



 **abastible**

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2021  
*Energía y calor humano*



### Gobernanza

- Gobierno Corporativo / p.12
- Comportamiento Ético / p.17
- Gestión de Riesgos / p.22
- Estrategia de Sostenibilidad / p.26
- Vínculos Sectoriales / p.32



### Negocio Sostenible

- Experiencia de clientes / p.35
- Innovación y desarrollo de nuevas soluciones energéticas / p.41
- Desempeño económico / p.47



### Cadena de Valor

- Abastecimiento y suministro responsable / p.53
- Nuestros proveedores y trabajadores contratistas / p.55
- Red de distribución / p.56
- Servicio de instalación / p.60



### Personas

- Nuestros equipos / p. 63
- Bienestar laboral / p.64
- Desarrollo del talento / p.68
- Empleo justo y diverso / p.72
- Seguridad de personas y procesos / p.76



### Medioambiente

- Mitigación y adaptación al cambio climático / p.85
- Ecoeficiencia operacional / p.92



### Comunidad y Aporte al País

- Relacionamiento con la comunidad / p.100
- Alianzas y contribuciones solidarias / p.103
- Vínculos Sectoriales / p.32



### Metodología

- Metodología / p.110



### Indicadores

- Tabla de indicadores / p.114

# PALABRAS DEL GERENTE GENERAL

[GRI: 102-14]

Embarcarse en la elaboración de **un reporte de sostenibilidad es un acto de transparencia**. Es mostrar a las organizaciones tal y como son, con todo lo que hacemos desde el mundo privado por mejorar el bienestar de las personas, y también con las tareas pendientes que tenemos para que la actividad empresarial contribuya integralmente a la armonía social y a la preservación medioambiental. Es someterse al escrutinio de los grupos de interés, y eso, a nosotros como Abastible, nos motiva y nos impulsa. **Aquí en este, nuestro segundo reporte, nos mostramos con todo lo que somos y lo que hacemos.**

**2021 fue un año en el que reafirmamos que la gestión sostenible de nuestro negocio es el camino que queremos recorrer, y en el que logramos avances en el 100% de las líneas de acción de nuestra Estrategia de Sostenibilidad.** Pase lo que pase, nuestro compromiso solo crecerá.

Es así como en el período alcanzamos la Certificación del Modelo de Prevención de Delitos y comenzamos a adoptar las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD, por sus siglas en inglés), las cuales se informan en este reporte de manera pública por primera vez. También nos pone muy contentos decir que hoy todas las plantas del país cuentan con un nuevo sistema de gestión ambiental bajo la norma ISO 14001, y que la Planta Lenga alcanzó la exigente certificación ISO 50001 y el sello Gold del Ministerio de Energía.

En materia de vinculación comunitaria, formalizamos nuestra estrategia y planes de acción a futuro y consolidamos la alianza con TECHO para llegar con nuestra energía a quienes más lo necesitan. En total, en el año donamos más de 18.000 cargas de gas y equipamos 52 sedes sociales, entre otras acciones.

Logros como estos son fruto del trabajo conjunto con nuestros colaboradores, que nos inspiran a esforzarnos cada día para hacer de Abastible un espacio laboral atractivo y motivante. Para ellos creamos nuevos beneficios de teletrabajo, corresponsabilidad parental y vida sana. Solo en capacitación invertimos cerca de 400.000 dólares, y mantuvimos por segundo año consecu-

tivo un 90% de satisfacción en la encuesta de clima laboral.

Por otra parte, continuamos con nuestro plan de capacitación técnica a instaladores, creamos la Política de Capacitación a Contratistas y nos enfocamos en ampliar las herramientas de digitalización en toda la red de distribución, con el objetivo de seguir mejorando la experiencia de nuestros clientes a lo largo de Chile. En esa misma línea, lanzamos el servicio Abastible Hogar y un nuevo canal de atención mediante WhatsApp, siempre en la búsqueda de espacios de mejora, porque nos tomamos con humildad y responsabilidad el aumento del 10% en las toneladas de gas vendido, el Premio Pro Calidad 2021 en la categoría “Gas Medidor” y el Premio Lealtad del Consumidor 2021. Y no cesamos en poner todo nuestro talento y recursos al servicio de las personas y del planeta.

Somos conscientes de que vivimos un período de transformación profunda de la industria energética, y queremos ser protagonistas, no meros observadores. Estamos convencidos de que el gas licuado es un catalizador para la eficiencia energética y puede serlo también para innovaciones relativas al hidrógeno verde. En este documento podrán conocer casos concretos de cómo estamos contribuyendo de manera

colaborativa e innovadora, con un crecimiento en nuestras nuevas soluciones energéticas de un 30% en el total de ellas.

Nos sentimos expectantes y anhelantes del futuro que estamos construyendo, y nuestro compromiso es y seguirá siendo trabajar por el país y rendir cuentas sobre nuestro desempeño en este, nuestro Reporte de Sostenibilidad, el cual les invito a leer y comentar.

**Joaquín Cruz Sanfiel**  
Gerente General  
Abastible S.A.





Río Simpson,  
Coyhaique

# ENERGÍA PARA EL DESARROLLO DE CHILE

[GRI: 102-2, 102-4, 102-6]

Nuestro objetivo es entregar energía limpia

Sea derivado del petróleo o del gas natural, el gas licuado, es un tipo de energía que al producir menos CO<sub>2</sub>, producto de su combustión, contribuye al desarrollo de una economía baja en carbono.

**El gas licuado** prácticamente no emite carbón negro u otras partículas contaminantes que contribuyen al calentamiento global.

Como referencia: Quemar madera y carbón produce cerca de 150 veces más monóxido de carbono (CO) que el gas licuado, por gigajoule de energía.

Sabías que el **gas licuado**...



## Gas licuado

Tiene un poder calorífico unitario mayor que otros combustibles como carbón, gas natural, petróleo diésel, gasolina, fueloil y los alcoholes derivados de biomasa.



## Energías renovables

Es el sistema de respaldo perfecto para la generación de energías renovables. De hecho, es el combustible más utilizado en proyectos de energías renovables.



## Partículas

Ayuda a reducir las emisiones de partículas que pueden afectar la calidad del aire en ambientes interiores y exteriores, asociadas a enfermedades respiratorias.



## Almacenaje y transporte

Es de fácil y seguro almacenaje y transporte.



## Crecimiento económico

Es un motor del crecimiento económico en zonas vulnerables, como áreas rurales y países en desarrollo.

Fuente: Asociación Mundial de gas licuado de Petróleo (WLPGA).

## Nuestros Productos y Servicios



### Gas licuado normal y catalítico

Nuestros cilindros vienen en formatos de 5, 11, 15 y 45 kilos, normal o catalítico. Adicionalmente comercializamos cilindros VM de aluminio, utilizados principalmente para grúas horquilla y motores fuera de borda en embarcaciones menores.



### Medidor

Este servicio permite que los clientes lleven un control exacto de su consumo de gas.



### Autogas

Conversión de vehículos para que utilicen gas licuado como combustible.



### Soluciones energéticas

Asesoramos a clientes industriales para el desarrollo de innovadoras soluciones energéticas, mediante proyectos de ingeniería que combinan diferentes tecnologías, productos, servicios y modelos de negocios que buscan aumentar la eficiencia energética de los procesos productivos.



### Tanque comercial / industrial

Permite el abastecimiento continuo de nuestros clientes comerciales e industriales.

Acompañamos este servicio con asesoría integral.



### Tanque habitacional

Facilita el control del consumo de gas, con un mayor ahorro energético y buen desempeño ambiental.

# CREAMOS VALOR

[GRI:102-7, 102-8, 102-9, 102-16]

## Nuestro modelo

### ¿Qué hacemos?

- 
**Traemos energía para Chile**  
**Gas comprado (ton)**  
86% Gas licuado derivado de gas natural.  
14% Gas licuado derivado de refinación de petróleo.
- 
**Transporte seguro**  
150 Camiones desde el punto de compra a la planta
- 
**Operaciones de excelencia**  
 Almacenamiento, envasado y trasegado
- 
**Distribución para uso doméstico, comercial e industrial**  
 Llegamos a nuestros distintos tipos de clientes con rapidez, reutilizamos los cilindros y realizamos mantención de tanques.
- 
**Innovación para contribuir a la descarbonización**  
 A través de productos y servicios como Autogas, venta de vapor, cogeneración de ERNC, entre otras iniciativas.

## Nuestro capital

### ¿Cómo lo hacemos?

-  **Capital humano**

  - 1.247 colaboradores
  - 74,9% hombres
  - 25,1% mujeres
  - 7,8% de origen extranjero
  - 13 personas en situación de discapacidad

 **Capital industrial**

  - 1 oficina central
  - 10 plantas a lo largo de Chile
  - 27 oficinas de venta y distribución
  - 52 estaciones Autogas
-  **Capital natural**

  - Gas licuado derivado del gas natural
  - Gas licuado de petróleo
  - Agua

 **Capital relacional**

  - 1.142 distribuidores
  - 59 empresas contratistas
  - 729 trabajadores contratistas
  - 3.856 proveedores
  - 33,4% proveedores pyme
-  **Capital financiero**

  - Capital emitido

## Nuestros valores

### ¿Qué nos guía?

#### Misión

Somos un equipo apasionado que, en conjunto con una red de distribución, **trabajamos para entregar un servicio innovador, seguro y de excelencia**, que facilita y mejora la vida de nuestros clientes.

#### Valores

 **Seguridad**

Buscamos poner siempre la persona al centro y ponemos toda nuestra energía para garantizar su integridad física, psicológica, su bienestar y sus anhelos de alcanzar la felicidad.

 **Hacer las cosas bien**

Trabajamos incansablemente y nos exigimos siempre buscando ir más lejos para cumplir nuestros compromisos de calidad, seguridad y plazos que determinan nuestros estándares y protocolos, buscando no conformarnos nunca con las metas y desafíos ya alcanzados.

#### Visión

Ser los mejores en gas licuado y otras energías limpias, preferidos por cada vez más personas en todos los territorios donde operemos.

 **Pasión, clientes y servicio**

Hacemos visible la fuerza interna y el entusiasmo que nos moviliza para ir siempre más lejos, viviendo el servicio como un elemento fundamental y esencial de nuestra relación con los clientes.

 **Equipo**

Fomentamos la colaboración como fuente de creación de valor donde el trabajo conjunto nos permite y facilita hacer las cosas bien y llegar más lejos.

## Políticas corporativas

- Política de Prevención de Delitos y Fraudes
- Política de Donaciones
- Política de Derechos Humanos
- Política de Sostenibilidad
- Política de Seguridad e Integridad Operacional
- Manual de Libre Competencia
- Política de Propiedad Intelectual
- Política de Inclusión y Diversidad
- Política Gestión Integral de Riesgos
- Política de Compras y Contrataciones
- Política Ambiental
- Política de Prevención de Alcohol y Drogas
- Política de Seguridad de la Información

## Nuestros resultados

### ¿Qué logramos en 2021?

- **Utilidades del ejercicio**

**\$93.972.144.389**

- **Equipo humano**

**90%** de satisfacción laboral

Lanzamiento programa de formación por competencias en área operacional

Ejecución **Programa de Líderes 3D** en Chile y operaciones en el extranjero.

- **Soluciones energéticas**

**64** proyectos desarrollados (acumulados)

- **Medioambiente**

Nuestra primera medición de **Huella de carbono**

Sistema de Gestión de la Energía, certificado bajo norma **ISO 50001** en Planta Lenga

Sistema de Gestión Ambiental certificado bajo norma **ISO 14001** operativo en las 10 plantas.

**24.550 GJ** Consumo energético total

**135.383 m<sup>3</sup>** Consumo total neto de agua

**1.204** toneladas de residuos generados

- **Procesos**

Implementamos el Modelo de Excelencia en Seguridad de Procesos (OIEM)

- **Flota**

Renovamos **17 camiones** de la flota granel

Compramos **19 camiones** para la operación de despacho a distribuidores

- **Contribución social**

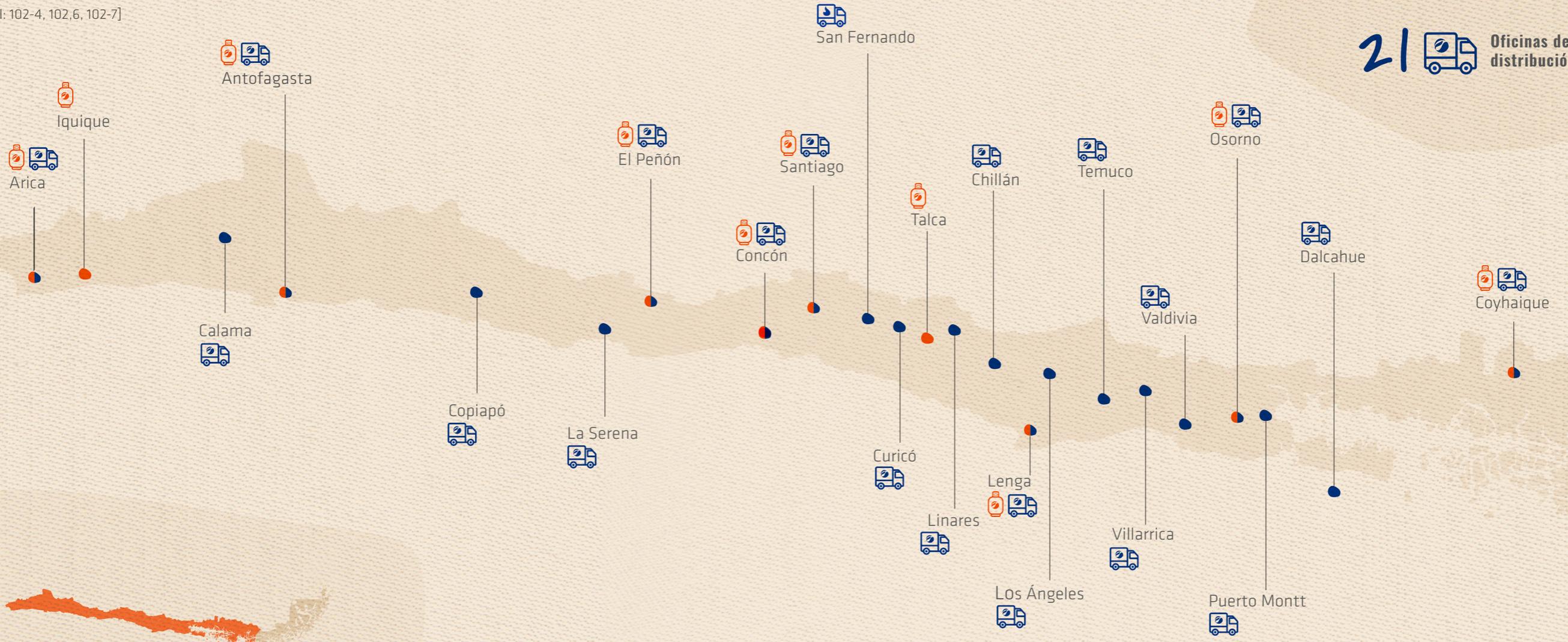
Valorada en **USD\$ 1.075.643**

**147** colaboradores participaron en actividades de voluntariado



# SIEMPRE CERCA DE TI

[GRI: 102-4, 102,6, 102-7]



10 Plantas

21 Oficinas de distribución



# 1.

## Gobernanza

### Creación de valor y oportunidades

Altos principios y una cultura de integridad guían nuestra forma de organizarnos y conducirnos.

Enfoque de gestión (103-1, 103-2, 103-3)

## AMBICIÓN

“Entendemos que la gestión sostenible de nuestra organización **debe impregnarse en la estructura, la cultura y la vinculación con otros actores, para una toma de decisiones que asegure nuestro funcionamiento en el tiempo y en el mundo en el cual operamos**”.

## Temas materiales del capítulo

- Ética y gobierno corporativo

## Herramientas de gestión

- Política y Estrategia de Sostenibilidad
- Código de Ética
- Modelo de Compliance
- Programa de Cumplimiento de los principios y regulaciones sobre de Libre Competencia
- Modelo de Prevención de Delitos y Fraudes
- Política de Auditoría
- Política Gestión Integral de Riesgos
- Canal de Denuncias
- Política de DDHH.

## Avances

- Certificación del Modelo de Prevención de Delitos
- Generamos una alianza con el Programa de Sostenibilidad Corporativa de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica para una asesoría en materia de Derechos Humanos
- Participamos en la Encuesta Barómetro de la Fundación Generación Empresarial 2021
- Celebración por segundo año consecutivo del “Mes de la Integridad”
- Fortalecimiento de la gestión de riesgos
- Avances en la implementación de la Estrategia de Sostenibilidad

## Desempeño 2021



100%

De las líneas de acción de la **Estrategia de Sostenibilidad mostraron avances**.



TCFD

Adherimos a sus recomendaciones y **comenzamos a implementarlas**.

# 1.1

## GOBIERNO CORPORATIVO

[GRI: 102-18, 102-22, 102-23, 102-24, 102-32, 102-45]

En Abastible nos hemos comprometido a tomar decisiones incorporando en todas ellas los **valores de la sostenibilidad**.

El directorio, como la máxima autoridad de la empresa, es el organismo a cargo de supervisar que el alcance de nuestros objetivos económicos y financieros se haga en concordancia con los compromisos asumidos con los grupos de interés con que nos vinculamos.

Como parte de su rol, el directorio es responsable de evaluar y autorizar decisiones sobre la manera en que ejecutamos la estrategia de nuestra empresa, revisando operaciones de financiamiento, inversión, gestión operacional y riesgos asociados, así como el cumplimiento normativo y la conducta probada.



Oficina corporativa  
Abastible, Santiago

### Estructura de la propiedad

Somos parte de Empresas Copec S.A., conglomerado comprometido con un modelo de gestión sostenible que equilibra la creación de valor económico con la **generación de oportunidades para el desarrollo social y el cuidado medioambiental**.

Empresas Copec S.A es el accionista mayoritario de Abastible S.A., controlando el **99,2% de nuestra propiedad**.



COPEC



**Presidente**  
**Eduardo Navarro Beltrán**  
Ingeniero comercial



**Vicepresidente**  
**José Odone Odone**  
Ingeniero civil



**Directora**  
**Ximena Alzérreca Luna**  
Ingeniera comercial



**Director**  
**Franco Bozzalla Trabucco**  
Ingeniero civil



**Director**  
**Sergio del Campo Fayet**  
Ingeniero comercial

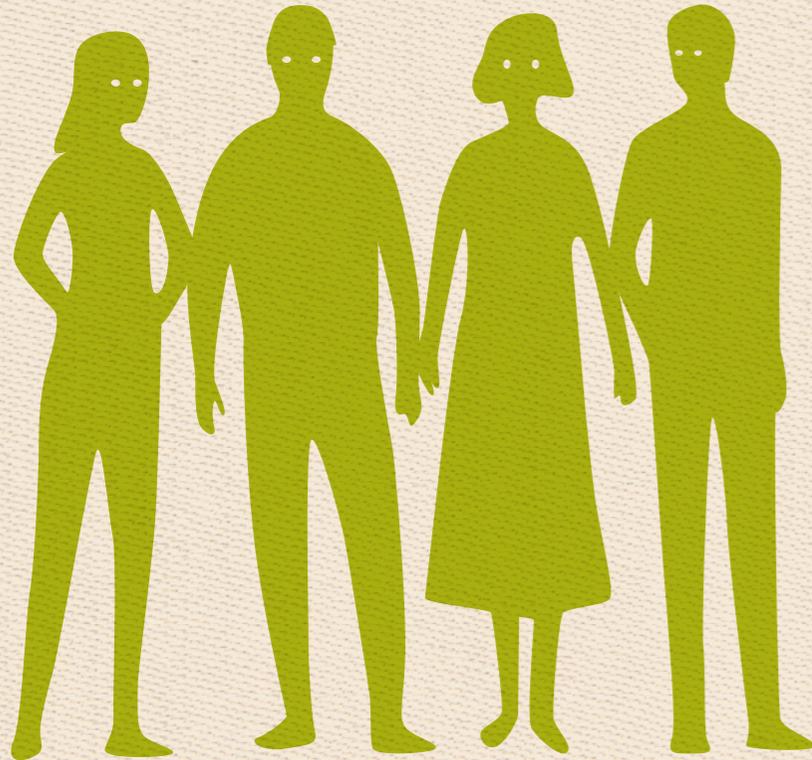


**Directora**  
**Bernardita Figueroa Calmels**  
Diseñadora



**Director**  
**Máximo Israel López**  
Ingeniero comercial

Durante el periodo reportado, el directorio estuvo compuesto por los siguientes siete profesionales, **quienes sesionan mensualmente.**



La labor del directorio es apoyada por tres comités, en los cuales se vela por el correcto funcionamiento de los ejes clave de nuestra administración.

### Comité de Ética y Cumplimiento Normativo

Lidera la supervisión del irrestricto cumplimiento de la normativa legal, el comportamiento ético de nuestra empresa, el respeto de la libre competencia, y el funcionamiento y resultado de la gestión del modelo de prevención de delitos y fraudes. Lo integran tres directores, el gerente general, la gerenta Legal y Asuntos Corporativos y el gerente de Control Interno.

### Comité de Auditoría y Riesgos

Evalúa la eficacia de los procesos de auditoría y análisis de riesgos. Está integrado por tres miembros, el gerente general, el gerente de Administración y Finanzas Corporativo, y el gerente de Control Interno.

### Comité de Seguridad Operacional

Es responsable de velar por el respeto y el cuidado de la vida e integridad física de las personas que componen Abastible, junto con la seguridad de nuestros procesos y de nuestros clientes, mediante el cuidado de la correcta gestión de los riesgos operacionales a los que estamos expuestos.

Lo integran dos directores, el gerente general, el gerente de Riesgo Operacional, el gerente de Operaciones y el gerente de Control Interno.

Otra de las funciones del directorio consiste en seleccionar y evaluar al gerente general, a quien asesora en la selección, la evaluación, el desarrollo y la compensación de los principales ejecutivos.

La elaboración de este Reporte de Sostenibilidad es **responsabilidad directa de la Gerencia Corporativa de Marketing y Clientes**. El proceso de definición de contenidos cuenta con la participación de nuestros ejecutivos clave, los que junto con el gerente general velan por la veracidad de la información reportada.

Nuestra plana ejecutiva es el equipo responsable de la gestión directa de la empresa, supervisando la operación diaria de nuestras instalaciones y determinando lineamientos en materia comercial, legal, de sostenibilidad, operacional y comunicacional, entre otros. En 2021, nuestros ejecutivos principales fueron los siguientes:

**Gerente General**  
**Joaquín Cruz Sanfiel**

**Gerente de Personas**  
**Oswaldo Acuña Uribe**

**Gerente de Riesgo Operacional**  
**Luis Donoso Roblero**

**Gerenta de Desarrollo e Innovación**  
**Paula Frigerio Visus**

**Gerente de Control Interno**  
**Álvaro Gallegos Bresler**

**Gerenta Legal y Asuntos Corporativos**  
**Paula Jarvis Ortiz**

**Gerente Comercial Granel, Soluciones Energéticas y Autogas**  
**Ignacio Mackenna Ronco**

**Gerente de Administración y Finanzas**  
**Janislav Marinovic Castellanos**

**Gerente Comercial Envasado**  
**Sebastián Montero Morán**

**Gerente de Operaciones**  
**Cristián Solé Zarhi**

**Gerente Corporativo de Marketing y Clientes**  
**Julio Vidal Pradenas**





Oficina corporativa  
Abastible, Santiago

# 1.2

## COMPORTAMIENTO ÉTICO

[GRI 103-1, 103-2, 103-3, 102-16, 102-17]

Nuestra organización tiene profundamente integrado el **valor de hacer las cosas bien**. Contamos con políticas y códigos que impulsan lo mejor de cada uno.

