS 2016</b>			
<b>[El GRI 101 no incluye contenidos]</b>			
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>			
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>	102-1 Nombre de la organización	Portada	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	18, 19	
	102-3 Ubicación de la sede	La sede principal se ubica en la ciudad de Santiago, Chile.	
	102-4 Ubicación de las operaciones	14, 17, 47	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	85	
	102-6 Mercados servidos	9, 15, 17-19, 39-41, 47 Memoria Anual 2020, págs. 12-15, disponible en <a href="http://www.lipigas.com">www.lipigas.com</a>	
	102-7 Tamaño de la organización	15-17, 67, 105, 107	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	15, 23, 67, 105, 106	La información sobre empleados y otros trabajadores por región y sexo no se presentan desglosadas por tipo de contrato laboral.
	102-9 Cadena de suministro	91-93, 107	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Memoria Anual 2020, pág. 10, disponible en <a href="http://www.lipigas.com">www.lipigas.com</a>	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	El Principio de Sustentabilidad "Operamos de manera segura y responsable" y el Código de Conducta cautelan la aplicación del enfoque preventivo como parte del actuar de la Compañía.	
	102-12 Iniciativas externas	104	
	102-13 Afiliación a asociaciones	104	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4, 5	
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	7-9, 37, 39-41, 87	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	27-30, 60, 62, 74, 77, 88-91	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	89	
	102-18 Estructura de gobernanza	85	
	102-19 Delegación de autoridad	31, 85	
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	31, 85	
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	85, 107	Información no disponible para la composición según: número de cargos significativos y compromisos de cada persona y naturaleza de los compromisos; afiliación a grupos sociales infrarrepresentados; y representación de los grupos de interés.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	El Presidente del Directorio no ocupa cargos ejecutivos dentro de la empresa.	
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	85	
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	87	
	102-40 Lista de grupos de interés	102	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	76	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	102	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	102, 103	Información no disponible para la frecuencia de la participación por tipo y por grupo de interés.
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	103	
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	El presente documento abarca las operaciones de Empresas Lipigas en los tres países en los que está presente, al igual que la Memoria Anual.	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	97	
	102-47 Lista de temas materiales	98	
	102-48 Reexpresión de la información	El efecto de cualquier reexpresión de información respecto del reporte anterior y los motivos para dicha reexpresión, se especifican como notas al pie en los respectivos indicadores en que esto ha ocurrido.	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	Los cambios significativos con respecto la cobertura de los temas, se especifican como notas al pie cuando se presenta dicha información.	
	102-50 Periodo objeto del informe	97	
	102-51 Fecha del último informe	Reporte de Sustentabilidad 2019, publicado en mayo de 2020.	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	113	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	97	
	102-55 Índice de contenidos GRI	108	
	102-56 Verificación externa	El presente reporte no se ha sometido a verificación externa.	