En Abastible nos guiamos, entre otros pilares fundamentales, por los principios de transparencia y buen gobierno corporativo, lo que nos incentiva año a año a ir un paso más allá en materia del resguardo de la ética, la transparencia y la probidad.

Nos exigimos contar con las herramientas necesarias para reaccionar de manera pronta y apta en materia de prevención, detección y corrección de conductas que se desvíen de nuestros valores.

Para ello, contamos con sistemas de gestión y mecanismos que promueven una cultura organizacional íntegra, en donde tanto la responsabilidad individual como la colectiva se cimientan en los valores corporativos de la compañía. Nuestras políticas y procedimientos detallan los comportamientos esperables de cada miembro de Abastible, tanto en la interacción entre nosotros como en las relaciones con terceros.

De manera regular, realizamos capacitaciones, actividades de formación y difusión continua que refuerzan los contenidos de nuestro código de ética, así como las maneras de detectar y denunciar comportamientos que atenten contra la ética y la libre competencia, entre otros.

### Liderazgo y respeto de los derechos laborales

A nivel de gerencias, subgerencias y jefaturas, se realizaron capacitaciones en torno al desarrollo de relaciones laborales integrales, que permitan a las personas en esas responsabilidades cumplir la normativa vigente, prevenir la vulneración de los derechos humanos de los colaboradores y fomentar el buen trato hacia y dentro de sus equipos de trabajo.

Participaron:

27 Profesionales  
13 Mujeres  
14 Hombres



### Prevención de lavado de activos

Destacamos la capacitación realizada a todos los colaboradores de la **Región de Arica y Parinacota, 24 en total**, en materia de prevención de lavado de activos en el contexto de la **Zona Franca**. Debido a la importancia de sus contenidos, en 2022 volveremos a entregar esta capacitación.



### Código de Ética

El Código de Ética es el documento que sistematiza los principios y lineamientos que todos los miembros de nuestra organización deben utilizar para desempeñar sus labores en Abastible y con los grupos de interés.

Esta guía de nuestra conducta se basa en los principios de ética, integridad, cumplimiento normativo, y buena conducta. Al ser un documento institucional, el código aplica tanto a los miembros del directorio como a los colaboradores y es extensivo a socios comerciales, proveedores, contratistas y empresas colaboradoras.

### Comportamiento ético en nuestra cadena de valor

Capacitamos continuamente a colaboradores y distribuidores en materia de **respeto a la libre competencia**. Dichas capacitaciones promueven el cumplimiento de las normas y principios en esta importante materia.

**En 2021, 618 colaboradores finalizaron el curso que refuerza los contenidos del Código de Ética vía online.**

Como cada año, participamos en la Encuesta Barómetro de la Fundación Generación Empresarial 2021, organización que **promueve culturas de integridad y buenas prácticas empresariales**. La encuesta, que se aplica a los colaboradores e indaga en el compromiso de la empresa con la integridad, fue respondida por 529 colaboradores de Abastible, lo cual nos permitió identificar las áreas a mejorar y contenidos a reforzar en materia de ética e integridad.

## Cumplimiento y prevención del delito

El Área de Compliance de Abastible tiene como objetivo cultivar y promover la conducta ética, transparente e íntegra previniendo de esta manera conductas de riesgos en materia de ética y probidad, junto con velar por el cumplimiento de la normativa vigente y la libre competencia.

Esta área es la responsable de gestionar el **Modelo de Prevención de Delitos**, el cual fue certificado el 27 de julio de 2021. El proceso de auditoría estuvo a cargo de la certificadora “Baker Tilly Chile Auditores Consultores Limitada”, que dio cuenta que Abastible cuenta con un Modelo de Prevención de Delitos, el que se encuentra implementado y contempla todos los requisitos de la Ley N° 20.393.

Los contenidos y el funcionamiento de este modelo se socializan en una serie de capacitaciones para todos los colaboradores que tienen por objetivo identificar y valorar aspectos esenciales del modelo y construir una cultura corporativa de probidad. En 2021, 348 colaboradores participaron en una capacitación que abordó los contenidos de la Ley N° 20.393 y el Modelo de Prevención del Delito.

### Nuestro Modelo de Compliance consta de tres pilares



#### Gestión del cumplimiento:

Vela por el apego a la normativa que rige a Abastible y su aplicación.



#### Ética y Modelo de Prevención de Delitos y Fraude:

Fomenta la cultura de integridad de la empresa, gestionando matrices de riesgos, desarrollando políticas y programas y liderando actividades de capacitación y difusión periódica.



#### Programa de Cumplimiento de los Principios y Regulaciones de Libre Competencia:

Sistematiza, ordena y profundiza diversas iniciativas para garantizar el respeto por dicha normativa, gestionando buenas prácticas que debemos adoptar para lograr dicho objetivo.

## Derechos Humanos

[GRI 412-1]

Otro avance de nuestra gestión fue el establecimiento de una alianza con el **Programa de Sostenibilidad Corporativa de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica y la ejecución de una asesoría en materia de Derechos Humanos**. Durante 2021 se llevó a cabo un análisis y se entregaron recomendaciones para el sistema de cumplimiento, junto con medidas para la difusión de la Política de Derechos Humanos de la empresa. Dentro de los resultados preliminares obtenidos contamos con la identificación de la necesidad de mejorar nuestro sistema de registro y resguardo de la información concerniente a contratistas y proveedores y el desarrollo de un programa de cumplimiento basado en la ISO 37301:2021.

Para 2022, el objetivo es continuar con la construcción de un sistema de gobernanza moderno y sostenible, que se encuentre en armonía con el sistema de cumplimiento y que tienda a la generación de una cultura de ética, integridad y respeto de los Derechos Humanos, así como a la adecuada identificación y gestión de los impactos y riesgos ambientales, sociales y económicos.



Distribuidor Mario Barra y parte de su equipo.

### El valor de hacer las cosas bien

En el mes de septiembre celebramos por segundo año consecutivo el **“Mes de la Integridad”**, difundiendo nuestra postura y buenas prácticas a través del intranet, emails, y la App Abastible. Bajo el lema **“Integridad es hacer las cosas bien”**.

Buscamos difundir un valor que debe reflejarse en todo lo que hacemos. Estamos convencidos de que, para cumplir con excelencia los objetivos que nos proponemos, nuestro comportamiento debe estar alineado con los valores que hemos declarado. En ello, el comportamiento íntegro es clave porque involucra ámbitos de nuestro quehacer diario, independiente del área en que nos desempeñemos.

### Canal de denuncias

El canal de denuncias es un mecanismo habilitado para que cualquier persona, perteneciente o no a la empresa, pueda hacernos llegar sus inquietudes respecto a situaciones potenciales o reales en donde nuestros equipos estén en riesgo de caer en conductas que se desvíen de lo establecido en la ley y/o las políticas y normativas que nos rigen.

Quien denuncia cuenta con el resguardo de confidencialidad, pudiendo optar por el anonimato. Con los reportes generados a partir de la información ingresada al canal, en 2021 se gestionó la entrega de información relevante que les permita mejorar la administración y la promoción del comportamiento ético en sus áreas, elevando los estándares de desempeño en sus dimensiones de responsabilidad, transparencia, respeto, rectitud, honradez, honestidad y coherencia.

	2021
<b>Total de denuncias recibidas a través del canal</b>	<b>1.295</b>
Número de denuncias investigadas y resueltas	16
Cantidad de despidos originados por denuncias investigadas	1
Número de denuncias vinculadas al Código de Ética	16
Número de denuncias vinculadas con el Modelo de Prevención de Delitos	12



Bajo el lema **“Integridad es hacer las cosas bien”**, buscamos difundir un valor que debe reflejarse en todo lo que hacemos.

# 1.3

## GESTIÓN DE RIESGOS

[GRI: 102-15]

Nuestra **Política de Gestión Integral de Riesgos** establece los principios básicos y el marco de actuación para las situaciones de esta índole a las que está expuesta nuestra operación. Su objetivo es contribuir al cumplimiento de nuestros objetivos mediante una gestión de riesgos y oportunidades que nos permita seguir generando valor para los grupos de interés.

Esta política es de aplicación general, rige para toda la organización, entendida como cada uno de nuestros colaboradores, independiente de su cargo, función o localización. Nos permite establecer tipos de riesgo y metodologías para evaluarlos, monitorearlos y gestionarlos. Una vez que se ha detectado un riesgo, la metodología establece roles y responsabilidades para su gestión.

### Riesgos según proceso

Son aquellos que inciden en procesos específicos y afectan el cumplimiento de objetivos. Entre éstos, se encuentran:

- Riesgo operacional
- Riesgo financiero
- Riesgo de cumplimiento
- Riesgos de seguridad de la información
- Riesgos tecnológicos (TI)
- Riesgos de fraude
- Riesgos de sostenibilidad
- Riesgo de integridad operacional

### Riesgos de alto nivel

Se trata de riesgos transversales que pueden afectar más de un proceso o todos ellos, y que potencialmente pueden tener impacto sobre los objetivos estratégicos. Entre éstos, contamos:

- Riesgo operacional
- Riesgo financiero
- Riesgo estratégico
- Riesgo de cumplimiento



## Avances en 2021

Anualmente actualizamos nuestro inventario de riesgos. Sin embargo, en 2021 decidimos examinar de manera integral la gestión de éstos, como parte de los aprendizajes obtenidos en el contexto de la **crisis sanitaria mundial**, pues notamos que debemos fortalecer nuestra gestión de riesgos dinámicos y emergentes.

Un riesgo emergente es una situación potencial o real que puede afectar a nuestra organización y/o industria de manera crítica pese a tener una baja probabilidad de ocurrencia. Ejemplo de éstos son **crisis económicas globales, desastres naturales, crisis sanitarias, políticas y sociales, así como también interrupciones en los servicios de telecomunicaciones**. Su impacto es difícil de cuantificar, así como también es difícil estimar la duración de su impacto.

**Los efectos del COVID-19 nos han obligado a tomar acciones** y decidimos adoptar una metodología para identificar y evaluar riesgos emergentes, pues las incertezas que se han levantado son un constante riesgo a la continuidad de servicio y rentabilidad de nuestros procesos.

## Riesgos derivados del cambio climático

En 2021 avanzamos en la incorporación de las recomendaciones del **Task Force for Climate Disclosure (TCFD)**, para la identificación y priorización de nuestros riesgos climáticos. Este proceso contó con la revisión de la Estrategia Climática de Largo Plazo (ECLP 2050), la Política Nacional de Energía, y la Estrategia Nacional de Hidrógeno Verde, Informes de la Agencia Internacional de las Energías Renovables (IRENA) y del Panel Intergubernamental de Cambio Climático (IPCC, por sus siglas en inglés). A éstos se sumó el análisis de estudios internos, como nuestra lista de riesgos de alto nivel y el informe de medición de huella de carbono.



El **TCFD** es un **estándar** desarrollado por el Financial Stability Board (FSB) para comunicar de manera consistente a los grupos de interés (especialmente inversionistas y accionistas) **sobre el impacto financiero del cambio climático**. Su uso permite transparentar la manera en que el cambio climático se aborda a nivel de la gobernanza de la organización, su estrategia corporativa y su gestión de riesgos, junto con presentar los resultados de mediciones de impacto y los objetivos fijados por la organización.

A partir de esta revisión se hizo una evaluación cualitativa de los **riesgos de alto nivel y las oportunidades detectados**. Entre éstos, destacan:



### *Estratégicos*

- Estigmatización de sectores intensivos en carbono
- Cambios en la matriz energética secundaria
- Aumento de uso de hidrógeno verde como fuente energética
- Mayores exigencias regulatorias causan modificaciones en el impuesto al carbono, incluyendo a la industria de gas licuado en la base impositiva

### *Operacionales*

- Transición a tecnologías de menores emisiones en las operaciones
- Sequía
- Riesgo de activos varados producidos por una contracción del mercado de combustibles fósiles
- Aumento de marejadas
- Aumento sostenido de la temperatura del planeta genera olas de calor e incendios

### *Financieros*

- Mayores presiones en la industria causan alzas de precio del petróleo

### *Cumplimiento*

- Aumento de requerimientos normativos relacionados con el reporte y divulgación de emisiones GEI y/o riesgos del cambio climático

La metodología requirió el desarrollo de cinco actividades que nos permitieron evaluar las expectativas de cumplimiento para medir el nivel de avance de las recomendaciones.

**1. Evaluación general** de la adherencia de Abastible a compromisos internacionales como el Acuerdo de París y al Task Force on Climate related Financial Disclosures.

**2. Evaluación de nuestra gobernanza** sobre los riesgos y las oportunidades relacionadas con el clima.

**3. Evaluación del impacto actual** y potencial de los riesgos y las oportunidades relacionadas con el cambio climático **en los negocios, estrategia y planificación financiera** de Abastible.

**4. Evaluar cómo la organización identifica, evalúa y gestiona los riesgos** relacionados con el clima.

**5. Evaluación de las métricas y las metas** fijadas para analizar y gestionar los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima relevantes en los casos pertinentes.

A través de 58 preguntas, revisamos 34 expectativas de cumplimiento, las cuales se clasificaron en tres estados de avance:

**1. En sensibilización:**

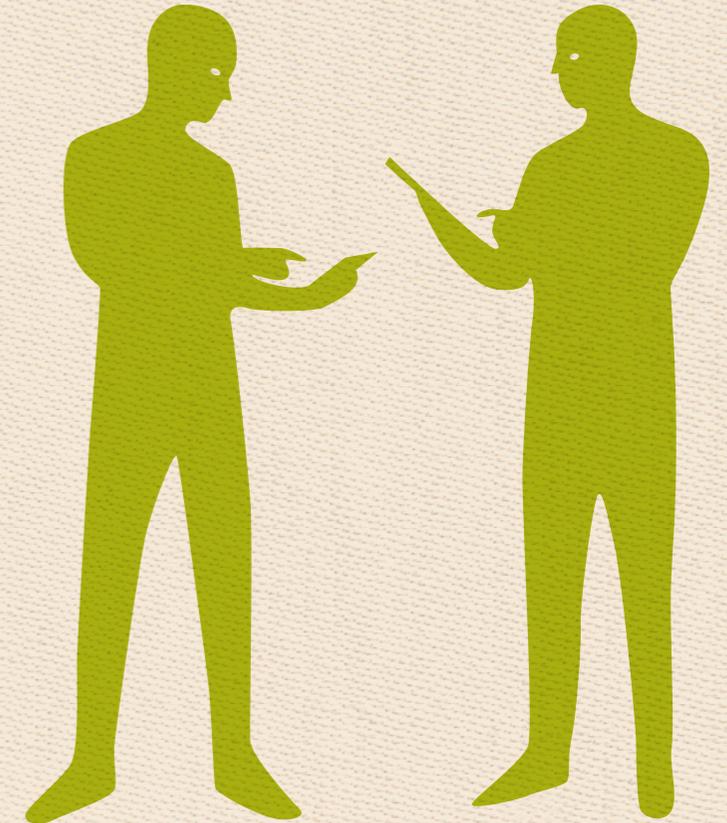
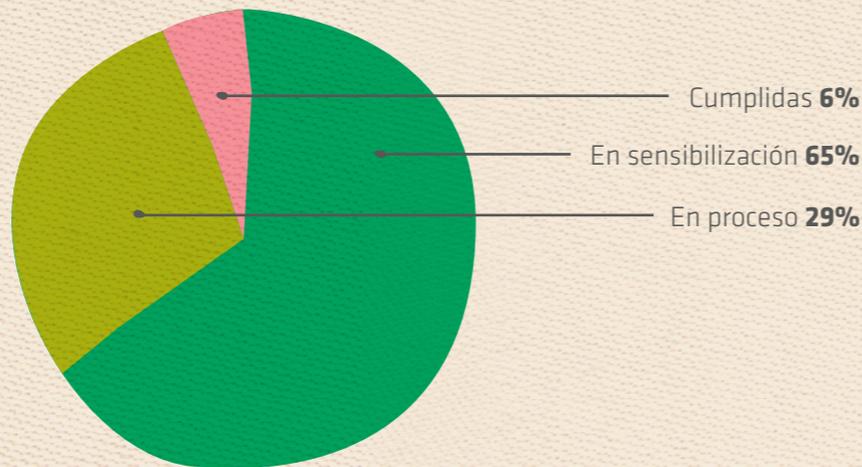
Son expectativas con un avance inicial, inferior al 50% de cumplimiento.

**2. En proceso:**

Son expectativas con un avance superior al 50% de cumplimiento.

**3. Cumplidas:**

Son expectativas cumplidas en un 100%.



En 2021 avanzamos en la incorporación de las recomendaciones del **TCFD**, para la identificación y priorización de nuestros riesgos climáticos.

# 1.4

## ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

GRI 102-40

Nos mueve el compromiso de aportar al desarrollo de la industria y de la sociedad a partir de la **gestión responsable de nuestros activos, operaciones, procesos y personas**. Nos hemos tomado en serio el llamado a crear valor económico y social a partir de la distribución y comercialización de energías limpias.

### Política de Sostenibilidad

Nuestra **Política de Sostenibilidad** entrega los lineamientos para asegurar que nuestra gestión empresarial se base en los principios del desarrollo sostenible, promoviendo una cultura organizacional en donde la conducta íntegra incorpora la visión de largo plazo: hacemos bien las cosas hoy para asegurarnos un horizonte de largo plazo, tiempo en que queremos seguir aportando calor a los chilenos que día a día nos prefieren.



El abordaje de cada uno de estos lineamientos nos permite relacionarnos con nuestros grupos de interés de manera estructurada. Gracias a esto, hemos podido identificar los canales más apropiados para comunicarnos, atendiendo a sus preocupaciones y conociendo sus intereses.

La actualización de nuestra Estrategia de Sostenibilidad considera una consulta exhaustiva a los grupos de interés a realizarse cada cuatro años. La próxima consulta de este tipo ocurrirá en 2023.

Durante 2021 dimos seguimiento a las preocupaciones e intereses de grupos de interés prioritarios, como son los distribuidores, comunidades vecinas clave, colaboradores, instaladores, transportistas y choferes de envasado, lo que implicó involucrarlos en la identificación de aspectos o temas claves que pueden impactarlos a ellos o a la compañía, además de generar acciones para reducir las brechas que se identificaran.

Para efectos de este Reporte de Sostenibilidad 2021, se consideró especialmente la opinión de los colaboradores para lo cual se realizó una encuesta online para evaluar la gestión de la sostenibilidad en Abastible e identificar temáticas prioritarias de sostenibilidad.

**Nuestros grupos de interés prioritarios**



Accionistas



Clientes



Comunidad (vecinos)



Colaboradores sindicatos

**Distribuidores**

**Instaladores**



Contratistas técnicos



Transportistas y conductores



Proveedores críticos



Entes reguladores y autoridades locales



Sede Aurora Esperanza



Luis Vera, repartidor, Aysén



Abastible Puerto Aysen

## Objetivos de Desarrollo Sostenible

Nuestra Estrategia Corporativa de Sostenibilidad está alineada con cinco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas. Su horizonte temporal comprende cuatro años entre 2020 y 2023, se articula en 6 ejes estratégicos, 17 líneas de acción bajo los que se despliega un total de 58 proyectos a través de los cuales buscamos ser un aporte concreto a la sociedad.

Eje estratégico	Líneas de acción		Aporte al alcance de los ODS
<b>Gobernanza para la sostenibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura, roles y cultura</li> <li>Gestión de riesgos de sostenibilidad</li> <li>Cumplimiento</li> <li>Comunicación</li> </ul>		
<b>Minimización de la huella ambiental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Metas ambientales</li> <li>Huellas de carbono</li> </ul>	  	<p><b>[7.3]</b> De aquí a 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética.</p> <p><b>[12.2]</b> De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.</p> <p><b>[12.5]</b> De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.</p> <p><b>[13.2]</b> Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.</p>
<b>Gestión responsable de la cadena de valor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modelo de distribución</li> <li>Desarrollo de contratistas</li> </ul>		<p><b>[9.3]</b> Aumentar el acceso de las pequeñas industrias y otras empresas, particularmente en los países en desarrollo, a los servicios financieros, incluidos créditos asequibles, y su integración en las cadenas de valor y los mercados.</p>
<b>Negocio Sostenible</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sustitución energética</li> <li>Portafolio soluciones sostenibles</li> <li>Servicio integral postventa</li> <li>Transformación digital</li> </ul>	 	<p><b>[7.2]</b> De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.</p> <p><b>[8.2]</b> Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.</p>
<b>Equipos comprometidos y seguros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo, equidad y liderazgo</li> <li>Salud y seguridad</li> </ul>		<p><b>[8.5]</b> De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.</p> <p><b>[8.8]</b> Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.</p>
<b>Aporte al desarrollo país</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto sello social</li> <li>Comunicación e involucramiento comunitario</li> <li>Plan solidario</li> </ul>		<p><b>[7.1]</b> De aquí a 2030, garantizar el acceso universal a servicios energéticos asequibles, fiables y modernos.</p>



Comité de Sostenibilidad:  
Luis Donoso, Sebastián Montero, Paula Frigerio, Sofía Carrasco, Julio Vidal, Paula Jervis y Osvaldo Acuña

El periodo 2021 corresponde al segundo año de funcionamiento de la Subgerencia de Sostenibilidad, área responsable de liderar la implementación de nuestra Estrategia Corporativa de Sostenibilidad. Es de su competencia el dar seguimiento a las actividades que desarrollamos como parte de los compromisos de sostenibilidad que hemos adquirido y de asegurar que el relacionamiento con nuestros grupos de interés se enmarque en los lineamientos estratégicos de la compañía.

Esta subgerencia genera sinergias con el Comité de Sostenibilidad, instancia que apoya el despliegue de la estrategia en este ámbito en todas las áreas de nuestra empresa, e informa al gerente general y al directorio sobre el estado de avance de los proyectos e iniciativas realizados. Este comité lo conforman los gerentes de Operaciones, Riesgo Operacional, Comercial, Legal y Asuntos Corporativos, Personas, Desarrollo e Innovación, y Marketing Corporativo y Clientes.

## Nuestros avances

Cuando tomamos la decisión de publicar nuestro primer Reporte de Sostenibilidad, lo hicimos con la total convicción de que la sostenibilidad se liderará y comunicará basándonos en los principios de transparencia y veracidad de la información.

A continuación, presentamos el estado de avance de los compromisos en materia de sostenibilidad que hemos tomado de manera voluntaria con nuestros grupos de interés.