### TEMAS MATERIALES

#### CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD Y ACCIÓN FRENTE A LA PANDEMIA

##### Nuestra acción frente a la pandemia

<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	11	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	11-13	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	11-13	
	Iniciativas realizadas para hacer frente a la pandemia	4, 11-13, 47, 49, 57, 58, 66-70, 73, 82, 85, 86, 92	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
<b>El impacto positivo de Empresas Lipigas en la sociedad</b>			
<b>GRI 103:</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	7	
<b>Enfoque de gestión 2016</b>	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	7-9	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	7-9	
	Impacto positivo del negocio de Empresas Lipigas en la sociedad	8, 9	
<b>APORTE AL DESARROLLO ENERGÉTICO DE LAS COMUNIDADES EN LAS QUE OPERAMOS</b>			
<b>Contribución a la descontaminación del aire</b>			
<b>GRI 103:</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	35	
<b>Enfoque de gestión 2016</b>	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35, 36	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36-37	
<b>Soluciones energéticas para el futuro</b>			
<b>GRI 103:</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	35	
<b>Enfoque de gestión 2016</b>	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35, 39	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	40, 41	
	Proyectos de sustitución energética y su reducción de emisiones de CO <sub>2</sub>	36, 40, 41	
<b>CONFIABILIDAD Y CERCAÑÍA CON NUESTROS CLIENTES Y LA COMUNIDAD</b>			
<b>Propuesta de valor a los clientes</b>			
<b>GRI 103:</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	44	
<b>Enfoque de gestión 2016</b>	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	44, 45	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	46, 47	
	Satisfacción, reclamos de clientes	106	
	Calidad del servicio	46, 47	
	Cobertura territorial de Empresas Lipigas	47	
	Estrategia digital	48	
<b>Acceso inclusivo a la energía</b>			
<b>GRI 103:</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	44	
<b>Enfoque de gestión 2016</b>	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	44, 45	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	49, 105	
<b>Buen vecino</b>			
<b>GRI 103:</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	44	
<b>Enfoque de gestión 2016</b>	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	44, 45	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	50	
	Iniciativas para contribuir a las comunidades vecinas y sociedad	52, 53	
<b>GRI 413:</b>	413-1 Operaciones con programas de desarrollo, inversión social y número de beneficiados de la comunidad	52, 53	
<b>Comunidades locales 2016</b>			
<b>OPERACIÓN SEGURA Y RESPONSABLE</b>			
<b>Seguridad y excelencia operativa</b>			
<b>GRI 103:</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	55	
<b>Enfoque de gestión 2016</b>	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	55, 56	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	59, 60	
<b>GRI 403:</b>	403-1 Sistemas de gestión en Salud y seguridad ocupacional	59	
<b>Salud y seguridad en el trabajo 2018</b>	403-2 Gestión de riesgos, incidentes en seguridad	59 - 60, 105	
	403-3 Servicios de salud ocupacional	57, 58	
	403-7 Prevención y mitigación de impactos directos en la salud y seguridad vinculados a la relación con el negocio	57 - 61	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
<b>GRI 403:</b>	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de seguridad y salud ocupacional	105	
<b>Salud y seguridad en el trabajo 2018</b>	403-9 Accidentabilidad relacionada al trabajo	60, 105	
	403-10 Enfermedades ocupacionales	105	
	Accidentes con consecuencias para la comunidad	105	
<b>Impactos al entorno</b>			
<b>GRI 103:</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	55, 62	
<b>Enfoque de gestión 2016"</b>	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	62, 63	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	63, 105	
<b>GRI 307:</b>	307-1 Cantidad de multas ambientales	63, 105	
<b>Cumplimiento ambiental 2016</b>	307-1 Monto de las multas ambientales	63, 105	
<b>GRI 306:</b>	306-3 Residuos generados	63	
<b>Residuos 2020</b>			
<b>EMPLEO DE CALIDAD</b>			
<b>Condiciones laborales atractivas y dignas</b>			
<b>GRI 103:</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	65	
<b>Enfoque de gestión 2016</b>	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	65, 66	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	70, 75	
<b>GRI 404:</b>	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	70-72	
<b>Formación y enseñanza 2016</b>	404-3 Evaluación por desempeño y desarrollo profesional	71, 106	Información no desglosada por sexo y categoría laboral
	Horas de formación	70, 106	
	Monto invertido en capacitación	70, 106	
	Movilidad interna	69, 71, 106	
	Satisfacción laboral	71, 106	
<b>Colaboradores activos</b>			
<b>GRI 103:</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	65, 72	
<b>Enfoque de gestión 2016</b>	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	72	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	72	
	Programa para mejorar la calidad de vida	72	
	Programa de reconocimiento a trabajadores	73	
<b>GRI 405:</b>	405-1 Diversidad en empleados	74, 106	
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Información publicada en la página 44 de la Memoria Anual 2020 disponible en <a href="http://www.lipigas.com">www.lipigas.com</a>	
	Avances en Paridad de Género	75	
	Sindicalización	76, 106	
<b>Empleo digno para los contratistas</b>			
<b>GRI 103:</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	77	
<b>Enfoque de gestión 2016</b>	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	77	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	77	
<b>NEGOCIO SUSTENTABLE, ADAPTATIVO E ÍNTEGRO</b>			
<b>Desarrollo sustentable y adaptativo del negocio</b>			
<b>GRI 103:</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	80, 81	
<b>Enfoque de gestión 2016</b>	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	81-84	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	81-84	
	Ventas	107	
	Ingresos	16, 107	
	EBITDA	16, 107	
	Capitalización bursátil	107	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
<b>Gobierno corporativo</b>			
<b>GRI 103:</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	81	
<b>Enfoque de gestión 2016</b>	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	81, 85-87	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	81, 85-87	
<b>GRI 405:</b>	405-1 Número de directoras	85, 107	
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>	405-1 Directores/as por tramo de edad	85, 107	
<b>Integridad y cumplimiento</b>			
<b>GRI 103:</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	81, 88	
<b>Enfoque de gestión 2016</b>	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	81, 88-90	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	81, 88-90	
<b>GRI 205:</b>	205-2 Directores/as formados en procedimientos contra la corrupción	107	
<b>Anticorrupción 2016</b>	205-2 Empleados/as formados en procedimientos contra la corrupción	107	
<b>GRI 406: No discriminación 2016</b>	406-1 Incidentes de discriminación	89, 107	
	Porcentaje de empleados cubiertos por el Código de Ética	100% de los empleados. El Código cubre las operaciones de la compañía en los tres países.	
	Número de denuncias recibidas a través del Canal de Denuncias	89, 107	
	Porcentaje de denuncias resueltas en el período respecto del total recibidas	89, 107	
<b>Adaptación al cambio climático</b>			
<b>GRI 103:</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	81, 94	
<b>Enfoque de gestión 2016</b>	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	81, 94, 95	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	81, 94, 95	
	Iniciativas de adaptación al cambio climático	95	

## Contacto

Para obtener más información, realizar comentarios o consultas en relación al Reporte de Sustentabilidad dirigirse a:

### Ana María Salinas

Subgerente de Asuntos Corporativos y Comunicaciones,  
Empresas Lipigas

**Mail:** [asalinas@lipigas.cl](mailto:asalinas@lipigas.cl)

## Reporte de Sustentabilidad 2020

**Dirección general:** Gerencia de Personas, Empresas Lipigas

**Desarrollo de contenidos:** Kodama Consultores

**Diseño:** Grupo Oxígeno

Mayo 2021