# Estrategia de Sostenibilidad

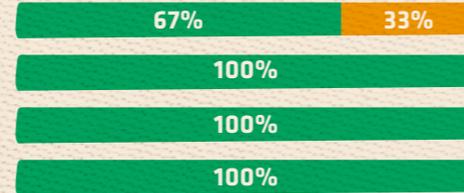
## Estado de avance por línea de acción

● Logrado
 ● En curso
 ● Atrasado
 ● En pausa

1

### GOBERNANZA

- 1. Estructuración de la sostenibilidad
- 2. Sistema de gestión de riesgos sostenibles
- 3. Gestión de riesgos sostenibles
- 4. Gestión de relacionamiento con GGII



2

### HUELLA AMBIENTAL

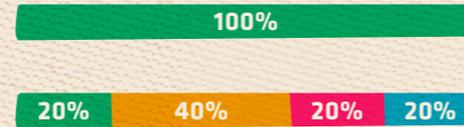
- 5. Estrategia ambiental
- 6. Compromiso con el cambio climático



3

### CADENA DE VALOR RESPONSABLE

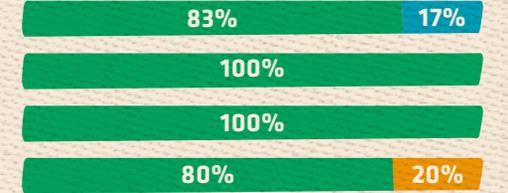
- 7. Mejora de condiciones laborales en colaboradores externos
- 8. Potenciar el valor de cada actor de la cadena de valor



4

### NEGOCIO SOSTENIBLE

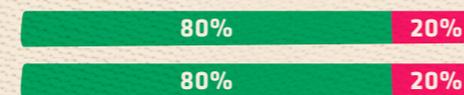
- 9. Modelo de negocios eficiente e innovador
- 10. Portafolio de soluciones sostenibles
- 11. Gestión y fidelización de clientes, postventa
- 12. Procesos ágiles y eficientes



5

### COMPROMISO Y SEGURIDAD

- 13. Desarrollo integral de colaboradores
- 14. Reforzamiento permanente Modelo de excelencia en Salud y Seguridad



6

### APORTE PAÍS

- 15. Proyecto Social con Sello Abastible
- 16. Modelo de vinculación con comunidades vecinas
- 17. Apoyo en crisis país



**Certificar el Sistema de Gestión de Energía** de la Planta Lenga bajo la Norma ISO 50001.

**CUMPLIDO, CERTIFICADA**

**Disminuir 5% el consumo de energía eléctrica** respecto a 2020.

Energía: **-1,2%** Maipú y **-12%** Lenga  
Electricidad: **+8%** en promedio de nuestras **8 Plantas Productivas**

**Medir la huella de carbono** incorporando en el alcance a todas las instalaciones de la compañía.

**CUMPLIDO**

**Certificar bajo el estándar ISO 14001:2015** a la Planta de Maipú, en un plazo de dos años.

**CUMPLIDO, CERTIFICADA**, así como el resto de nuestras Plantas.

**Disminuir 5% el consumo de agua** respecto a 2020.

Reducir agua en más de **8%** en nuestras **10 plantas productivas**

Lanzar al mercado **una solución de telemetría de bajo costo** que permite conocer a distancia el nivel de gas licuado remanente en los estanques granel.

Producto disponible en **App de clientes granel**.

Continuar con el proceso de implementación del **Modelo de excelencia en seguridad de Procesos (OIEM)**.

**CUMPLIDO**

**Convocar al menos a 600 colaboradores** en actividades de voluntariado.

**24,5%**

**Realizar el “Programa Líderes 3D”** en todos los países donde opera la empresa.

**CUMPLIMIENTO: 100%**  
Actividades por país: **4 talleres y 3 Webinars**

**Desarrollar un programa de formación por competencias** en el área de operaciones.

**CUMPLIMIENTO: 100%**  
Piloto en Planta Maipú.

**Compromisos asumidos en 2020**

**Nivel de cumplimiento 2021**



Rafael García,  
Operador Mesa Llenado

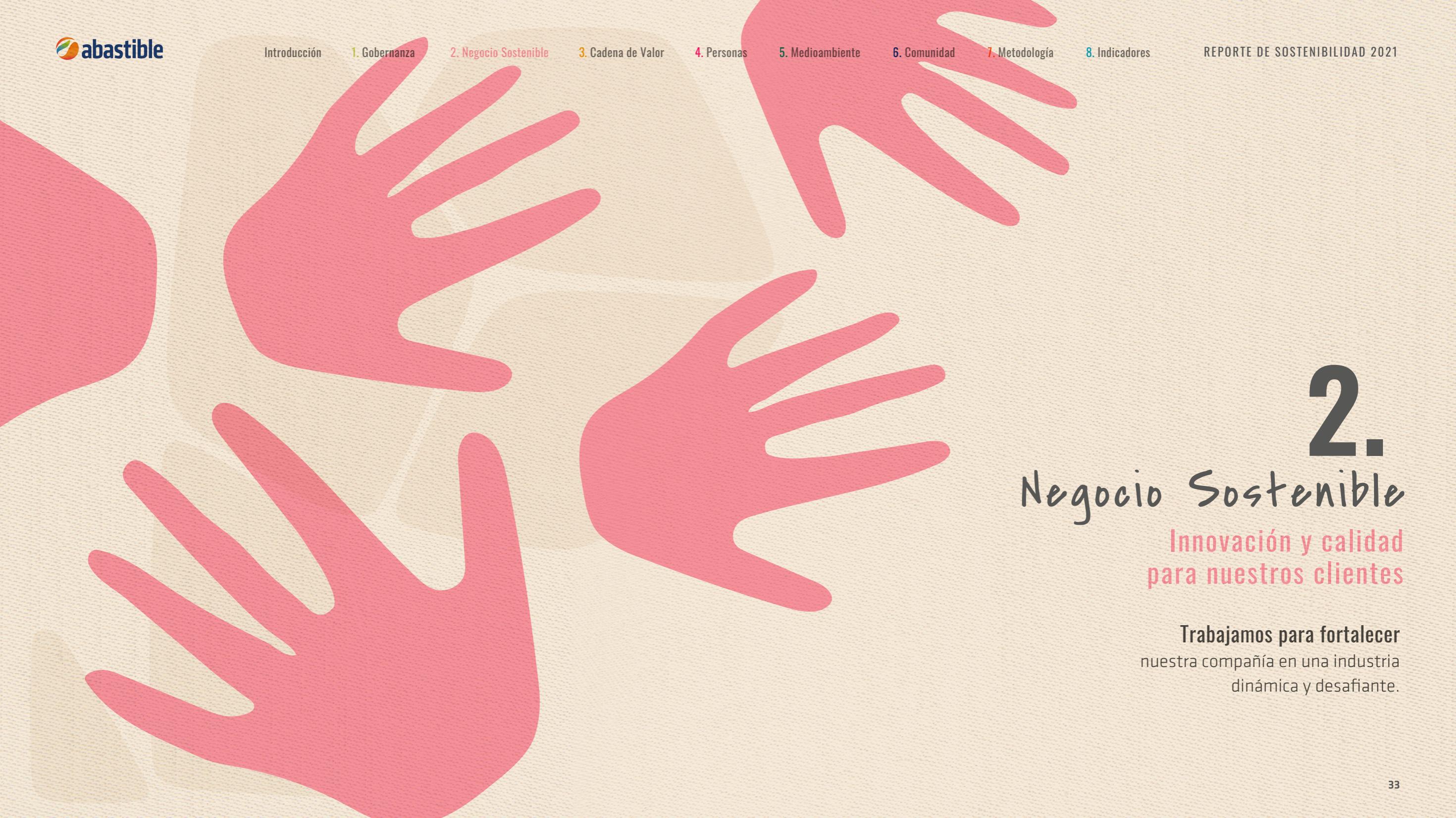
# 1.5

## VÍNCULOS SECTORIALES

[GRI 102-12, 102-13]

El compromiso con la sostenibilidad nos invita a trabajar de manera colaborativa con otras entidades de la industria energética nacional e internacional, así como con otros actores públicos y privados. Esto, **con el fin de compartir ideas y experiencias que nos permitan identificar con claridad buenas prácticas y oportunidades** para seguir agregando valor a nuestros grupos de interés.





# 2.

## Negocio Sostenible

Innovación y calidad  
para nuestros clientes

Trabajamos para fortalecer  
nuestra compañía en una industria  
dinámica y desafiante.

Enfoque de gestión (103,-1, 103-2, 103-3)

## AMBICIÓN

Nuestro modelo de negocios será eficiente e innovador.

**Seremos pioneros en la sustitución energética**

y en la aplicación de nuevas soluciones para hogares e industrias, convirtiendo a Abastible en una organización líder en la respuesta a las necesidades crecientes y dinámicas de los clientes.

## Temas materiales del capítulo

- Experiencia de clientes
- Innovación y desarrollo de nuevas soluciones energéticas
- Desempeño económico

## Herramientas de gestión

- Programa Rubik
- Modelo de Atención Abastible
- Programa de Excelencia de Servicio (PES)
- Programa de Control de Calidad
- Programa Corporativo i-NOW
- Programa Vinnci

## Avances

- Mantención del liderazgo de la industria, con un 39,3% de participación
- Disminución de accidentes e incremento de eficiencia de plantas
- Lanzamiento de nuevos servicios Abastible Hogar
- Lanzamiento de servicios de asesoría para medición de eficiencia energética
- Generación de alianzas y pilotos para nuevos desarrollos con hidrógeno verde y electromovilidad

## Metas 2022

- Fortalecer la cultura organizacional con foco en la experiencia del cliente

## Desempeño 2021



**\$93.972 MM**

**Utilidades 2021**



**556.000**

**Toneladas de ventas física**  
(10,2% más que en 2020)



**30%**

De **crecimiento en Soluciones Energéticas** (64 acumuladas)



**WhatsApp**

Como **nuevo canal de atención al cliente**



**90%**

**Menos accidentes** en operaciones



**Premio Pro Calidad 2021**

Para **“Gas Medidor”**

# 2.1 EXPERIENCIA DE CLIENTES

[GRI 103-1, 103-2, 103-3]

**Calidad, seguridad, rapidez de atención y atención de postventa** son los principales aspectos por los que los clientes prefieren a una empresa para su abastecimiento energético.

Estos factores son comunes para todo tipo de clientes y, en el caso de las empresas, tiene también importancia la **customización del servicio, la calidad de la instalación, la seguridad y la facturación.**

En Abastible nos hemos propuesto brindar a nuestros clientes la mejor experiencia al adquirir y usar los productos y servicios que ofrecemos. Para ello, diseñamos una nueva arquitectura de postventa para los distintos tipos de clientes que comenzó por una redefinición organizacional. Así, la Subgerencia de Clientes pasó a ser parte de la Gerencia de Transformación Digital, con el fin de vincularse directamente con métodos y herramientas que hacen uso de la tecnología para brindar simplicidad y facilidad en las respuestas.



## Modelo de atención Abastible

Nuestro compromiso con los clientes es permanente y son ellos un pilar fundamental y los que le otorgan sentido a nuestro quehacer por esto que durante 2021 realizamos un diagnóstico de la Experiencia de Post Venta de nuestro cliente final junto con la consultora Accenture. Profundizamos en el entendimiento de nuestros clientes y diseñamos un Modelo Operativo de Post Venta Deseado, logrando identificar las brechas y oportunidades de mejora, lo cual se tradujo en un conjunto de iniciativas que se implementarán durante 2022. Para esto definimos un governance que liderará esta implementación y gestiones de mejora futura.

Para 2022, nuestro objetivo es fortalecer la cultura organizacional con foco en la experiencia del cliente. Además, seguir profundizando el conocimiento de los distintos segmentos (envasado, granel, medidores) y ampliar esta investigación a las distintas regiones donde estamos presentes.

## Digitalizar la atención

En gran parte, la experiencia de clientes que buscamos en Abastible se basa en la digitalización para brindar mejores interacciones. Durante 2021 trabajamos fuertemente en el desarrollo de servicios digitales que otorguen respuestas ágiles a los requerimientos, en cuanto a gestión de reclamos, solicitudes y consultas. Tras la renovación de la Sucursal Virtual en 2020, orientada a los clientes de las líneas de negocio de medidores, cilindros y granel, su uso se expandió y resultó de utilidad para quienes pagan una boleta mensual.

Entre los principales avances de 2021 estuvo la apertura de un nuevo canal de atención, vía WhatsApp, a través del que se pueden solicitar descuentos, realizar pedidos y solicitudes de post venta. Adicionalmente, lanzamos el nuevo cupón digital, que en el tiempo reemplazará al cupón físico e iniciamos un trabajo en conjunto con la red de distribuidores, para ayudarlos a digitalizar sus operaciones.



### Nuevas soluciones Abastible Hogar

En 2021, aprovechando nuestra cercanía con miles de familias chilenas, iniciamos un nuevo servicio para **ayudar a los clientes hogar a resolver necesidades domésticas**.

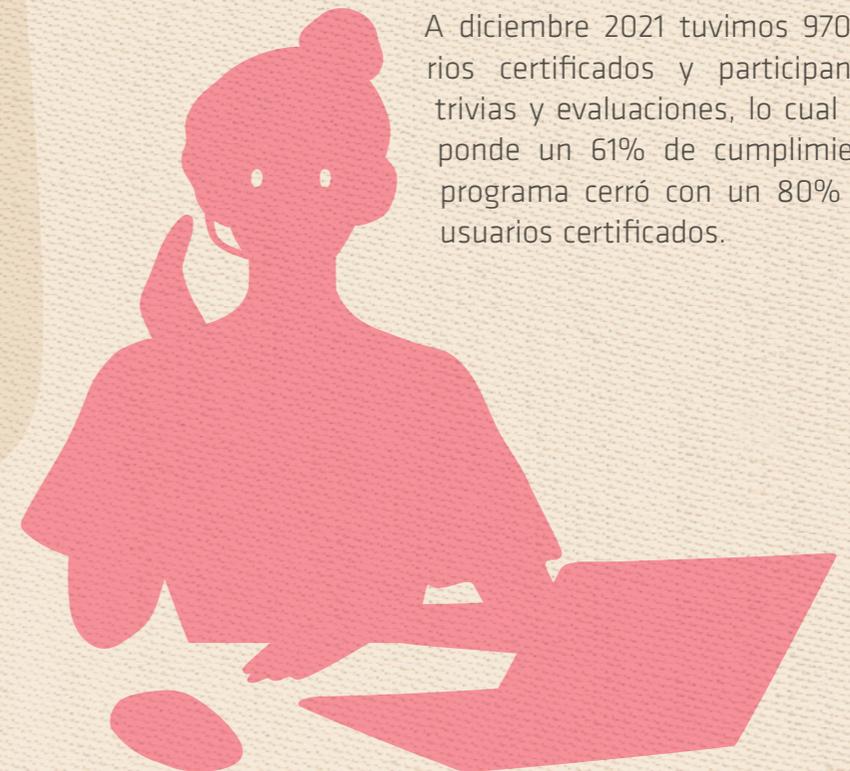
Estas cubren:

- Imprevistos Hogar.
- Reparación de rotura o desperfecto accidental de instalaciones sanitarias.
- Reparación en caso de falta o falla de energía eléctrica.
- Reposición de vidrios de puertas o ventanas.
- Asistencia por inutilización de chapas o cerraduras.
- Reparación de electrodomésticos.
- Mantenimiento de calefont, cocina y estufa a gas.

## Programa de Excelencia de Servicio (PES) COVID-19

En 2021, el **Programa de Excelencia de Servicio** evolucionó para incluir temas contingentes, además de los siete pasos del protocolo de servicio seguro. El objetivo es mejorar la experiencia de satisfacción de todos los clientes hogar de Abastible. El programa es 100% online, y con incentivos para aquellos que lo completan y se certifican.

A diciembre 2021 tuvimos 970 usuarios certificados y participando en trivias y evaluaciones, lo cual corresponde un 61% de cumplimiento. El programa cerró con un 80% de los usuarios certificados.





Cliente recibiendo su pedido

## Controles de calidad

[SASB EM-RM-540a.2]

En Abastible contamos con un **Sistema de Gestión de Calidad** para cilindros de GL y sus componentes, el cual incluye, entre otras, las siguientes actividades:

- Inspección de cilindros nuevos o re-inspeccionados y componentes (válvulas)
- Auditorías de organismos técnicos de re-certificación

El foco de este programa es garantizar la calidad del producto terminado, disminuyendo la probabilidad de fugas de gas en cliente final.

Por el lado de clientes granel, durante 2021 se inició la implementación del **Modelo de Seguridad de Procesos OIEM en proyectos de Soluciones Energéticas**. Esta consiste en una adaptación del Modelo de Seguridad que utilizamos en nuestras áreas productivas, con el propósito de robustecer las salvaguardas de los proyectos mediante diseños seguros, análisis de riesgos, competencias técnicas del personal propio y contratistas involucrados en los proyectos, integridad mecánica, entre otros atributos. La finalidad de esta implementación es garantizar diseños seguros que tengan un impacto significativo en la disminución de eventos de seguridad de procesos en el cliente granel.

## Seguridad ante todo

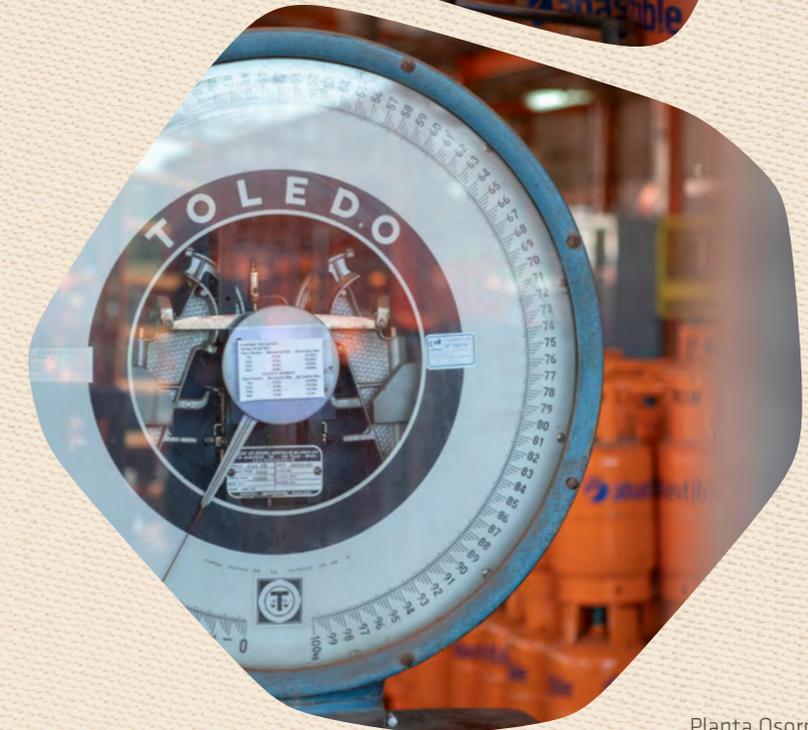
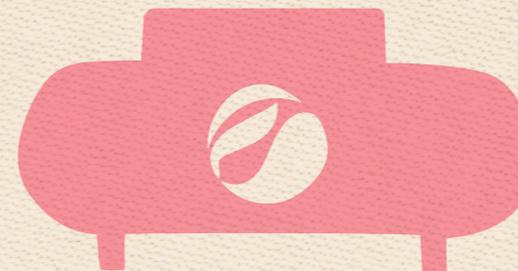
[GRI 416-1]

La responsabilidad de velar por la integridad de las instalaciones que utilizan nuestros clientes recae en todos nuestros colaboradores, bajo la guía y apoyo de la Subgerencia de Regulación y Control de Instalaciones. Esta se encarga de que en cada prestación de servicio se cumplan las normas dictadas por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).

Para ello, esta Subgerencia mantiene una comunicación permanente con los equipos de distribución y ventas a lo largo del país. Se preocupa de entregar información y reforzar la importancia de seguir los protocolos establecidos, además de estar atentos a responder consultas

### Seguridad en Nuestros Tanques 2021

Mantenciones de tanques realizadas	16.254
Recambios de tanques realizados	4.255



## Canales de atención



**Contact center**

**66%**  
de los requerimientos



**Sucursal Virtual**

**26%**  
de los requerimientos



**WhatsApp**

**7%**  
de los requerimientos



**Otros canales  
(correo, RRSS, otros)**

**1%**  
de los requerimientos

Durante 2021, ingresaron 118.032 requerimientos, que incluyen las solicitudes, consultas y reclamos, para las líneas de negocio de envasado, granel y medidor. Lanzamos nuestro nuevo canal WhatsApp el cual tiene como objetivo estar más cerca de nuestros clientes de una forma simple y rápida.

## Gestión de reclamos

Durante 2021 la tasas de reclamos de granel y envasado disminuyeron levemente, pero los casos en medidores aumentaron. Los tiempos de respuesta de los casos cerrados de reclamos y requerimientos han tenido una mejora considerable respecto a 2020.

Uno de los focos de 2021 y nuestro desafío para 2022 es implementar nuevos protocolos y procesos que entreguen mayor certezas y visibilidad a nuestro cliente en las distintas etapas del viaje. Lograr una experiencia con menos fricciones, simplificándole la vida al cliente y resolviendo sus problemas de manera oportuna.

Reclamos ingresados a **Sernac**

**1.377**

Reclamos ingresados a la **SEC**

**2.968**

Casos en **Cartas al Director**

**23**

en medios escritos

### Tasa de Reclamos y Tiempo de Respuesta

	Granel		Envasado		Medidores	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Tasa de reclamos	1,26%	2,2%	7,7%	2,2%	1,4%	2,3%
Tiempo de respuesta promedio (días hábiles)	9,5 días	5,0 días	7,7 días	3,9 días	12,4	4,8



La **valoración de los clientes es importante para nosotros**, puesto que ponemos el esfuerzo de toda la organización a su servicio.

## Reconocimientos

En 2021 fuimos reconocidos con dos importantes distinciones, cuya metodología mide diversos aspectos de la experiencia que distingue a las mejores empresas.

### Premio Pro Calidad 2021 para “Gas Medidor”

Premio nacional de Satisfacción de Clientes que se sustenta en cinco indicadores: satisfacción general con la marca, satisfacción dado precio, experiencia de problemas, intención de recomendación e intención de permanencia o recompra.

Este estudio es realizado por la consultora Praxis y la Universidad Adolfo Ibáñez y reconoce anualmente a las grandes marcas mejor evaluadas por sus clientes. Para ello, se lleva a cabo una encuesta telefónica estructurada, de enero a diciembre, para cada una de las 134 marcas de servicio del país. De esta forma, el INSC (Índice Nacional de Satisfacción de Clientes) mide su desempeño total y no solo de un periodo afectado por acciones comunicacionales o eventos específicos.

### Premio Lealtad del Consumidor 2021

El premio “**Lealtad del Consumidor**” es un reconocimiento que realiza Alco Consultores junto con la Escuela de Negocios de la Universidad de Los Andes (ESE), basado en la metodología propia Net Promoter Score. Mediante 13.685 encuestas online, realizadas entre julio y septiembre de 2021, **se evaluó el grado de lealtad de los consumidores respecto de 72 empresas chilenas, pertenecientes a 16 industrias.**

## 2.2 INNOVACIÓN Y DESARROLLO DE NUEVAS SOLUCIONES ENERGÉTICAS

[GRI 103-1, 103-2, 103-3]

La industria de la energía tiene el importante desafío de ser un agente activo contra el **cambio climático que afecta al planeta.**

En 2021, se implementaron **15 proyectos** de nuevas Soluciones Energéticas.

Si bien el gas licuado se considera un combustible fósil, hoy a nivel mundial, más del 60% es producido a partir de gas natural, cuyos atributos únicos lo convierten en una muy buena opción para la transición energética. El gas licuado produce muy bajas emisiones de material particulado y gases de efecto invernadero; además, es fácil de transportar y almacenar. Así, resulta clave aplicar innovación para desarrollar nuevas Soluciones Energéticas en base a este combustible y cubrir las necesidades de hogares y empresas. Llevar adelante estos desafíos implica impulsar procesos integrales de innovación, que incluyan formación de capacidades, fomento de una cultura propositiva, inversión de recursos y generación de alianzas con otros actores. Este tema involucra a accionistas, colaboradores, clientes, academia y autoridades.

En Abastible estamos entusiasmados desarrollando nuevos productos y servicios que apoyen los objetivos de negocio de nuestros clientes, al tiempo que aporten al desafío de una economía baja en carbono. Nuestro enfoque es ser una empresa proveedora de energías limpias, que tiene entre su oferta al gas licuado y crecientemente trabajamos con otras fuentes, como fotovoltaicas e hidrógeno verde. Junto con ello, nos hemos propuesto instalar una cultura de innovación, a través de diversos proyectos.

### *Nuevas soluciones energéticas*

En los últimos años nos hemos enfocado en satisfacer las necesidades energéticas de nuestros clientes, sean éstos hogares, comercios o industrias de distintos sectores productivos; mediante soluciones innovadoras que contribuyan a consumos y procesos de producción más limpios y eficientes.

Nuestro servicio para empresas consiste en asesoría técnica especializada en el diseño e implementación de proyectos de eficiencia energética. En este ámbito, ayudamos a las empresas con alto consumo energético a adecuarse a las obligaciones establecidas en la nueva Ley de Eficiencia Energética, aprobada por el Congreso el 7 de enero de 2021, y que se encuentra próxima a su promulgación y publicación. Nuestra oferta consiste en:

- Servicio de Implementación de Sistemas de Gestión de Energía (SGE)
- Servicio de Medición y Verificación de Ahorros Energéticos y Emisiones con tecnología Blockchain
- Servicios de Auditoría Energética y Gestor Energético.

## Casos destacados

### Pisqueros migran a energías limpias

La industria del pisco premium está creciendo en nuevos segmentos y mercados competitivos que hoy exigen nuevos estándares en calidad y cuidado de medioambiente. Los combustibles tradicionalmente usados en este rubro son la leña, el carbón y el petróleo.

En el proyecto Cogotí, de Ovalle, contribuimos a renovar el proceso de destilado, con quemadores directos en cada alambique y control automático de la temperatura en cada etapa del proceso. De esta forma, además de acortar los tiempos de destilación, la empresa consiguió una disminución de hasta un 25% del consumo de energía y la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>.

En el caso Pisco Galvarino, una empresa joven del Valle de Elqui, la tecnología de quemadores directos con gas licuado contribuyó a asegurar la calidad del producto y disminuir los tiempos

de destilación en un 30%. Este incremento en la capacidad les permitió incluso ofrecer el servicio de destilación a terceros, abriéndoles una nueva línea de negocios.

### Circularidad con gas licuado

Como empresa de la economía circular, dedicada al procesamiento de cáscaras de camarones y langostinos para producir bioestimuladores vegetales, Crustanic tuvo un fuerte crecimiento en los últimos años. Ante la decisión de construir una nueva planta, buscaron procesos energéticos limpios y eficientes, y consiguieron en Abastible una asesoría integral. Esto llevó a la implementación de un sistema innovador para la generación de vapor industrial, mediante una caldera eficiente con un quemador inteligente que regula la potencia, entre otros atributos. Con este sistema, cuentan con una energía hasta 15% más económica que el petróleo, ya sea por su poder calorífico o valor por litro.

### Concentrados eficientes

En la ciudad de Arica, Golden Omega produce concentrados de Omega-3 a partir de aceite de pescado. Con el objetivo de reducir sus emisiones y hacer más eficiente su consumo energético, le ayudamos a reemplazar el petróleo de seis de sus tres calderas a vapor, incorporando gas licuado. Además, se implementaron tecnologías que le permiten recuperar energía desde los gases de escape, mediante economizadores, se moduló la combustión según el requerimiento de producción y se redujo el consumo de combustible, mediante quemadores eficientes. El nuevo sistema permitió a la compañía disminuir en un 31% sus emisiones de CO<sub>2</sub>, un 51% de NOx, un 99% de SOx y un 93% de material particulado.



**17 grandes clientes** pisqueros destilan con gas licuado en sus plantas



Carrusel de llenado de cilindros.  
Planta Concepción.

## Medir y verificar

En colaboración con Roda Energía, en 2021 estrenamos el **Servicio de Mediciones y Verificaciones de Ahorros y Emisiones con Blockchain**, que permite a cualquier empresa o entidad trazar el impacto energético y ambiental de sus proyectos de eficiencia energética y/o Energías Renovables No Convencionales. Esto se hace a través de la aplicación de un protocolo internacional que genera un certificado mensual respaldado por una tecnología de seguimiento inalterable.

El servicio abre una vía concreta para aquellas compañías que deban adaptarse a las regulaciones ambientales que vienen para el país –como la Ley de Eficiencia Energética o el Marco Regulatorio del Cambio Climático–, al entregar una herramienta que transforma sus activos intangibles (reducción de emisiones y/o ahorro de energía) en activos digitales trazables y transparentes. La medición y verificación se hace mediante un protocolo reconocido internacionalmente (IPMVP), que compara índices históricos con los de una solución específica. De este modo, muestra el ahorro de energía y la disminución de emisiones.

## Fomento de la innovación

Desarrollar una cultura pro-innovación es fundamental para nuestra compañía, que está impulsando una fuerte transformación a través de diversos proyectos corporativos. La Subgerencia Laboratorio de Innovación y Cultura se encargará de llevar adelante diversos programas e iniciativas.



## Programa corporativo I-NOW

Lleva seis años de desarrollo y su objetivo es convertir ideas en proyectos que agreguen valor al negocio y los clientes. Esto se hace mediante un proceso estructurado y sistemático que fomenta la creación de ideas para implementarlas en proyectos concretos, poniendo a disposición de los colaboradores una serie de herramientas, actividades y metodologías.

En 2021, el 6° Desafío I-NOW, “Somos innovación, tú eres innovación”, retomó el espíritu de búsqueda y vanguardia de los colaboradores, bajo el paradigma de que la creatividad es relevante de aplicar para resolver problemas nuevos o abordar los antiguos con enfoques diferentes. Abierto durante todo el año, esta versión se enfocó en el desarrollo de nuevos productos y servicios y solución de problemáticas u optimización de procesos. Sus resultados se conocerán en 2022.

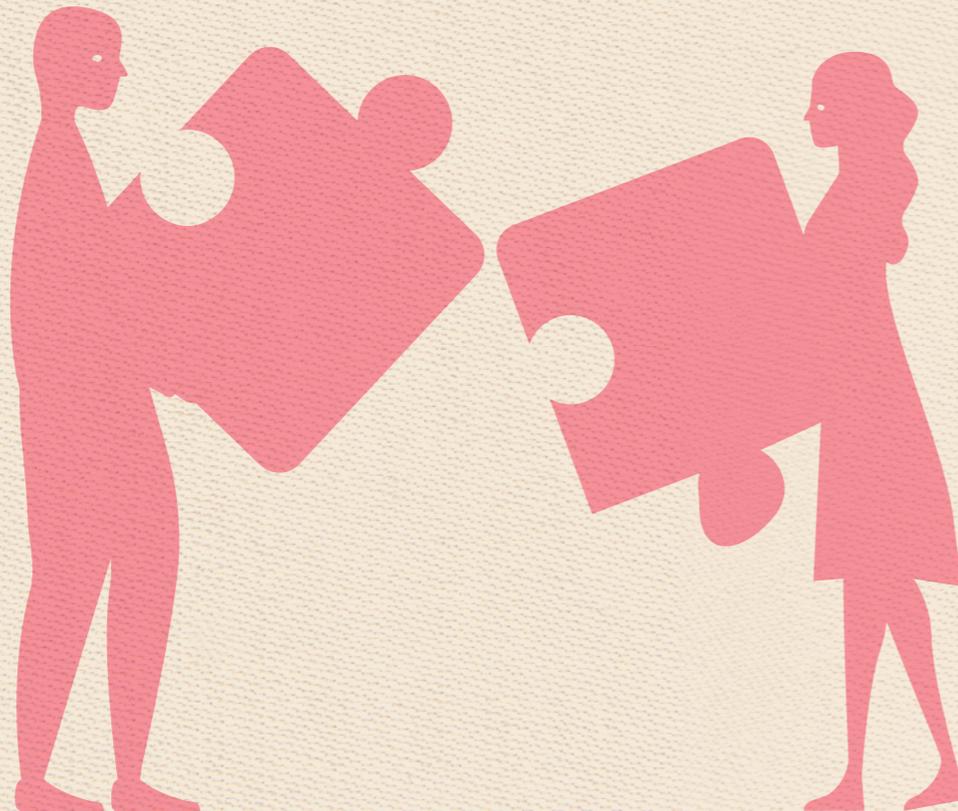
## Programa Vinnci

Esta iniciativa se orienta a potenciar y profundizar una cultura de innovación que consiga sistematizar el desarrollo de nuevas ideas para generar proyectos concretos que agreguen valor al negocio. Se sustenta en dos metodologías reconocidas a nivel mundial, como son SCRUM, para desarrollar proyectos de forma ágil, y SIT (Systematic Inventive Thinking), que busca generar soluciones innovadoras dentro de la organización, basándose en las personas, recursos y capacidades existentes.

Durante el año formamos a 24 tutores en ambas metodologías, seleccionados entre los colaboradores de Abastible y que tienen el rol de ser gestores de cambio. Ellos son los encargados de facilitar las llamadas “sesiones de ideación”, donde toman un problema levantado por cualquier persona y guían el proceso creativo. El resultado de estas instancias es un documento en el que queda plasmada la o las ideas generadas.

## Alianzas para nuevos desarrollos

En Abastible colaboramos con otros actores y participamos en iniciativas colectivas porque los desafíos del planeta y la sociedad requieren sumar conocimientos, recursos y capacidad innovadora. Queremos contribuir con nuestra experiencia y también una fuerte disposición a experimentar y equivocarnos para abrir caminos que contribuyan a un mejor estado en nuestro planeta y la sociedad.



### Plan estratégico hidrógeno Abastible

Nuestro compromiso con el desarrollo procesos ecoeficientes nos lleva a poner atención a las oportunidades para innovar y poder aportar a la transición energética de Chile. Junto con otros actores del sector privado fuimos seleccionados para participar en la Aceleradora de Hidrógeno

Verde, iniciativa impulsada por el Ministerio de Energía y la Agencia de Sostenibilidad Energética (Agencia SE), que ha convocado a diez proyectos, de los cuales serán tres los que lograrán un cofinanciamiento por un total de \$300 millones.

### Piloto semi industrial Mezcla GL-GN/H<sub>2</sub> para aplicación en equipos térmicos

Con una escala semi industrial, e implementado en conjunto con el Centro de Energía UC, este piloto busca calibrar la operación de equipos térmicos mediante la aplicación de mezcla de GL-H<sub>2</sub> y GN-H<sub>2</sub> en diferentes proporciones. El objetivo es disponer de los conocimientos necesarios para avanzar en la aplicación industrial aprovechando el hidrógeno en su potencial de uso térmico con GL-GN (combustibles de transición a energías limpias) en calderas, hornos industriales y hornos refractarios.

### Alianza H<sub>2</sub> verde para el Biobío

Formamos parte de la Alianza H<sub>2</sub> para el Biobío, con el fin de ser parte del ecosistema de innovación colaborativo para desplegar el potencial del hidrógeno verde en dicha región. Es una instancia de aprendizaje, intercambio de información y formación de redes en donde participan universidades, empresas, entidades de gobierno y organizaciones de la sociedad civil, liderada por la Universidad de Concepción.

### Alianza con Fraunhofer Chile

En 2021 acordamos una alianza con el prestigioso **instituto alemán Fraunhofer** para trabajar en conjunto en un proyecto de desarrollo combustibles sintéticos. Estos son e-DME y e-Gasolina, que se generan a partir de recursos renovables en un proceso integrado. El centro de producción estará ubicado en el norte de Chile como parte de una infraestructura integral de hidrógeno. El primer paso de este proyecto considera la introducción de combustibles sintéticos de carbono neutral en el sector del gas y el de transporte para la minería.

## Piloto de electromovilidad en Municipalidad de Renca

Tras adjudicarnos el 5º Concurso de Inversión Energética Local -Comuna Energética impulsado por la Agencia de Sostenibilidad Energética y el Ministerio de Energía, implementamos un camión eléctrico para el retiro de reciclaje en la comuna de Renca. La solución, desarrollada en conjunto con Roda Energía, consistió en la implementación de un camión eléctrico de transporte de carga de tres toneladas con infraestructura para carga de batería eléctrica en el Punto Limpio de la comuna. La iniciativa busca desarrollar un modelo de negocio escalable y replicable, para implementar proyectos de electromovilidad en las actividades desarrolladas en torno al reciclaje comunal, con foco social y en torno al desarrollo energético local, para el fomento de sistemas de transporte eficiente de Renca.



Claudio Castro, Alcalde de Renca y Paula Frigerio, Gerenta de Desarrollo, Innovación y Proyectos, presentando el proyecto junto al equipo de Roda

## Expandir la innovación

Durante 2021 tuvimos una intensa actividad como promotores de la innovación. Fuimos auspiciadores principales de **EtMDay**, un encuentro internacional de emprendimiento e innovación que tiene como finalidad conectar a las grandes empresas con emprendedores y desarrolladores de nuevas soluciones innovadoras. Además, fuimos la única empresa de gas invitada a ser parte del lanzamiento de la **Estrategia Frío-Calor** del Ministerio de Energía y la Agencia Internacional de la Energía, en la cual se dio a conocer experiencia internacional en el desarrollo de proyectos sostenibles en esta materia.



## 2.3 DESEMPEÑO ECONÓMICO

[GRI 103-1, 103-2, 103-3]

Abastible 1, Abastible 2

Los últimos años han sido complejos para la economía mundial por diversos factores como la **pandemia del COVID-19**, la inestabilidad política en algunas regiones y fenómenos climáticos derivados del **calentamiento global**.

Todo ello ha generado problemas logísticos que inciden en el precio del gas licuado en Chile y otros países que importan este combustible, influido también por alzas relevantes en el tipo de cambio.

No obstante el contexto adverso, nuestra compañía logró conservar su posición protagónica, con un 39,3% de participación de mercado, lo que representa un incremento del 0,8% respecto de 2020. Por tercer año consecutivo, nos mantenemos como líderes de la industria nacional.

### Resumen de Resultados 2021

Capital suscrito y pagado	\$248.508.931.870
Patrimonio	\$323.892.278.938
Utilidad del ejercicio	\$93.972.144.389

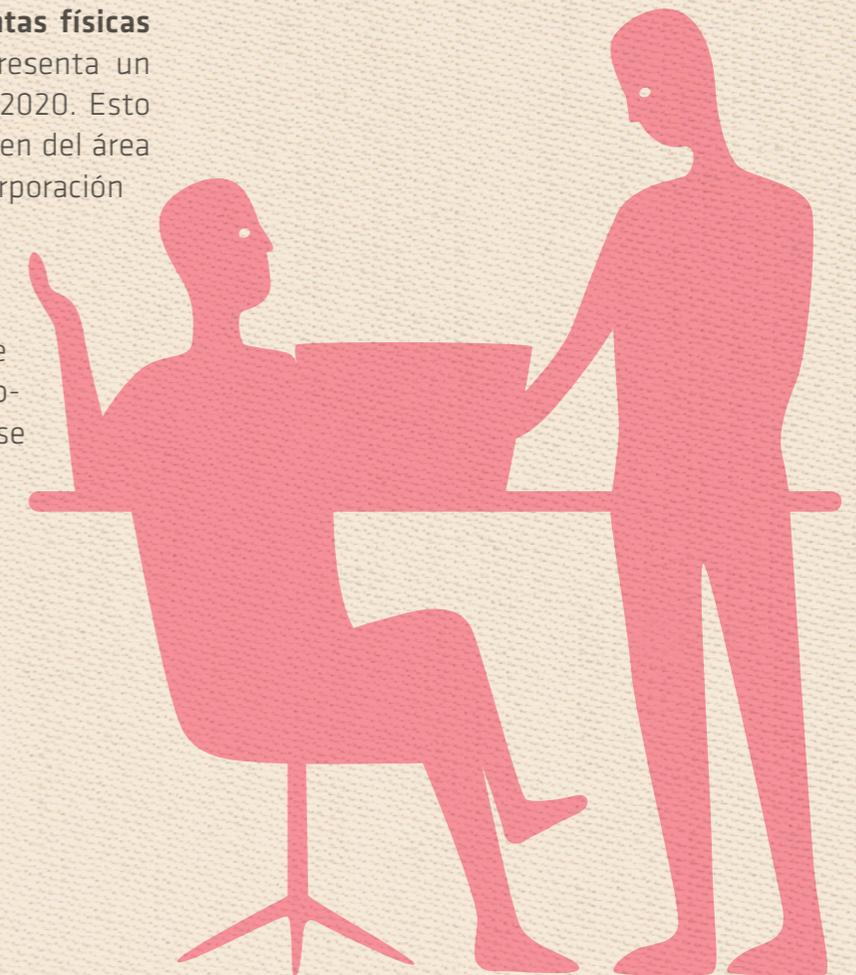
Producción	2020	2021
Envasado	365	393
Grael y Autogas	140	163
<b>Totales</b>	<b>505</b>	<b>556</b>

En miles de toneladas

## Ventas y crecimientos

[GRI 102-7]

Durante este periodo, tuvimos **ventas físicas de 556.272** toneladas, lo que representa un incremento del 10,2% respecto de 2020. Esto se explica por el aumento de volumen del área Grael, en un 19% debido a la incorporación de clientes de gran magnitud en los canales Industrial y Comercial; además de mayores consumos de clientes comerciales a medida que disminuyeron las restricciones provocadas por la pandemia. En tanto, se produjo un incremento de venta en el volumen de gas envasado de un 7,6%.



## Eficiencia y confiabilidad

En Abastible tenemos la convicción de que la industria del gas licuado posee mucho futuro como proveedora de energía y juega un rol fundamental en la entrega de nuevas soluciones energéticas que contribuyan a un medioambiente más limpio. Para ello, aspiramos a ser una empresa de clase mundial, que opere guiada por los más altos estándares y lleve a cabo todos sus procesos con altos niveles de eficiencia y confiabilidad.

Así es como en 2019 tomamos la decisión de modernizar nuestras operaciones con miras a 2023 y pusimos en marcha el proyecto de transformación **Rubik**, cuyo despliegue tiene cuatro líneas de trabajo.

La importancia de este proyecto se refleja en una gobernanza clara y estructurada, de manera que toda la organización se involucra y participa según sus distintos niveles de responsabilidad. Integran el comité directivo los gerentes de primera línea y el comité ejecutivo, un grupo de subgerentes que se encarga de conectar los lineamientos con la ejecución en operaciones. En cada planta, existe un equipo de líderes integrado por jefes de área que ajustan las directrices a cada realidad y comparten buenas prácticas. En el piso planta, los operadores ejecutan y comparten aprendizajes. Dentro del área de Operaciones, donde ocurre la mayor parte de la transformación propuesta por Rubik, algunos ejecutivos cumplen sus funciones habituales y otras responsabilidades del proyecto para impulsar su implementación y avance, conectándose con las distintas áreas.

### Proyecto Rubik



## 1. Revitalización de la cultura

Fortalecer las competencias de liderazgo es fundamental en un proyecto de transformación de gran magnitud. Por eso, hemos puesto foco en desarrollar a jefes de planta que puedan influir en sus equipos de trabajo, formando rutinas de seguridad y disciplina en los procesos. Esto ha implicado aplicar movilidad interna y atracción de talento, lo cual tuvo como resultado que cuatro de diez plantas tengan a mujeres como jefas, liderando equipos de hasta 100 personas.

A nivel de operadores, estamos trabajando en la reconversión de funciones y capacidades, de básicas a técnicas. En conjunto con los sindicatos, delineamos un programa de capacitación que cubre aspectos como: empleabilidad (conocimientos de sustentabilidad, seguridad y calidad), capacidad de gestión y sistemas de trabajo.

El foco de revitalización es realizar cambios sostenibles en el piso planta buscando potenciar las capacidades de cada rol en busca del empoderamiento, colaboración de los equipos y mejora continua de nuestros procesos.

## 2. Metodología

A través de la Metodología GO, instalamos un conjunto de rutinas que apalancan los objetivos del proyecto. Diariamente, en cada planta se realizan “reuniones autónomas”, muy cortas, efectivas y con acciones inmediatas, las cuales apuntan a nuestros KPIs de seguridad, calidad, servicio, eficiencia y clima laboral.

Adicionalmente en nuestras caminatas diarias, si se detecta una anomalía en terreno se utilizan tarjetas de colores azul, rojo y amarilla para así dejar en evidencia los riesgos y llevar control de su gestión. A la fecha, ya tenemos 21.000 tarjetas resueltas con un cumplimiento del 95%, donde el 50% son levantadas por nuestros operadores (ver capítulo 4). Si existen situaciones que se repiten, se convoca un equipo multidisciplinario que busca eliminar la causa raíz del problema. Para esto utilizamos Kaizen, metodología de análisis que proporciona una mayor profundidad. A la fecha, ya existen 380 proyectos de mejora ejecutados. Con estas rutinas avanzamos fuertemente instalando una cultura preventiva.



Ricardo Balboa, Héctor Santos y Francisco Villaroel en planta Coyhaique



Belén Vega  
Planta Maipú

### 3. Automatización

Para alcanzar nuestra aspiración de operar como una empresa de clase mundial, iniciamos un plan de automatización que busca ponernos a la altura de la vanguardia en nuestra industria. Esto implica automatizar procesos críticos que, en su ejecución manual, requieren redundancia en los controles. En 2021 avanzamos en la instalación de las primeras máquinas que operarán procesos de llenado, limpieza, inspección y disposición de cilindros.

### 4. Digitalización

Esta línea de trabajo busca aprovechar las herramientas digitales, reduciendo la carga administrativa y acelerando una conexión provechosa con los clientes y así estimar la demanda por zonas y formatos, haciendo eficiente la oferta mediante la producción en las plantas más cercanas. Esto brinda una serie de beneficios, en términos de planificación, comercialización, logística y experiencia de los clientes.

### Desarrollo propio

La Metodología GO (Gestión Operacional) que aplica Rubik es un desarrollo propio de profesionales de Abastible, a partir de World Class Manufacture, TPM y Six Sigma. En Abastible queremos romper con el **paradigma jerárquico** y damos a las jefaturas el rol de facilitadoras, distribuidoras de recursos, responsabilidades y revisión de costos. Para los operadores, la aspiración es darles herramientas de empoderamiento y conocimientos para desempeñarse exitosamente en la nueva etapa.

#### Logro Rubik

**90%**

Reducción de accidentes

**0,98 /10.000**

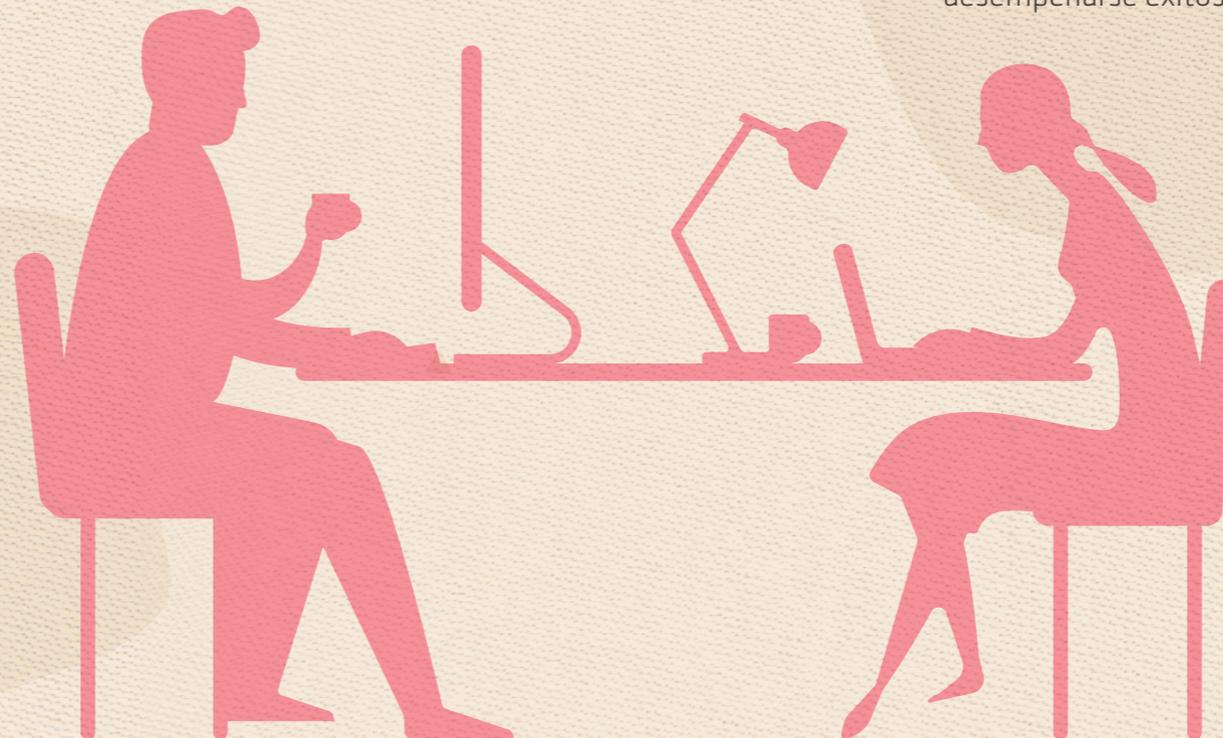
Cilindros que fugan (1 estándar clase mundial según SEC).

**USD 1.600.000**

Ahorro en costos de operación

**Premio internacional  
KAIZEN Awards 2020-2021**

Finalista de excelencia en Sistema de Mejora Continua  
7º lugar en Chile





# 3.

## CADENA DE VALOR

Desarrollamos relaciones estratégicas

**El abastecimiento y la distribución** son factores clave en nuestra actividad que abordamos con responsabilidad y equilibrio.

## AMBICIÓN

La gestión de nuestra cadena de valor es un componente clave en el **correcto despliegue de nuestra estrategia de negocios**. Por eso nos esforzamos en crear un modelo de abastecimiento y distribución bajo el cual traspasamos y promovemos buenas prácticas a los actores involucrados en nuestros procesos, de manera que sus acciones estén alineadas con nuestros valores, objetivos y compromisos corporativos.

## Temas materiales del capítulo

- Abastecimiento y suministro responsable

## Herramientas de gestión

- Modelo para la Gestión de la Distribución
- Estrategia para el Abastecimiento
- Sistema de Gestión de Abastecimiento
- Política de Compras y Adquisición
- Política Energética
- Política y Estrategia de Sostenibilidad
- Incorporación de criterios de sostenibilidad en licitaciones
- Actividades para el desarrollo integral de distribuidores
- Programas de capacitación para contratistas, distribuidores e instaladores
- Implementación de canales de comunicación transparentes y accesibles

## Avances

- Transformación digital: Data Analytics al servicio de la red de distribuidores
- Política de Capacitación a Contratistas
- Desarrollo del proyecto “Mejora del Cumplimiento en Contratistas”
- Capacitaciones técnicas a instaladores

## Metas 2022

- Clasificar a nuestros instaladores en base a criterios de riesgo, calidad, tiempos de ejecución, entre otros, con el fin de reforzar la calidad de su servicio y categorizarlos por segmento y tipo de proyecto.
- Certificar nuestro sistema de gestión de procurement, con el objetivo de asegurar la calidad de los procesos.

## Desempeño 2021



Contamos con la **Red de Distribución más grande** de Chile



**1.268**  
**Distribuidores**



**99%**  
Proveedores **nacionales**



**USD 522.833**  
**Gasto total** en proveedores



**92%**  
Distribuidores son **micro o pequeñas empresas**



**211**  
**Instaladores**

# 3.1

## ABASTECIMIENTO Y SUMINISTRO RESPONSABLE

GRI: 102-10, 103-1, 103-2, 103-3

Gestionar de manera responsable nuestra cadena de cadena de valor significa **velar por el abastecimiento continuo de gas licuado e insumos asociados** que nos permitan llegar con energía a todos nuestros clientes. Para asegurar la continuidad, seguridad y calidad del servicio en condiciones competitivas, nuestro sistema de abastecimiento busca la mayor transparencia y equilibrio en las relaciones con los distintos actores que participan en ella.

### ¿Cómo nos abastecemos?

En nuestro país, el gas licuado es mayoritariamente importado; alrededor de un 15% es abastecido por la Empresa Nacional del Petróleo (ENAP) a partir del proceso de refinación del petróleo.



Nuestro modelo de abastecimiento está transitando hacia el fortalecimiento de la importación directa de gas licuado. En 2020 tomamos la operación del Terminal Marítimo San Vicente, ubicado en la Región de Biobío. En 2021, continuamos trabajando en esta línea, buscando asegurar un suministro confiable y competitivo, considerando nuestra red logística integrada. A partir de 2023 tendremos un nuevo modelo que nos permitirá aumentar considerablemente las importaciones directas, generando sinergias y eficiencias a nivel regional.

La logística desde los terminales hacia nuestras plantas y oficinas de distribución se realiza tanto por camiones como a través de gasoductos.





Nave atracada al Terminal Marítimo San Vicente para transferencia de gas licuado

## 3.2 NUESTROS PROVEEDORES

GRI: 204-1

En Abastible estamos **comprometidos con el desarrollo de la industria nacional y las empresas que forman parte de nuestra cadena de valor**. De este modo, en 2021 contamos con un total de 3.856 proveedores, de los cuales el 99% son nacionales.

Del total de proveedores, un 33,4% son proveedores de las categorías pequeñas y medianas empresas, y el gasto en ello representó el 7,6% del total incurrido en el periodo reportado.

Nuestra política asegura que los proveedores reciban el pago por los productos y servicios proveídos en un plazo máximo de 30 días.

2021

3.856

Total de proveedores  
99% son nacionales

**USD\$ 523 MM**

pagados a proveedores en 2021

**USD\$ 402 MM**

pagados a proveedores nacionales en 2021

**30 días**

plazo máximo de pago a proveedores

**1.288**

proveedores pyme, equivalentes a un 33,4% de nuestros proveedores

**USD\$ 40 MM**

pagados a proveedores pyme

### PAGOS A PROVEEDORES SEGÚN ORIGEN

Proveedores	2020	2021
	Pagos (USD)	Pagos (USD)
Nacionales	371.784.116	401.536.000
Extranjeros	29.574.746	121.297.000
<b>Total</b>	<b>401.358.862</b>	<b>522.833.00</b>

### Mejorando la gestión de proveedores

En 2021 implementamos una herramienta para la evaluación del desempeño de nuestros proveedores que considera la información disponible en nuestros sistemas respecto al cumplimiento de aspectos técnicos, plazos y precios acordados. Este sistema nos permitirá generar reportes mensuales a partir de marzo 2022.

Adicionalmente, pusimos en marcha un sistema de registro automático de facturas de proveedores, lo cual disminuye la intervención humana en el proceso y con ello se reducen los errores de digitación. Este proyecto ha implicado un cambio cultural y una nueva forma de vincularnos con nuestros proveedores, permitiéndonos estandarizar el proceso para recibir aquellas facturas recurrentes que no cuentan con orden de compra, pudiendo ser procesadas de manera automática. La digitalización de este proceso también nos permite gestionar y mitigar riesgos de fraude, pues podremos verificar de manera sistemática que la orden de compra y su recepción correspondan al proveedor que las está emitiendo y que se encuentran debidamente autorizadas internamente.

## 3.3 RED DE DISTRIBUCIÓN

Trabajamos con la red de distribuidores minoristas de gas licuado más grande de Chile, lo cual nos ha permitido brindar a las personas acceso a energía limpia y segura. La distribución opera bajo una relación virtuosa, lo cual ha contribuido al desarrollo de emprendimientos que partieron siendo pequeñas empresas familiares y consiguieron, gracias a su esfuerzo y el apoyo de Abastible, crecer en cobertura territorial y ventas.

El **92%** de nuestros distribuidores corresponde a **micro, pequeñas y medianas empresas**.

Desde Arica a Coyhaique trabajamos en conjunto con una red de **1.268 distribuidores**, soportada por una infraestructura de diez plantas de almacenamiento y envasado y 21 oficinas de distribución a lo largo de todo Chile.



**DISTRIBUIDORES SEGÚN TAMAÑO**



Tamaño	2020	2021
Microempresa	49%	42%
Pequeña empresa	47%	50%
Mediana empresa	4%	7%
Gran empresa	0.4%	1%

En Abastible apoyamos a los distribuidores que trabajan con nosotros y les aportamos herramientas para facilitar su labor, sus capacidades de gestión y asegurar estándares de calidad y seguridad para los clientes. En 2021, la tasa de crecimiento a un tamaño superior de empresa fue la siguiente:



\*La cifra de distribuidores ha sido actualizada de acuerdo a nuevos criterios de contabilización, por lo que se ha visto levemente modificada respecto a lo publicado en el Reporte de Sostenibilidad 2020.



Mario Barra / María Eugenia Ñanculef  
Distribuidores clientes, Region Metropolitana



Camión de reparto Puerto Aysén



Sede Campamento Aurora Esperanza, Antofagasta

## Modernizando nuestra red

Durante 2021 realizamos diversos avances para fortalecer nuestra red de ventas y distribución:

- Reestructuramos nuestra fuerza de venta, aumentando el número de jefes de venta, lo cual nos ha permitido estar más cerca de la red de distribuidores y dar mayor agilidad a la toma de decisiones.
- También comenzamos a implementar un nuevo software de ruteo en envasado y granel, lo cual es un nuevo empuje a la eficiencia y mejora en la respuesta a nuestros clientes. Además, comprometidos siempre con la seguridad, se han instalado sensores y monitores para el apoyo a las tripulaciones en el cumplimiento de los estándares de seguridad. Finalmente, bajo nuestra filosofía del “Mejoramiento Continuo”, hemos implementado la metodología GO (Gestión Operacional) en las oficinas de distribución.

## Traspaso de habilidades



### Capacitación Protocolo Seguro de Atención

Contó con la participación de distribuidores y usuarios (repartidores, telefonistas y vendedores de local). Se realizó mediante la Plataforma Abastible Experto.



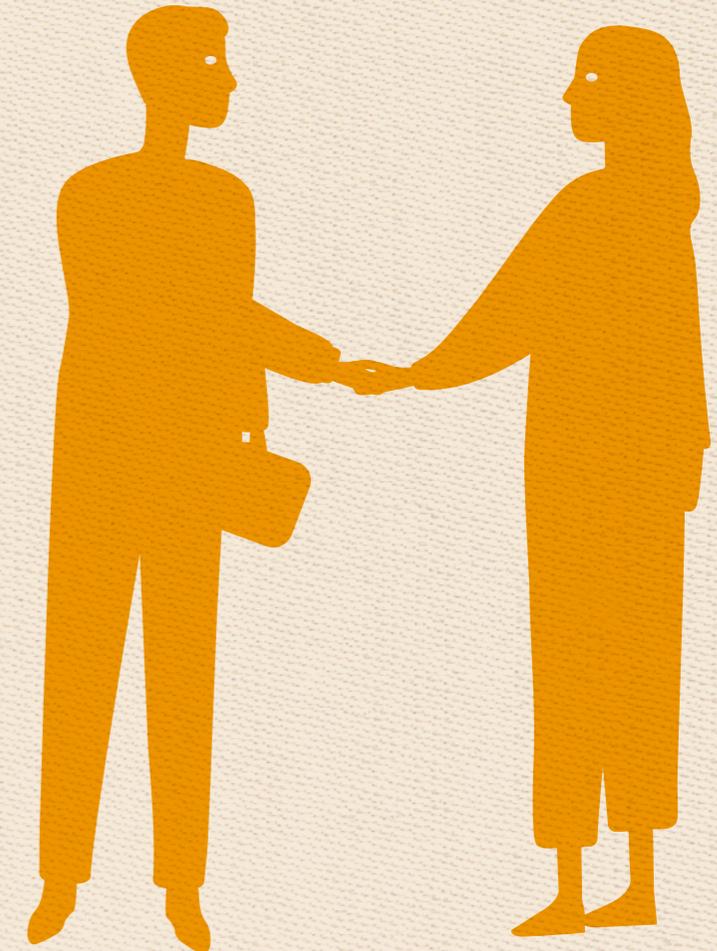
### Capacitación sobre el respeto a la libre competencia

Desarrollamos un curso para distribuidores, el cual fue reforzado con un video en el portal Familia Naranja en donde el equipo legal, junto a expertos en la materia, explicaron la importancia de la libre competencia en nuestro negocio y la postura oficial de Abastible frente al tema.



### Portal Familia Naranja

Es un portal web y aplicación móvil creada para que la red de distribuidores pueda conectarse con nosotros. Cerca del 90% de nuestros distribuidores utiliza este canal, en donde pueden encontrar información relevante para su gestión diaria. En 2021, utilizamos esta plataforma para reforzar los contenidos de la capacitación sobre Protocolo Seguro de Atención y el seminario sobre libre competencia.





Ricardo Espinoza / Kathia Marroquín / Alonso Silva Marroquín  
Distribuidores, Región Metropolitana

## 3.4 SERVICIO DE INSTALACIÓN

Los instaladores son los **responsables del montaje, la conexión, la implementación** y la emisión de declaraciones ante la autoridad de tanques, redes y artefactos de consumo para gas licuado a granel o de medidores.

**Creemos en las capacidades de los emprendedores de menor tamaño y los apoyamos técnicamente para hacer su labor.**

En Abastible creemos en las capacidades de emprendedores de menor tamaño, por lo que los proveedores de servicios de instalación corresponden a micro, pequeñas y medianas empresas, quienes reciben de manera permanente el apoyo técnico de nuestros profesionales.

2020 → 2021  
**344** → **211**  
 Instaladores Instaladores

La disminución en el número de empresas instaladoras contratadas en 2021 se debe que hemos buscado concentrar la adjudicación de proyectos en una menor cantidad de proveedores para facilitar su gestión y poder trabajar con ellos de manera más estrecha. Adicionalmente, producto de la crisis sanitaria del COVID-19, hubo una disminución en la oferta de estos especialistas.



Mauricio Aguilera y Giovanni Blun, maestros soldadores

### EMPRESAS INSTALADORAS

Tamaño Empresa	Participación 2020	Participación 2021
Microempresa	63%	65%
Pequeña empresa	31%	33%
Mediana empresa	6%	2%



# 4.

## COMPROMISO Y SEGURIDAD:

### Preocupación permanente por las personas

**Nos ocupamos del desarrollo y bienestar** de quienes trabajan con nosotros, al igual que la seguridad en cada etapa de nuestros procesos.

## AMBICIÓN

En Abastible nos mueve el **compromiso con lo que hacemos**, la pasión de contribuir con nuestro trabajo a las necesidades de clientes y la sociedad en general, velando en todo momento por su seguridad.

### Temas materiales del capítulo

- Bienestar laboral
- Desarrollo del talento
- Empleo justo y diverso
- Salud y seguridad de personas y procesos

### Herramientas de gestión

- Política de Sostenibilidad
- Política de DD.HH.
- Política de Inclusión y Diversidad
- Política de Prevención de Alcohol y Drogas
- Modelo de Bienestar Gallup
- Modelo de Gestión de Desempeño
- Política de Seguridad e Integridad Operacional
- Política de Capacitación a Contratistas Desarrollo del proyecto “Mejora del Cumplimiento en Contratistas”
- Política de Gestión Integral de Riesgos
- Modelo de Excelencia de Integridad Operacional (OIEM)
- Sistema de Gestión de Seguridad de las Personas

### Avances

- Creación de nuevos beneficios de teletrabajo, coparentalidad e impulso a la vida sana
- Fortalecimiento de Aula, plataforma de aprendizaje autónomo con 31 nuevos cursos
- Inicio de formación para operarios base con miras a su reconversión laboral en funciones de automatización
- Reducción de la accidentabilidad en los procesos operacionales críticos en un 15% entre empleados propios y un 25% entre contratistas

### Metas 2022

- Ejecutar las acciones previstas en materia de Derechos Humanos.
- Realizar los procesos de auditoría para las tres primeras etapas de OIEM.

### Desempeño 2021



1.247

**Colaboradores**



729

**Contratistas**



90%

**Satisfacción interna** en encuesta de clima laboral



USD 387.774

Monto total invertido en **programas de capacitación**



2.882

**Horas de formación en Salud y Seguridad** a empleados propios



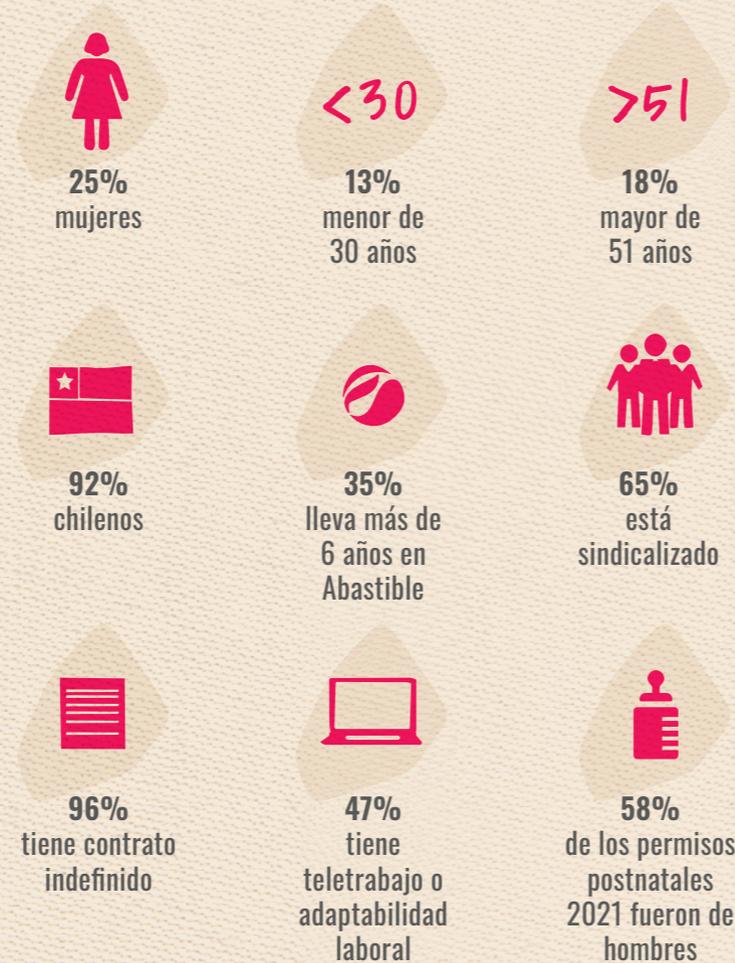
0

**Incidentes en fugas mayores y medias** en instalaciones propias y clientes

# 4.1 NUESTROS EQUIPOS

[GRI 102-7, 102-8, 405-1, 404-1]

Las personas que forman nuestros equipos de trabajo a lo largo de todo el país tienen en común su **espíritu colaborativo** y el **compromiso de hacer las cosas bien, con transparencia, respeto, honestidad y foco en las necesidades de los clientes** que nos prefieren.



## Dotación por Cargo y Género

	2021		
	Hombres	Mujeres	Total
Ejecutivos y gerentes	40	16	<b>56</b>
Profesionales y técnicos	350	132	<b>482</b>
Otros trabajadores	544	165	<b>709</b>
<b>Total</b>	<b>934</b>	<b>313</b>	<b>1.247</b>

## Nuevas Contrataciones y Rotación

	2020		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Nuevas contrataciones	110	47	143	51
Colaboradores desvinculados	309	68	141	54
Colaboradores que renunciaron voluntariamente	29	13	47	12

## 4.2 BIENESTAR LABORAL

[GRI 103-1, 103-2, 103-3]

Para el desarrollo de cualquier tipo de actividad es importante **fomentar relaciones basadas en el respeto entre las personas y la motivación de los equipos.**

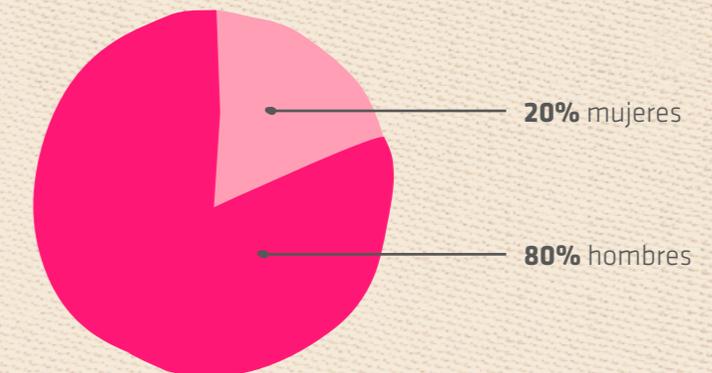


En el caso de las empresas de energía, se conjugan distintos talentos, conocimientos de profesionales y técnicos, muchas veces en operaciones distantes entre sí. Además, en los últimos años, debido a la pandemia, han ocurrido cambios importantes en la forma de trabajar, imponiendo importantes desafíos en el cuidado físico y psicológico de las personas. La suma de estos factores constituye la experiencia de trabajo y, de parte de las empresas, conlleva esfuerzo para lograr relaciones fluidas y constructivas, junto con identidad y cohesión organizacionales.

En Abastible nos basamos en el Modelo de Gallup para gestionar el bienestar en nuestra organización, avanzando progresivamente en sus cinco dimensiones: física, profesional, social, financiera y comunidad. Para cada aspecto desarrollamos programas e iniciativas que se traducen en beneficios para los colaboradores. Además, esta metodología nos ha facilitado el cuidado de las personas en el prolongado periodo de pandemia.

### Trabajadores contratistas

Contamos con el apoyo de empresas contratistas y sus colaboradores para diversas labores asociadas a nuestra actividad.



## Modelo de Bienestar Gallup

### Aspectos



#### FÍSICO

### Lineamientos

Tener buena salud y suficiente energía para hacer las cosas del día a día.

### Acciones/ iniciativas

- Reforzar las medidas de prevención de autocuidado.
- Promoción de vacunación contra el COVID-19.
- Campaña de vacunación anti- influenza.
- Plataforma Betterfly con atención médica y nutricional gratuita, además de proporcionar un incentivo para la actividad física y meditación a través de aplicaciones para su desarrollo.
- Apoyo a afectados con COVID-19.



#### PROFESIONAL

A nuestros colaboradores les gusta lo que hacen cada día y están motivados para lograr sus objetivos.

- Videos “Liderazgo en tiempos de crisis”.
- Coaching personal y grupal.
- Medidas de teletrabajo para fortalecer el bienestar.
- Pausas con Charlas TED.



#### SOCIAL

Tener relaciones de apoyo y amor en su vida.

- Charlas de corresponsabilidad parental, positividad, resiliencia y hábitos saludables.
- Ciclo de videos “Me cuido y aprendo”.
- Taller “La energía de las fortalezas personales”.
- Taller “La energía de las relaciones positivas”.
- Atención psicológica gratuita a través de plataforma Betterfly.
- Nuevos beneficios de corresponsabilidad parental.



#### FINANCIERO

Administrar la vida económica para reducir el estrés y aumentar la seguridad.

- Entrega de kit de teletrabajo.
- Charla “Decisiones clave en tiempo de incertidumbre previsional”.



#### COMUNIDAD

Sentir agrado por el lugar donde se vive, sentirse seguro y estar orgulloso de su comunidad.

- Campaña de Navidad aporte a familias afganas.
- Comunicación de actividades relacionadas con la comunidad realizadas por Abastible en alianza con TECHO.



Plataforma Betterfly



Sede campamento Aurora Esperanza Antofagasta

## Nuevos beneficios

[GRI 401-2]

En Abastible tenemos una amplia gama de beneficios para nuestros colaboradores (ver anexo), los que vamos actualizando tanto en línea con sus necesidades como con los cambios sociales. En 2021, pusimos en marcha nuevas iniciativas para el bienestar de las personas:

- Beneficios en teletrabajo para el cuidado de los tiempos y espacios personales.
- Beneficios con foco en la corresponsabilidad, como extensión de post natal de padres, fuero paternal, fuero maternal/paternal por fallecimiento del hijo y reintegro paulatino para madres.
- Betterfly es una plataforma que incentiva la vida sana e incluye telemedicina gratuita e ilimitada, sesiones de psicología gratuita e ilimitada, accesos a programas de meditación, educación del bienestar, fitness virtual y protección financiera mediante un seguro de vida e invalidez.



### Número de Personas que se Acogieron al Permiso Postnatal

	Hombres	Mujeres	Total
Ejecutivos y gerentes	0	0	0
Profesionales y técnicos	5	6	11
Otros trabajadores	10	5	15
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>26</b>

### Número de Días Utilizados Durante el Año en el Permiso Postnatal, Legal y Extralegal

	Hombres	Mujeres	Total
Ejecutivos y gerentes	0	0	0
Profesionales y técnicos	30	1.158	1.188
Otros trabajadores	60	1.584	1.644
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>2.742</b>	<b>2.832</b>

## Clima organizacional

La medición del clima de la organización se hace anualmente, con el objetivo de contar con un herramienta de mejora continua en la gestión de personas. Los resultados han sido consistentemente altos – un 90% promedio – en los dos últimos años, lo cual da cuenta de que los factores de fidelización de los colaboradores son valorados por ellos. Servicio y seguridad son los aspectos más destacados, como reflejo de la apreciación de las medidas constantes que tomamos en función de su bienestar.

## Cuidado durante la pandemia

Si bien 2021 fue un año menos intenso y crítico que el anterior respecto a la situación sanitaria producto del COVID-19, nos preocupamos de tener continuidad en las medidas de apoyo y contención a nuestros colaboradores. Todo ello, en línea con las fases de apertura decretadas por la autoridad.

Mantuvimos una alta tasa de vacunación en los equipos (90%) y aplicamos teletrabajo para todas las funciones que lo permitían, lo cual fue valorado por los colaboradores. En ese mismo ámbito, desarrollamos un programa piloto de retorno gradual para la dotación de la oficina principal, denominado “Reunidos”, que consideró un proceso de gestión del cambio y fortalecimiento de las relaciones de los equipos mediante trabajo colaborativo.

	Hombres	Mujeres
Número de respuestas	729	263
% Engagement y/o favorabilidad	91%	89%

En Abastible, **potenciamos nuestro clima organizacional mediante el cuidado y el bienestar** de las personas en todo momento.



## 4.3 DESARROLLO DEL TALENTO

[GRI 103-1, 103-2, 103-3]

El sector de la energía está viviendo retos y transformaciones relevantes, producto de los desafíos que impone la lucha contra el **cambio climático y el dinamismo del mercado**. Esta evolución requiere tanto de atracción de talento fresco como **desarrollo y reconversión del capital humano**, dadas las nuevas tecnologías que se van incorporando, las formas distintas de trabajar y la innovación constante que requieren las empresas.

En Abastible, contamos con procesos bien definidos para atraer, desarrollar, evaluar y promover a nuestros colaboradores. Estos abordan aspectos como la creación de reputación como marca empleadora, la gestión del desempeño, la formación y la movilidad interna. Durante 2021 hicimos un cambio relevante en la clasificación de los estamentos laborales de nuestra organización y agregamos la categoría “profesionales” para gestionar mejor las necesidades de desarrollo de las personas.

### Abastible como empleador Programa Trainee Abastible

Está orientado a profesionales recién egresados de ingeniería comercial o civil para su inserción en proyectos estratégicos de la empresa. Se espera que tengan como máximo dos años de experiencia y estén interesados en conocer nuestra empresa, los servicios y productos que ofrecemos como socios energéticos de nuestros clientes. El programa tuvo cuatro participantes, que se desempeñaron en las gerencias de Operaciones (2), Envasado (1) y Granel y Soluciones Energéticas (1).

### Marca empleadora

En el año, continuamos fortaleciendo a Abastible como marca empleadora, con acciones como:

- Participación en los rankings Merco Talento y Mejores Empresas para Practicantes
- Publicación constante en página corporativa en LinkedIn
- Lanzamiento de la página Trabaja en Abastible
- Presentación de nuevo logo y video de marca
- Participación en ocho ferias laborales online de las principales universidades del país
- Participación en la Feria de Inclusión Laboral



### Reconocimientos

- Por tercer año consecutivo, obtuvimos el **Premio Merco Talento 2021** como la mejor empresa para atraer y retener talento en el rubro del gas licuado, posicionándonos en el lugar 25 del ranking general que abarca 100 empresas. En la encuesta participan colaboradores, profesionales universitarios, egresados de escuelas de negocios responsables de recursos humanos, entre otros. Considera dimensiones como calidad laboral y reputación interna.
- Alcanzamos el lugar 18 en el ranking de **Mejores Empresas para Practicantes** otorgado por First Job, en el que participamos por segunda vez. Se elabora en base a las respuestas de estudiantes en práctica sobre temáticas como conocimientos adquiridos, percepción de la jefatura y remuneración.



José Luis Vivallos, Brigadista en Planta Maipú



Equipo de operadores mesa de llenado, en Planta Maipú



Benito Rojas, Jefe de Fidelización y Desarrollo de Distribuidores, en Home Office

## Evaluación del desempeño

[GRI 404-3]

Durante 2021 seguimos trabajando bajo el **Modelo de Gestión de Desempeño**, cuyo alcance es de los niveles ejecutivo y profesional, estableciendo objetivos en cascada según focos estratégicos. Se evalúan tanto los logros como las competencias de relacionamiento y las conductas de probidad ejercidas durante un periodo. Se encuentra en desarrollo un formato de evaluación de desempeño para operarios con la ejecución de un piloto en la Planta Maipú.

### Número de Personas Evaluadas

	Hombres	Mujeres	Total
Ejecutivos y gerentes	36	14	50
Profesionales y técnicos	224	88	312
Otros trabajadores	43	0	43
<b>Total</b>	<b>303</b>	<b>102</b>	<b>405</b>

## Formación y liderazgo

En Abastible buscamos asegurarnos de que cada persona que trabaja en nuestra compañía cuente con las competencias necesarias para que pueda tener desarrollo profesional y desempeño óptimo en sus funciones. De ello nos ocupamos mediante planificación, gestión, ejecución y evaluación de diversas iniciativas que ponemos en práctica.

## Aula

En 2021 continuamos reforzando esta plataforma de aprendizaje autónomo con el lanzamiento de 31 nuevos cursos que abordaron tanto temas transversales a la organización como específicos de cada área. También, se renovó la gráfica de la plataforma y se creó el primer catálogo de cursos, llegando a más de 800 usuarios. Además, se implementó un piloto de plataforma de capacitación de contratistas.

### Contenidos actualizados

Algunos de los cursos transversales que están disponibles en la plataforma Aula son:

- Código de Ética
- Cumplimiento y libre competencia
- Modelo de Excelencia e Integridad Operacional
- Mindfulness: consciencia plena
- Descubriendo Abastible: inducción corporativa online
- Prevención de riesgos en teletrabajo
- Reciclando con Abastible
- Seguridad y medioambiente



### Capacitación a trabajadores contratistas

Este año avanzamos en el desarrollo y el lanzamiento de una política de capacitaciones mensuales de trabajadores contratistas que consta de diez cupos al mes, con reuniones telemáticas en las que ellos pueden resolver sus dudas con el responsable de la revisión documental de la empresa externa que nos ayuda en esta gestión. Junto a ello, actualizamos los manuales y la documentación necesaria que guían las prácticas de los contratistas.

Adicionalmente, al cierre de 2021 lanzamos el proyecto "Mejora cumplimiento contratistas", bajo el cual a inicios de 2022 desarrollaremos reuniones individuales de asesoramiento con cada contratista de la plataforma, para revisar como mejorar la evaluación de cada uno de ellos.

## Programa Líderes 3D

Busca entregar conocimientos y herramientas de liderazgo a subgerentes, jefaturas y coordinadores en terreno. Tal como indica su nombre, se basa en tres dimensiones: Líder Consciente, Líder de Redes y Líder de Excelencia. En 2021, 273 líderes de Abastible participaron en este programa que se desarrolló con cuatro talleres y tres webinars.

## Programa de Formación de Competencias en Operaciones

Como parte de la modernización de los procesos de producción, iniciamos la ejecución de un piloto en la Planta Maipú, con un plan de formación en que participan los 50 operarios base de esta instalación. Se diseñaron perfiles y un plan de carrera para que los trabajadores evolucionen con nuevas competencias y aprendan a manejar herramientas automatizadas. La iniciativa contempla 70 horas de entrenamiento en 28 semanas, a través de modalidad mixta. Esto es, actividades en línea mediante Aula, y también presenciales, con todas las medidas de precaución sanitaria correspondiente.

Como parte de esa iniciativa, se conformó la primera generación de facilitadores internos de Abastible compuesto por 23 colaboradores de distintas áreas y centros de trabajo. Cada uno adquirió herramientas de relatoría para apoyar los procesos de capacitación en terreno, asociados a la implementación de buenas prácticas que considera el Modelo de Excelencia de Integridad Operacional (OIEM) y la Metodología GO para gestión de operaciones con que funciona el Proyecto Rubik.

## Formación 2021

[GRI 404-1]

### N° Personas Capacitadas

	Hombres	Mujeres	Total
Ejecutivos y gerentes	37	15	52
Profesionales y técnicos	454	266	720
Otros trabajadores	209	3	212
<b>Total</b>	<b>700</b>	<b>284</b>	<b>984</b>

### Horas de Capacitación

	Hombres	Mujeres	Total
Ejecutivos y gerentes	738	197	935
Profesionales y técnicos	20.538	15.408	35.946
Otros trabajadores	9.186	14	9.200
<b>Total</b>	<b>30.462</b>	<b>15.619</b>	<b>46.081</b>

Monto total invertido en programas de capacitación y formación:

**USD 387.774**

## Desarrollo de carrera Pool de potencial

Consiste en la identificación de las personas que tienen aptitudes para optar a ascensos a puestos de mayor responsabilidad o movilidad lateral. En 2021 cerramos el periodo iniciado en 2019 e iniciamos un nuevo programa, con la participación de 15 colaboradores de ocho gerencias de la compañía. Desde el lanzamiento del programa en 2017, han participado 51 colaboradores, de los cuales 19 han sido promovidos o ascendidos.

### Movilidad Interna

	Hombres	Mujeres	Total
Cargos cubiertos por personal interno (promoción o movimiento horizontal)	83	45	128

## 4.4 EMPLEO JUSTO Y DIVERSO

[GRI 103-1, 103-2, 103-3]

El mundo laboral del siglo XXI, como reflejo de la evolución en la sociedad y diversas regulaciones, ha incorporado entre sus principios el respeto por la individualidad y los derechos de las personas.

Con ello, se han abierto oportunidades de empleo y desarrollo a grupos antes excluidos.

En Abastible hemos dado pasos importantes en materia de derechos humanos, fortalecimiento de liderazgo femenino, así como diversidad e inclusión. Estas dimensiones de la gestión de las personas las abordamos mediante políticas, programas e iniciativas que aplicamos de manera transversal en la compañía.



### Derechos Humanos

[GRI 412-1]

Nuestra **Política de Derechos Humanos**, aprobada en 2020, contiene principios internacionales como la no discriminación, la prohibición del trabajo infantil, la libertad de asociación y negociación colectiva la seguridad y salud, entre otros.

Buscamos desarrollar un liderazgo que sea respetuoso de toda diversidad e inclusivo en sus equipos. Procuramos administrar prácticas cuidadosas de denuncias de acoso de cualquier tipo, maltrato laboral, o sexual. En este ámbito, operamos por canales formales, tenemos un comité que analiza eventuales denuncias, y aplicamos sanciones si corresponde.

Durante 2021, trabajamos en planificar y preparar el camino para adecuar los instrumentos laborales internos a la Política de Derechos Humanos. En 2022 esperamos ejecutar la planificación desarrollada al respecto.

Desarrollamos un **liderazgo respetuoso** de toda diversidad e inclusivo con sus equipos

## Liderazgo femenino

Uno de los aspectos que nos enorgullece es que, gracias al trabajo sostenido de varios años, hemos logrado hacer crecer la presencia de mujeres en cargos de responsabilidad y posiciones que han sido culturalmente masculinas, como jefaturas de áreas operacionales.

Los objetivos de este desafío son generar espacios laborales diversos, en los que prime el respeto y la valoración de los talentos y competencias de cada persona. En función de ellos, se definió a las mujeres como grupo prioritario y se creó el **Programa de Liderazgo Femenino** que opera sobre tres ejes: empoderamiento, incorporación de mujeres en cargos de responsabilidad y corresponsabilidad parental.

Entre las actividades para fomentar el empoderamiento hacemos charlas sobre equidad de género y creamos la **Red de Mujeres Líderes LATAM**, que reúne a colaboradoras de los cuatro países en que está presente la empresa y fomenta el networking, la eficiencia y la formación de líderes con perspectiva de género. En esta instancia para compartir experiencias e intercambiar habilidades y conocimientos, participaron 40 colaboradoras chilenas.



### Jefas de planta

En 2021, cuatro mujeres asumieron el desafío de ser jefas de operaciones y asumieron ese rol en las plantas de Concón, San Fernando, El Peñón y Lenga. Todas ellas poseen conocimientos ligados a ciencias, tecnología y matemática. Todas ellas, denominadas carreras STEM, en las que la participación femenina en Chile aún es baja.

N° de colaboradoras del programa ascendidas durante el periodo

5

% de colaboradoras ascendidas pertenecientes al programa

13%

### Influencia internacional

El liderazgo femenino que promovemos en Abastible tiene entre sus mejores ejemplos la presencia de nuestra Gerenta de Desarrollo, Innovación y Proyectos, Paula Frigerio, como presidenta de **Women in LPG Global Network** por el periodo 2020-2022. Es la primera ejecutiva latinoamericana en liderar esta agrupación de alcance mundial que busca empoderar a las mujeres en la industria del gas licuado, bajo el alero de la Asociación Mundial de GLP (WLGPA).

## Diversidad e inclusión

En Abastible contamos con una Política de Diversidad e Inclusión que orienta a la empresa a trabajar por generar más y mejores condiciones para erradicar todo tipo de discriminación, a la vez que genera oportunidades para todos, incluida la integración de grupos vulnerables.

Durante 2021 trabajamos fuertemente el tema de los **sesgos inconscientes** para fortalecer la diversidad y la inclusión en nuestros equipos de trabajo. Esto, lo hicimos mediante dos iniciativas:

Nos interesa generar oportunidades para todos, **incluidos los grupos vulnerables.**

## Curso de sesgos inconscientes

Dirigido a todos los colaboradores, busca formarlos en temas de diversidad e inclusión. Se dicta en nuestra plataforma de e-learning Aula, bajo la metodología de la gamificación y se suma al proceso de inducción para nuevos colaboradores.

## Taller Decide:

Instancia de mitigación de sesgos inconscientes para el grupo ejecutivo. Bajo la teoría del Neuroliderazgo, los líderes refuerzan de manera teórica y práctica la necesidad de reconocer sus sesgos inconscientes, mitigarlos y aplicar estos conocimientos en sus equipos de trabajo y en la toma de decisiones del negocio.

N° participantes en curso de sesgos inconscientes

604

N° de participantes en Taller Decide

35

## Revalorizando el talento senior

Este programa busca el talento de las personas mayores, reconociendo e incorporando su experiencia y conocimientos dentro de Abastible. El foco se pone en mitigar barreras intergeneracionales, mitos y estereotipos en torno a este grupo etéreo. Durante 2021 realizamos un diagnóstico a diferentes grupos de personas al interior de la compañía, de manera de encauzar las mejores prácticas en torno a las personas mayores.



## Personas en situación de discapacidad

Nuestra Política de Diversidad e Inclusión promueve la incorporación a nuestros equipos de personas en situación de discapacidad. En 2021, 13 personas que presentan algún tipo de discapacidad se sumaron a nuestros equipos.

### Salario mínimo inicial

[GRI: 202-1]

El ratio entre el salario mínimo legal y el salario mínimo inicial en nuestra empresa es de 1,6.

#### Personas en Situación de Discapacidad

	Hombres	Mujeres	Total
Ejecutivos y gerentes	0	0	0
Profesionales y técnicos	4	1	5
Otros trabajadores	5	3	8
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>13</b>



## Relaciones laborales

[GRI 102-41]

En Abastible tenemos un modelo de relaciones laborales para abordar los vínculos con los colaboradores de modo armónico, con transparencia y confianza.

Durante 2021 llevamos a cabo negociaciones colectivas con los cuatro sindicatos existentes en la empresa, los cuales se cerraron en forma anticipada con convenios de tres años. En general, se mejoraron ingresos en los sueldos base, con acento en las rentas más bajas, beneficios y un bono de término de negociación.

#### Personas Sindicalizadas

	Hombres	Mujeres	Total
Cantidad de trabajadores sindicalizados	607	183	790

Sindicatos

4

Trabajadores Sindicalizados

65%

## 4.5 SEGURIDAD DE PERSONAS Y PROCESOS

[GRI 103-1, 103-2, 103-3]

Los procesos industriales conllevan en sus operaciones una diversidad de riesgos que, **bien identificados y gestionados, permiten cuidar la vida e integridad de las personas y evitar el daño a la infraestructura.** Para hacerlo, existen metodologías y estándares que ayudan a las empresas a lograrlo.

En Abastible ponemos todos nuestros recursos y capacidades en garantizar la salud y seguridad física de colaboradores y proveedores – operadores, instaladores y transportistas – así como de nuestros clientes. Contamos con un Modelo de Seguridad y Procesos (OIEM) y progresivamente estamos avanzando en la implementación de sus políticas y programas asociados.



Luis Cárdenas, operador mesa de llenado, Planta Maipú



Oficina de distribución, Puerto Montt



Mosiah Muñoz, Julio Leiva y José Barria, operadores mesa llenado Coyhaique

## Salud y Seguridad Ocupacional (SSO)

[GRI 403-1, 403-2, 403-4, 403-5, 403-6, 403-8, 403-9]  
[SASB EM-RM-320a.1]

Contamos con un **Sistema de Gestión de Seguridad de las Personas**, que tiene como propósito proteger la salud y la seguridad de nuestros trabajadores propios, contratistas y terceros.

Para ello, tenemos políticas y lineamientos que promueven la minimización de los riesgos, la realización de acciones preventivas y la mitigación según la naturaleza y criticidad de éstos. El sistema define ámbitos de acción en materia de seguridad de personas, entre ellos: estándar de investigación de incidentes, control de terreno, competencia técnica, procedimientos operacionales y conciencia de seguridad. Todo esto sigue el estándar de la industria del gas (OSHA 1910), según la regulación aplicada al sector en Chile.

Durante 2021, mediante el desarrollo e implementación del **Programa +Seguridad**, sumado a otras iniciativas, logramos reducir significativamente la accidentabilidad en nuestros procesos operacionales críticos, tanto en empleados propios como en colaboradores contratistas, con disminuciones de un 15% y un 21 % respectivamente. Para ello, trabajamos con DEKRA Achs, socio que colaboró en el despliegue del programa Safe Align de cultura en las plantas vinculado a componentes de seguridad. El discurso fue coherente para los trabajadores y, si bien existe espacio para mejorar, los resultados nos acercan al objetivo de tener de manera constante índices de clase mundial. En 2021 no tuvimos accidentes fatales que lamentar en empleados propios y contratistas.



### Indicadores en Salud y Seguridad

	Empleados	Contratistas
Dotación considerada para los indicadores de Salud y Seguridad	1.247	-
Número de horas trabajadas	2.781.471	4.528.649
Número de días perdidos por accidentes laborales	108	1.055
Número de incidentes totales / registrables (con y sin tiempo perdido)	7	61
Número de incidentes laborales con tiempo perdido	7	61
Número de incidentes laborales con grandes consecuencias	5	0
Número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	0	0

### Capacitación en Salud y Seguridad

	2021
Cantidad de cursos de salud y seguridad dictados a empleados y/o contratistas	435
Horas totales de formación en salud y seguridad a empleados propios	2.882
Horas totales de formación en salud y seguridad a terceros (ejemplo: contratistas)	770
Principales temáticas cubiertas en la capacitación anual de Salud y Seguridad	Manejo Manual de Carga; Derecho a Saber (DAS); Rayos UV Solar; Protocolo Prexor; Obligación de Informar (ODI); Qué es el COVID-19; Riesgos Generales.



Mesa llenado, Planta Lengua



## Modelo de Seguridad y Procesos OIEM

[GRI 403-7]

OIEM es la sigla de Operation Integrity Excellence Model, la metodología que aplicamos en Abastible desde 2017 para gestionar la seguridad en los procesos. Ha sido diseñada para aplicarse en todos los países en que está presente nuestra compañía y en Chile, durante 2021, culminó la implementación de la tercera de cuatro etapas. El modelo utiliza un método de clase mundial que ha sido customizado para los riesgos del gas licuado, único en la industria.

Así, conforme con la planificación del proyecto, concluimos el año con un 100% de implementación de la fase correspondiente. Entre los avances estuvo la incorporación de la seguridad vial, tanto para trabajadores propios como contratistas, para lo cual se preparó información de flota y choferes, con trazabilidad.

Durante 2022, avanzaremos en los pasos siguientes vinculados a procesos de auditoría de las etapas precedentes, sumado a la mejora continua del modelo como parte de la madurez y consolidación de la gestión de los riesgos operacionales de la compañía.

### Hitos de seguridad

- Consolidación de Rubik en el área de Producción, con una disminución del 70% de los incidentes de seguridad y aumento de un 46% de la productividad.
- Instalación de sensores y monitores para el apoyo de los distribuidores, en cumplimiento con los estándares de seguridad.
- Implementación del elemento de integridad mecánica en las instalaciones y equipos productivos, con un enfoque basado en riesgos según OIEM para actividades de mantenimiento.

## Gestión del riesgo de incidentes críticos

[SASB EM-RM-540a.2, EM-RM-540a.3]

Aplicamos un enfoque preventivo para gestionar los riesgos de situaciones críticas que pudiesen producirse en nuestras operaciones. Además de ser estrictos con los protocolos para manejarnos ante cualquier eventualidad, fomentamos el involucramiento de cada uno de quienes participan en los procesos.

El cuidado de las personas como eje de nuestra gestión en seguridad se complementa con una adecuada protección de las instalaciones y resguardos ante pérdidas de contención de gas licuado. Para eso, y de manera progresiva, hemos incrementado las barreras de protección y de recuperación en la búsqueda de cero incidente por fuga de gas licuado. En 2021 logramos cero incidentes Tier 1 y Tier 2, dos indicadores que miden las fugas mayores y medias en instalaciones propias y clientes, un gran logro para la consolidación de procesos seguros, basados en una cultura de seguridad sólida.

## Seguridad en operaciones

Las principales variables de proceso que tienen el potencial de impactar en la seguridad de personas son:

- Nivel [% de llenado de tanques]
- Presión [PSIG del GL almacenado]
- Temperatura. [Temperatura del GL almacenado o temperatura de equipos rotatorios (bombas - compresores)]

La variable Nivel es la de mayor relevancia, dado que tiene el potencial de provocar una pérdida de contención por sobre llenado o por activación de una PSV en una línea de producto. Para prevenir lo anterior, los procesos de recepción de GL y llenado de cilindros y cisternas cuentan con protecciones automatizadas y operadores con competencias adecuadas al proceso.

Durante 2021 se reportaron nueve alertas por desviaciones en la variable de proceso asociada a nivel de llenado en tanques, las que fueron investigadas para incorporar nuevos controles.



Isla de llenado, Planta Osorno

En el nivel 3 [Tier-3] contabilizamos los eventos de pérdida de contención con consecuencias inferiores a los niveles 1 y 2 [Tier 1 y Tier 2]. Estos Tier 3 son reportados al interior de nuestras plantas productivas o en camiones granel, en el proceso de abastecimiento en clientes. El total de eventos Tier-3 fue de 66 casos en un año [Indicador: 36,73].

En lo que respecta a disciplina operativa, contamos con un programa de gestión denominado Más Seguridad OIEM, que se compone de los siguientes pilares:



**El cuidado de las personas se complementa con una adecuada protección de las instalaciones.**

**Pilar**

**LIDERAZGO**
**Actividad**

Programa Safe Align: 1.613 contactos de seguridad realizados; 1.240 sesiones de seguridad en el trabajo ejecutadas y 926 inspecciones de riesgos físicos ejecutados y gestionados


**GESTIÓN DE RIESGOS**

Actualización de HazOp en 10/10 plantas. Planes de acción en etapa de seguimiento


**DISCIPLINA OPERACIONAL**

138 cambios con MoC en proceso; 20.131 horas persona en capacitación


**SERVICIOS DE TERCEROS**

Programa Más Seguridad Contratistas, en etapa de seguimiento


**INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES**

175 investigaciones de incidentes ejecutadas en 2021


**GESTIÓN DE EMERGENCIAS**

Ejecución de simulacros en 10/10 plantas, acciones de mejora en etapa de seguimiento

Cada pilar cuenta con actividades cuya ejecución recae en los jefes de área. El cumplimiento promedio correspondiente al año 2021 fue de un 84% lo que equivale a un total de 11.400 actividades ejecutadas a nivel nacional.

**Tarjetas amarillas**

Por otra parte, contamos con un programa de reportabilidad mediante levantamiento de tarjetas amarillas. Este programa es parte de la metodología GO! que lidera la Gerencia de Operaciones. Dichas tarjetas buscan incentivar la participación de los colaboradores mediante el reporte de cuasi incidentes, acciones y condiciones inseguras. Esta reportabilidad genera una base de datos con la que se realiza la gestión y el seguimiento de cada uno de los reportes, propiciando la mejora de los procesos.

En 2021 se levantaron 588 tarjetas con identificación de cuasi incidentes, asociados a trabajos críticos identificados en nuestros procesos. Además, se levantaron 3.303 tarjetas con identificación de condiciones y acciones inseguras. Estas acciones se vinculan con un "Villano de la Seguridad", como parte de la campaña de incentivo a la reportabilidad con el fin de robustecer la cultura de seguridad.

## ¿YA TIENEN NOMBRE?



EL CRESTEITOR



CLAUSTROMELIA



KALDERÓN



A-A-APRIETA



GRANITO



JOHN WATER



FU GAS



+ATENTOMEN



FOSFORITO



CINÉTICA



MALIZAJE



ELECTRÓN

**Agradecimientos a:**

René Parada - Juan Pablo Astorga  
Darin Rivera - Jaime Medina  
Manuel Monares - Rodrigo Soto  
Nelson Martínez - Hugo Núñez  
Marcelo Ahumada - Andrés Barraza

**Ver adjunto Método y selección concurso**



Gerencia de Riesgo Operacional

Realizamos campañas para **fortalecer la cultura de seguridad** entre nuestros trabajadores.



## Villanos de la seguridad



FU GAS

PÉRDIDA DE CONTENCIÓN



### CONOCE A ESTE VILLANO

Este villano asecha mientras realizas labores donde hay presencia de gas:

- En labores de recepción de gas en zona de tanques.
- En la carga de camiones granel.
- En el llenado de cilindros en mesa.
- En evacuado de cilindros en mesa.
- En abastecimiento de gas en clientes.
- En cualquier otra tarea en presencia de GL.

**Su super poder es su habilidad para escaparse al más mínimo descuido.**

### COMO EVITAR QUE APAREZCA

- Conoce los límites de Operación Segura de equipos y sistemas.
- Reporta cualquier anomalía o mal funcionamiento de equipos que contengan gas.
- Opera solo si estas capacitado y autorizado para ello.
- Asegura que los equipos que contienen gas cuenten con sus mantenimientos al día.
- Mantente siempre atento al trabajo que estas realizando.
- Utiliza equipos de protección personal, especialmente aquellos que te protegen del contacto directo con el gas.

**Y lo más importante:** Utiliza las tarjetas amarillas GO! Para reportar situaciones de riesgo donde detectes a este Villano.

### PÉRDIDA DE CONTENCIÓN

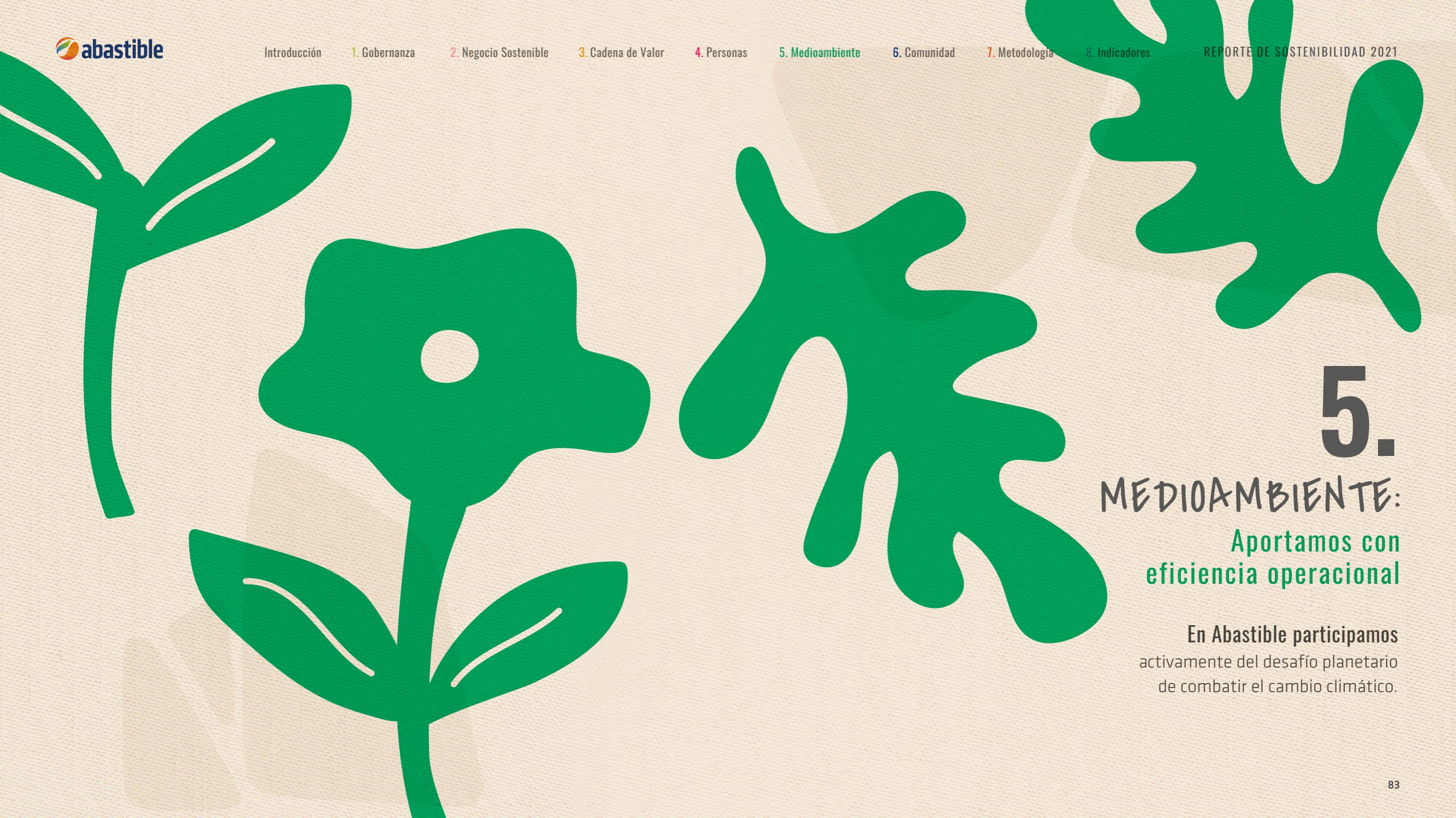
Se define como una liberación no planificada o no controlada de cualquier material, incluyendo materiales no tóxicos y no inflamables.

Una pérdida de contención puede tener consecuencias graves, tales como:

- Quemaduras por contacto directo con GL en fase líquida o gaseosa.
- Si el gas liberado encuentra una fuente de ignición, puede ocasionar inflamaciones, incendios, explosiones, hasta un BLEVE.

*BLEVE [por sus siglas en ingles] es una explosión de vapores en expansión de líquidos en ebullición. Cuyas consecuencias pueden ser catastróficas*





# 5.

## MEDIOAMBIENTE:

Aportamos con  
eficiencia operacional

En Abastible participamos activamente del desafío planetario de combatir el cambio climático.

Enfoque de gestión (103-2, 103-3)

## AMBICIÓN

Estamos decididos a ser un aporte a Chile y el mundo **reduciendo nuestra huella de carbono** a través de la incorporación de tecnologías que nos permitan lograr la **ecoeficiencia operacional**.

## Herramientas de gestión

- Política Energética.
- Política y Estrategia de Sostenibilidad.
- Plan de reciclaje.
- Programa de gestión de residuos.
- Incorporación de criterios de sostenibilidad en licitaciones.
- Sistema para la gestión ambiental.

## Avances en 2021

- Implementación y certificación del Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO 14001
- Campaña de ahorro de energía en nuestras plantas
- Instalación de puntos limpios para la segregación de residuos en nuestras plantas
- Plan piloto de sistema de gestión de energía
- Trabajamos en identificar los riesgos del cambio climático siguiendo las recomendaciones del Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD)
- Puesta en marcha de proyectos de conversión energética Golden Omega y Orizon
- Desarrollo de pilotajes para explorar el potencial del hidrógeno verde

## Metas 2022

- Incorporación de **riesgos derivados del cambio climático** en la gestión de riesgos corporativos.
- Incluir las emisiones de la **flota de distribuidores** en la medición global de la huella de carbono de Abastible.
- Certificación del **Sistema de Gestión de la Energía** de la Planta Maipú.
- Elaborar una hoja de ruta y plan de acción para **la implementación de las recomendaciones del TCFD**.

## Desempeño 2021



24.550 GJ

Consumo energético total.



135.383 m<sup>3</sup>

Consumo total de **agua**.



1.204 ton

Total de **residuos generados**.



ISO 50001

Certificación en Planta Lenga.



Obtuvimos el **CEM Clean Energy Ministerial Energy Management Leadership Awards 2021**.

# 5.1

## MITIGACIÓN Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

[GRI 103-1, 103-2, 103-3]

Nuestra **Estrategia de Sostenibilidad** está alineada con los compromisos que la industria ha tomado para abordar los **efectos del cambio climático**, buscando modernizar nuestros procesos para incorporar prácticas operacionales que permitan **minimizar nuestra huella ambiental**.

El gas licuado no afecta negativamente al suelo ni a los cuerpos de agua y su uso es, sin duda, una mejor alternativa energética en términos de las emisiones totales de gases a la atmósfera. El gas licuado permite reemplazar en forma accesible a combustibles más contaminantes como el petróleo diésel, el fueloil de calefacción o los combustibles sólidos, cuyas emisiones de partículas contaminantes afectan directamente a la salud de las personas y el ecosistema

### Nuestras emisiones

[GRI: 305-1, 305-2, 305-4, 305-5, 305-7]  
EM-RM-120a.1, EM-RM-110a.1, EM-RM-110a.2  
Abastible 3

Los efectos del calentamiento global están causando daños irreversibles, en donde la actividad humana, principalmente la industrial, tiene gran parte de la responsabilidad de los impactos negativos en nuestro medioambiente, especialmente a través de la generación de emisiones de GEI.

Una manera concreta con que el sector productivo puede aportar, es avanzar hacia una economía carbononeutral, lo cual implica desarrollar estándares operacionales que promuevan la eficiencia energética e implementar sistemas de transporte eficientes y no contaminantes.

En Abastible monitoreamos nuestras emisiones de gases contaminantes de manera permanente, principalmente en aquellas zonas en donde operamos que son consideradas críticas y que, por tanto, cuentan con un plan de descontaminación ambiental.

#### Emisiones de gases (ton)

Emisión	2019	2020	2021
NOx	2,61	2,06	2,49
SOx	0,17	0,13	0,16
PM10	0,13	0,10	0,12
CO	0,49	0,39	0,47



#### Emisiones directas de CO<sub>2</sub>

Año	tonCO <sub>2</sub>
2020	5.685
2021	7.813



Planta Lengua de Abastible

## ALCANCE DE NUESTRAS EMISIONES

Tipo de emisiones	Emisiones Directas (Alcance 1)		Emisiones Indirectas por el consumo de energía eléctrica (Alcance 2)		Emisiones Indirectas por otras actividades (Alcance 3)	
	Ton CO <sub>2</sub> eq	Gases incluidos	Ton CO <sub>2</sub> eq	Gases incluidos	Ton CO <sub>2</sub> eq	Gases incluidos
2020	7.812,70	CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O	2.548,04	CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O	4.530,76	CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O
2021	7.716,38	CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O	2.776,44	CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O	4.996,60	CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O

\*Valores incluyen solo la huella corporativa. No incluyen las emisiones de la red de distribuidores ni por el consumo del producto por el cliente final.

**¡Seguimos avanzando en nuestros compromisos!**  
 En 2021 verificamos la medición de nuestra **Huella de Carbono 2020**, la cual incluye los alcances 1, 2 y 3 de nuestras dependencias y principales procesos. Adicionalmente, logramos desarrollar nuestro Sistema de Gestión de Energía (SGE) en base al estándar internacional ISO 50001, y **logramos la certificación ISO 14001 en todas nuestras plantas de producción**, lo cual nos permitirá avanzar en la estrategia de disminuir nuestras emisiones de GEI.

## Identificamos los riesgos y oportunidades del cambio climático

Tal como indicamos en el capítulo Gobernanza de este reporte, en 2021 trabajamos en la incorporación de las recomendaciones realizadas por Task Force for Climate Disclosure (TCFD), lo que resultó en la identificación y priorización de nuestros riesgos climáticos.

La metodología propuesta por TCFD indaga tanto en los aspectos generales de la identificación de riesgos climáticos como en la gobernanza, estrategia, gestión, metas y métricas con las que contamos para abordar estos desafíos.

En el estudio realizado, estos aspectos se desglosaron en 34 expectativas de cumplimiento que en total fueron abordadas en un cuestionario de 58 preguntas. Como resultado general, en todas las áreas temáticas la mayor cantidad de expectativas se encuentran en “sensibilización”, seguidas por “en proceso”, hasta las “cumplidas”, indicando que estamos en un **nivel inicial de madurez** para comenzar a implementar acciones que nos permitan reducir el impacto de nuestras emisiones atmosféricas.

## Niveles de madurez de acuerdo con el Task Force for Climate Disclosure (TFCD)

El TFCD identifica tres niveles de madurez en la implementación de sus recomendaciones:

### Nivel inicial

La organización se encuentra realizando el trabajo inicial para preparar su primera divulgación de recomendaciones del TFCD. El principal foco está en los aspectos de gobernanza y la gestión de los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático que fueron priorizados.

**Resultado: Divulgación de algunas recomendaciones.**

### Nivel intermedio

Profundización en el análisis de los impactos de riesgos y oportunidades climáticas en el negocio, la estrategia y la planificación financiera. El foco del ejercicio está en la estrategia, metas y métricas, y gestión de los riesgos derivados del cambio climático.

**Resultado: Divulgación del avance de algunas recomendaciones.**

### Nivel de liderazgo

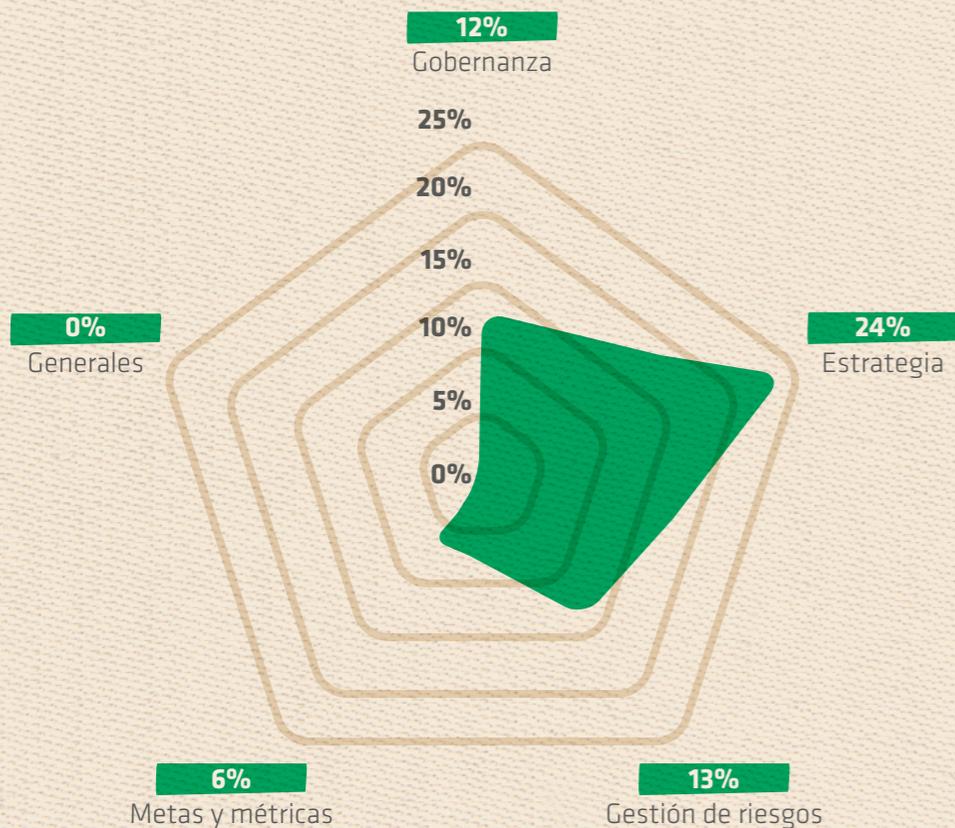
Evaluación de los riesgos y oportunidades del cambio climático en más de un escenario climático. Se implementan las 11 recomendaciones del TFCD. El foco está en la estrategia y el logro de metas relacionadas con los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.

**Resultado: Divulgación del avance de todas las recomendaciones.**



Camión granel,  
Coyhaique

## Resultados del cuestionario según área temática Línea base de Abastible



El aspecto que tenemos mejor desarrollado es el de Estrategia, en donde dos expectativas están cumplidas al 100%, la primera relacionada con la Junta Directiva y la incorporación del cambio climático en decisiones relevantes y la segunda, relacionada con la inversión en I+D para mitigar emisiones y/o adaptar la empresa al cambio climático, respectivamente.

Debemos seguir profundizando los aspectos de gestión de riesgos, gobernanza y el sistema para la fijación de metas y métricas. En este sentido, la decisión de publicar nuestro Reporte de Sostenibilidad es un elemento que moviliza nuestro objetivo de identificar y gestionar los riesgos derivados del cambio climático y nuestra huella de carbono, pues es un ejercicio en el que todas las áreas de la compañía se involucran para dar a conocer sus indicadores de desempeño y el estado de avance las metas de sostenibilidad que se han trazado. En el caso del gráfico no muestra avance pues el cuestionario solo abarca dos preguntas de compromisos internacionales que actualmente la empresa no apoya.

De acuerdo con el estado de madurez en el que nos encontramos, estamos trabajando para realizar la primera divulgación de las recomendaciones del TFCO, enfocándonos en el trabajo que hemos realizado en materia de gobernanza y gestión de los riesgos climáticos que priorizamos.

Para cerrar las brechas que identificamos al aplicar el cuestionario, nos propusimos los siguientes ejes de trabajo:

**1. Definición de la gobernanza para los riesgos y oportunidades climáticas.**

**2. Gestión de los riesgos y oportunidades climáticas y continuación en ámbitos estratégicos.**

**3. Divulgación y definición de métricas asociadas a GEI.**

**4. Adopción de compromisos internacionales: Acuerdo de París.**

**5. Adopción de compromisos internacionales: TFCO.**



Terminal Marítimo San Vicente para transferencia de gas licuado

## 5.2 ECOEficiencia OPERACIONAL

[GRI 103-1, 103-2, 103]

Aspiramos a ser una empresa local que opere con estándares de clase mundial. Para lograrlo, hemos modernizado nuestros procesos productivos con el objetivo de **reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones, aumentar la eficiencia de nuestros costos y llegar a nuestros clientes con productos y servicios seguros a un precio competitivo.**

Estamos decididos a seguir incorporando medidas que nos permitan alcanzar las metas de ecoeficiencia operacional que nos hemos fijado, que nos permitan hacer un uso responsable del agua y la energía, mientras que reducimos los residuos que generamos y aumentamos el reciclaje.



### Nuestra huella hídrica

[GRI 303-1, 303-2, 303-3, 303-4]  
EM-RM-140a.1, EM-RM-140a.2

Nuestras operaciones están comprometidas con la disminución progresiva del consumo de agua a través de herramientas de monitoreo y gestión que nos permitan identificar oportunidades para responder de manera eficiente y consciente los requerimientos de las áreas administrativas y productivas.

Utilizamos el agua principalmente en el sistema sanitario, el lavado de cilindros, la limpieza de camiones y el suministro para tanques de red húmeda contra incendios. Nuestras fuentes de abastecimiento hídrico dependen de las necesidades y condiciones de cada instalación, pudiendo ser agua potable (municipal o proveniente de privados), agua fresca superficial (vertientes) y subterráneas.

En 2021, 1.563 m<sup>3</sup> de aguas subterráneas fueron extraídas de zonas de estrés hídrico.

#### Extracción de agua según fuente (m<sup>3</sup>)

Fuente	2019*	2020	2021
Agua superficial	720	734	691
Agua subterránea	8.571	7.100	39.952
Agua de terceros (público o privado)	70.754	93.915	96.303
Extracción de agua total	80.045	101.749	136.946**

(\*) Se obtuvieron datos para los meses enero-octubre, por lo que se estimó el consumo para enero-diciembre.

(\*\*) El aumento se debe a que mejoramos nuestros sistemas de medición.

## Gestión de la energía

[GRI: 302-1, 302-3, 302-4]

Nuestra **Política para la Gestión de la Energía** es la guía para monitorear el consumo de este recurso e identificar alternativas para su uso responsable, incluyendo la adopción de tecnologías y el fortalecimiento de una cultura organizacional que apele a la responsabilidad individual y colectiva para hacer un uso eficiente de los recursos.

La implementación de nuestro **Sistema de Gestión de Energía** es la manera concreta en que desde Abastible contribuiremos a la meta del Estado de Chile de alcanzar la carbono neutralidad al 2050, en donde la eficiencia energética representa el 35% de los esfuerzos a realizar como país.

### CONSUMO DE ENERGÍA (GJ)

Consumo	2019	2020	2021
Consumo de combustibles no renovables	508	484	533
Compras de energía para electricidad, calefacción, refrigeración y vapor	25.169	24.998	24.017
Consumo energético total	25.677	25.482	24.550

Los costos totales del consumo de energía en 2021 ascendieron a USD 746.517 <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Considerando el US\$ a \$ 849 (promedio 2021) del costo de 95 KW/H



Planta Coyahique

### En 2021

Enfrentamos un proceso de certificación ambiental, que nos permitió obtener la certificación **ISO 14001 para todas nuestras plantas.**

En temas de calidad, estamos fortaleciendo la estructura y redefiniendo un modelo que nos garantice una gestión eficiente.



En 2021 redujimos nuestro consumo energético en un **3,7%** respecto del consumo registrado en 2020.

## Nuestro sistema de Gestión de la Energía

Nos hemos comprometido a minimizar nuestra huella ambiental e impulsar el uso responsable de la energía. En este contexto, el desarrollo y la reciente implementación del Sistema de Gestión de Energía (SGE) cumplió su primer año como pilotaje en Planta Lengua, ubicada en la comuna de Talcahuano, cuyos positivos resultados nos han mostrado que contamos con las capacidades técnicas y compromiso de los trabajadores para expandir esta experiencia al resto de nuestras operaciones.

En esta planta implementamos tres soluciones en materia de gestión de la energía. Primero, y con el objetivo de tener una visión global de uso y consumo de la energía, **implementamos y certificamos un sistema de gestión de la energía, bajo el estándar ISO 50001**. También **construimos una plataforma de monitoreo para realizar seguimiento a nuestros consumos** y, finalmente, con objetivo de establecer un control inalterable de los resultados de nuestros proyectos de eficiencia energética, **utilizamos nuestro servicio de verificación de ahorros y reducción de emisiones con tecnología Blockchain**.

Todo esto lo hicimos de manera paulatina, identificando los usos y consumos de energía, definiendo indicadores de desempeño, detectando oportunidades de mejora y fomentando una cultura organizacional de eficiencia energética, pues el gran aporte del equipo humano de Planta Lengua a nuestra compañía demostrar que cuando nos comprometemos y trabajamos en equipo podemos dar más.

Dados los excelentes resultados, en 2021 comenzamos a implementar el SGE en la planta más grande de Abastible, la de Maipú, sentando las bases para comenzar el **proceso de certificación ISO 50001** en abril de 2022.

Además, en 2021 **estudiamos nuestro consumo energético** para cuantificarlo, sistematizarlo y gestionarlo adecuadamente. Este estudio está en línea con lo exigido en el Decreto de Reportabilidad (N° 163) de consumos en el contexto de la nueva Ley de Eficiencia Energética. A partir de este estudio, pudimos construir una línea de base del consumo energético total de nuestra compañía, identificando todas las fuentes, en cada una de las instalaciones visible en tiempo real en la plataforma digital “+MAS”.



## Gestión energética reconocida nacional e internacionalmente

En 2021 obtuvimos el máximo reconocimiento internacional en gestión de la energía, el “CEM Energy Management Leadership Award”, entregado por el Clean Energy Ministerial (CEM), foro que promueve las mejores prácticas, con el fin de acelerar la transición energética de las economías mundiales. Este año se presentaron 32 casos de estudio de 20 países, de los cuales sólo cuatro fueron galardonados con la máxima distinción, siendo Abastible uno de ellos. Los otros tres casos seleccionados fueron de Estados Unidos, Dubai y Malasia. Somos la única empresa latinoamericana en recibir este reconocimiento.

Somos la única empresa de gas licuado en Chile que cuenta con certificación ISO 50001. También fuimos premiados con el Sello de Excelencia Energética, categoría, GOLD, otorgado por el Ministerio de Energía, a través de la Agencia Chilena de Eficiencia Energética.



Planta Orizon

Planta Golden Omega

Planta Redes NITTO

## Gestión de residuos

[GRI: 301-2, 306-1, 306-2, 306-3, 306-5]  
EM-RM-150a.1

Debido a la naturaleza de nuestras operaciones, no tenemos impactos significativos en materia de generación de residuos. Sin embargo, contamos con un sistema que nos permite gestionarlos según su destino final: recuperación energética, reciclaje, reutilización y relleno sanitario.

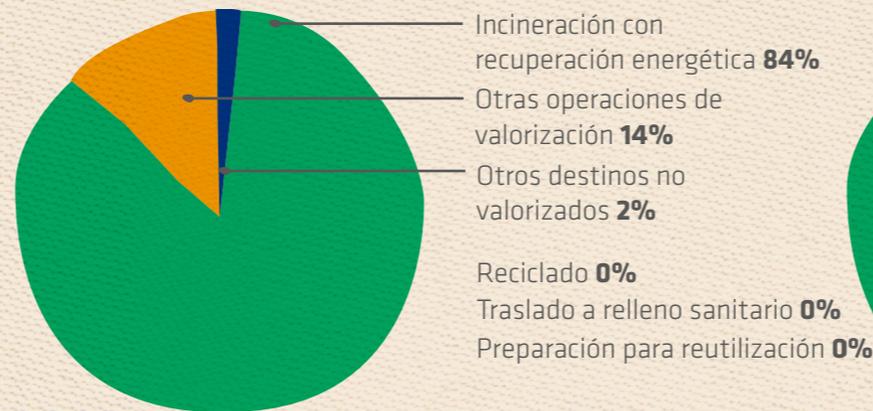
En 2021, continuamos profundizando nuestra gestión ambiental, los planes de cumplimiento normativo y la gestión responsable de residuos, fomentando el reciclaje y la reutilización de recursos, la revalorización energética y el destino final de nuestros residuos. En este periodo generamos **un total de 1.204 toneladas de residuos**, de los que un 33,2% son peligrosos y el 66,8% restante corresponde a la categoría no peligrosos. El 84% de los residuos peligrosos generados en 2021 fueron eliminados vía incineración con recuperación energética, mientras que el 71% de los residuos no peligrosos generados fueron destinados a reciclaje.



### RESIDUOS GENERADOS (TON)

Destino Final	Peligrosos			No Peligrosos		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Incineración con recuperación energética	243,7	208,1	670	0	65,7	11
Traslado a relleno sanitario	0	0	0	86,3	82,3	106
Preparación para reutilización	28,4	3,3	0	48,7	0	0
Reciclado	1	2,5	2	355,3	355,5	283
Otras operaciones de valorización	s/i	s/i	114	s/i	s/i	0
Otros destinos no valorizados	45,3	18,5	18	0	0	0
<b>Total de residuos generados</b>	<b>318,4</b>	<b>232,4</b>	<b>804</b>	<b>490,3</b>	<b>503,5</b>	<b>400</b>

#### Residuos peligrosos 2021



#### Residuos no peligrosos 2021



Gráfica de reciclaje en plantas y oficinas a nivel nacional

## Inversión ambiental

En 2021 nuestra inversión ambiental ascendió a USD 77.282 y correspondió a la construcción de bodegas de residuos para la gestión de residuos peligrosos y no peligrosos en la Planta Peñón y Concón.

## Uso de materiales

[GRI: 301-1, 301-3]

Día a día nuestras operaciones utilizan diversos materiales que tienen el potencial de ser reutilizados. En 2021 mejoramos nuestra gestión de los productos utilizados en nuestras operaciones y procesos de embalaje. En total, **reutilizamos un total de 415.254 productos**, la mayor parte de los cuales correspondió a cilindros, con un total de 405.290 unidades, cerca de 15 mil más que el 2019. Esto equivale a un porcentaje de recuperación del **99,25%**, entre productos reciclados y vendidos.

### RESIDUOS GENERADOS (TON)

Iniciativas Ambientales	USD Invertidos*	Fecha de Término
Bodega sustancias peligrosas Planta Peñón	7.773	Sept 21
Bodega residuos no peligrosos Planta Peñón	19.752	Dic 21
Bodega residuos no peligrosos Planta Concón	21.460	Sept 21
Bodega residuos peligrosos Planta Peñón	28.297	Nov 21

\*Considerando el USD a \$849 (promedio 2021)

### MATERIALES REUTILIZADOS EN PLANTA (TON)

Materiales	2019	2020	2021
Válvula para regulador (bronce)	8.749	9.154	9.767
Anillo de ajuste (caucho)	57	59	63
Sello termocontraible (PVC)	11	116	124
Cilindro de envasado (Acero)	364.448	379.661	408.452



En 2021 alcanzamos una **tasa de recuperación del 99,25%** entre productos reciclados y vendidos.



# 6.

## COMUNIDAD Y APORTE AL PAÍS:

Contribuimos al desarrollo y el bienestar de nuestros vecinos

**Colaboración y participación** son conceptos clave de nuestras relaciones con la comunidad.

Enfoque de gestión (103-2, 103-3)

## AMBICIÓN

En Abastible queremos ser **un actor relevante y proactivo para el crecimiento del país. Nos mueve contribuir al desarrollo y bienestar de las comunidades en las cuales están nuestras operaciones y de la sociedad en su conjunto.**

### Temas materiales del capítulo

- Relacionamiento con la comunidad

### Herramientas de gestión

- Política de Sostenibilidad
- Política de DD.HH.
- Estrategia de Relacionamiento Comunitario
- Política de Donaciones

### Avances

- Elaboración de la Estrategia de Relacionamiento Comunitario
- Elaboración de Mapa de Actores Críticos y priorización de acciones
- Definición de planes de acción para las cuatro macrozonas
- Consolidación de alianza con TECHO

### Metas 2022

- Ejecutar las acciones previstas en el Relacionamiento Comunitario

### Desempeño 2021



18.786

**Cargas donadas** en 2021



USD 1.075.643

**Inversión social**



52

**Sedes comunitarias beneficiadas** con mejoras de infraestructura y equipos de calefacción



2

Barrios definitivos **beneficiados con paneles solares y equipos de calefacción**



16

Organizaciones y fundaciones **recibieron contribuciones de Abastible**



147

Participantes en **voluntariado corporativo**

# 6.1 RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD

[GRI 103-1, 103-2, 103]

La mantención de relaciones cercanas con las comunidades constituye en la actualidad una práctica regular y profesionalizada en la industria de la energía, dado el impacto físico y de seguridad que generan las plantas y sus procesos.

Desde las mismas comunidades se manifiesta interés por las diversas oportunidades que les abre la relación con las empresas, puesto que en conjunto pueden impulsarse nuevas respuestas a problemáticas históricas en ciertos territorios, mediante enfoques colaborativos público-privados y asignación de recursos económicos fomentando, de esta manera, el desarrollo local y la innovación social.

La cobertura de este tema abarca a los miembros de las comunidades, autoridades locales y regionales, organizaciones de la sociedad civil y colaboradores de la compañía.

## Estrategia de Relacionamiento Comunitario

[GRI 413-2]

En nuestros 65 años de historia, hemos mantenido relaciones cercanas con las comunidades de las zonas donde están nuestras plantas y con los vecinos atendidos por nuestra red de distribución. En 2021 quisimos dar un paso más y contar con una estrategia para vincularnos con los vecinos y la sociedad, contribuyendo a su bienestar y progreso. El desarrollo de esta estrategia contempló directamente a los involucrados a través de entrevistas, grupos focales y talleres. Así, realizamos un diagnóstico en profundidad respecto a los programas y las acciones realizadas a lo largo del tiempo, experiencia que sirvió para nutrir los planes futuros, en cuanto a aspectos a mantener, modificar o robustecer.

Como resultado, cinco ejes componen nuestra Estrategia de Relacionamiento Comunitario.





### 1. SEGURIDAD Y BIENESTAR

Nuestra compañía es referente en materia de seguridad en la industria y contribuye al bienestar de los vecinos. Esto lo hacemos en colaboración con otras instituciones públicas y privadas de las zonas en las que operamos por, medio de campañas informativas y educativas sobre nuestro quehacer.



### 3. ALIANZAS Y REDES DE TRABAJO

Fomentamos el trabajo colaborativo con actores públicos y privados, con el propósito de consolidar las iniciativas que vayan en línea con las necesidades que tienen los habitantes de los territorios en los cuales operamos, tales como infraestructura, espacios públicos, entre otros.



### 5. COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Contamos con un equipo de trabajadores, internos y externos, que se encuentra comprometido con la compañía y el servicio que prestamos, que está disponible a colaborar en el fortalecimiento organizacional, y que reconoce la importancia de establecer un vínculo con la comunidad en el largo plazo.



### 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS Y EMPLEABILIDAD LOCAL

Somos un actor capaz de identificar, fortalecer y generar nuevas instancias de emprendimiento que vayan en línea con los intereses de desarrollo que poseen los habitantes de los territorios en los que nos emplazamos. Para ello, cooperamos con municipalidades, la Corporación de Fomento (CORFO), el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) e instituciones educativas y técnicas.



### 4. VIDA SANA Y MEDIO AMBIENTE

Somos un actor comprometido con el entorno y con la sostenibilidad, constituyéndonos como un referente del cuidado del medioambiente, del reciclaje y de la reutilización de materiales, así como del desarrollo de actividades que vayan en línea con la vida sana.

**Junto con la Estrategia**, definimos planes de acción para las cuatro macrozonas en que desarrollamos nuestras operaciones, cuyas actividades empezarán a realizarse a partir de 2022.

Zona	Regiones
Norte	Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta
Centro-norte	Atacama, Coquimbo, Valparaíso y Región Metropolitana
Centro-sur	O'Higgins, Maule, Ñuble, Biobío y Araucanía
Sur	Los Ríos, Los Lagos y Aysén

## Mapa de actores y atención de casos críticos

[GRI 102-42]  
Acción 21, 22, 23

En el marco de la elaboración de la Estrategia de Relacionamiento Comunitario, en 2021 desarrollamos un mapa general de actores comunitarios para cada instalación (plantas y oficinas de distribución), lo cual nos permite identificar su nivel de vulnerabilidad y las inquietudes que pudiesen tener respecto a nuestras operaciones. Esta información nos permite prevenir potenciales conflictos y contar con herramientas para resolverlos en caso de que se produzcan.

Desde el punto de vista de la resolución de conflictos, contamos con un mecanismo de queja

y consulta para recibir y responder aquellas solicitudes o reclamos de la comunidad, el cual fue comunicado a los responsables de nuestras instalaciones. Ante un conflicto, un coordinador comunitario del área de sostenibilidad acoge el reclamo o solicitud para dar una pronta respuesta. Si el caso es de mayor complejidad o requiere de una solución que involucre a varias áreas de la compañía, se genera un comité con la participación de los gerentes responsables de dichas áreas y se definen los pasos a seguir para dar una solución.

### Procesos de consulta

[GRI 413-1, 413-2]

En lo que respecta a procesos de consulta, en 2021 se mantuvo contacto y comunicación con la comunidad aledaña a la oficina de distribución ubicada en Dalcahue, Región de los Lagos. Esto, con el fin de hacer seguimiento a las medidas adoptadas tras sus reclamos el año anterior por olores a gas, ruidos molestos e inquietud por las condiciones de seguridad de las instalaciones.



## 6.2 ALIANZAS Y CONTRIBUCIONES SOLIDARIAS

Acción 24

Desde nuestros inicios, en Abastible nos hemos mantenido **cercanos a las personas, en particular, clientes y vecinos.** Nuestro producto, el **gas licuado, es un bien que satisface necesidades básicas,** por lo cual nos esforzamos en contribuir con este recurso a los sectores más vulnerables de la población.

Creemos fuertemente en la colaboración como una alternativa eficiente para maximizar los beneficios de nuestras actividades sociales, por lo cual generamos alianzas con distintos actores para que las acciones e iniciativas tengan el mejor resultado. A través de nuestro “Sello Social”, nos vinculamos con distintas organizaciones de la sociedad civil y entidades de servicio público, colaborando mayoritariamente con aportes en bienes y servicios. En algunos casos, hacemos donaciones de recursos financieros y participamos en iniciativas a través de nuestro voluntariado corporativo. La cobertura de este tema abarca: comunidades, organizaciones de la sociedad civil, autoridades, academia, distribuidores y colaboradores.



### Alianza con TECHO Chile y Fundación Vivienda

Tenemos una alianza permanente con TECHO Chile y Fundación Vivienda, a través de la cual canalizamos nuestro aporte a grupos vulnera-



Julio Vidal, Gerente Corporativo de Marketing y Clientes junto a los repartidores Jorge Contreras y Manuel Soto



Inauguración techo común, comunidad San Martín, Iquique

bles, principalmente de las comunidades donde se encuentran nuestras operaciones. El gas licuado es un producto de primera necesidad y muchas familias en vulnerabilidad social ven afectados sus presupuestos en los meses de invierno, donde el consumo de este producto aumenta. A través de estas fundaciones, tenemos la oportunidad de hacer llegar gas licuado a las familias que más lo necesitan, de manera segura. Además, en 2021 empezamos a colaborar con otro tipo de aportes, tanto de infraestructura como energéticas.



Elizabeth del Carmen, dirigente Campamento Milla Antú



Por segundo año, llevamos a cabo la campaña “**Chile Comparte Calor**”, que consiste en la entrega de cargas de gas a familias y cocinas de campamentos durante el invierno a lo largo del país. Como compañía, entregamos 4.500 cargas de gas y nuestros colaboradores donaron a su vez más de 600 cargas. El monto de la donación fue de \$51.419,275. La campaña considera la participación de otros actores como empresas y la sociedad en general, logrando una recaudación total de \$88.137.568, lo que permitió donar 7.215 cargas de gas para las familias que viven en campamentos. En resumen, producto de la campaña se pudo compartir calor, transfiriendo recursos y calidez, desde personas y empresas hacia las familias que tanto lo necesitan, especialmente durante el invierno.

Asimismo, contribuimos con mejoras de infraestructura y donación de equipos que beneficiaron a los campamentos apoyados por estas organizaciones. Estas fueron:



- Construcción y mejoramiento de **52 sedes comunitarias** en campamentos en distintas regiones, equipadas con estufas y cocinas a gas.
- **Equipamiento de calefacción** para el barrio Río del Sol, en Copiapó, que representa vivienda definitiva para sus habitantes. La donación consistió en 60 estufas con cilindro y cargas de gas de 15 kg.
- Instalación de **paneles solares para sedes comunitarias** en dos barrios definitivos.



### Alianza con Betterfly

En 2021 presentamos a nuestros colaboradores Betterfly, una plataforma de beneficios e impacto positivo que promueve la realización de prácticas saludables, en donde se puede acceder a telemedicina y sesiones psicológicas ilimitadas y tres sesiones nutricionales al año, y diversas app de bienestar y protección financiera. Además incluye un Seguro de vida e invalidez que aumenta su cobertura por cada hábito saludable que practique el colaborador, y con eso además se puede colaborar en donaciones a distintas entidades, como nuestros aliados estratégicos de TECHO.



Sede Comunitaria del campamento Aurora Esperanza, Antofagasta

## Apoyo a la red del Ministerio de Desarrollo Social y Familia



En julio de 2021, repetimos el aporte de cargas de gas y estufas a albergues de personas en situación de calle y hogares de adultos mayores en alianza con el Ministerio de Desarrollo Social y Familia. **En total se entregaron más de 12.000 cargas de gas y 50 estufas.**



### DONACIONES 2021

Beneficiario	Item	Cantidad
La totalidad de los albergues de invierno, centros temporales para la superación y dispositivos del Programa Red Calle Niños, como también a beneficiarios del Programa Vivienda con Apoyo.	N° de estufas	50
	N° de cargas	3.950 cargas de 15 kg.
	N° de cilindros	50 cilindros cargados de 15 kg.
Red de Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM) sin fines de lucro y monitoreados por el SENAMA.	N° de cargas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 198 cupones de cargas de gas de 5 kg</li> <li>• 528 cupones de cargas de gas de 11 kg</li> <li>• 6.258 cupones de cargas de gas de 15 kg</li> <li>• 1.269 cupones de cargas de gas de 45 Kg</li> </ul>

## INVERSIÓN SOCIAL 2021

[GRI 203-1]

Institución / Fundación / Actividad	USD
Fundación Educativa Belén Educa	354.795
Fundación Techo	297.841
Hogares de adulto mayor Servicio Nacional del Adulto Mayor	130.114
Plan Invierno Ministerio Desarrollo Social y Familia	54.912
Fundación Copec - Universidad Católica	51.765
Municipalidad Renca - Electromovilidad	35.776
Fundación Nuestros Hijos	35.534
Endowment UC	35.263
Teletón	32.941
Centro de Estudios Públicos	14.498
Paz Ciudadana	10.565
Iniciativas de aportes con red de distribuidores	9.229
Fundación de Beneficencia Hogar de Cristo (cena pan y vino)	5.882
Cilindros y cargas a particulares vulnerables COVID-19	4.701
Corporación María Ayuda	765
Fundación de Beneficencia Hogar de Cristo	588
Fundación Mi Propósito	474
<b>Total</b>	<b>1.075.643</b>

Tipo de Inversión	USD
Educación	390.058
Contribuciones sociales	288.762
Vivienda/infraestructura	237.348
Otros	66.263
Relacionamiento comunitario	60.271
Salud	32.941
<b>Total</b>	<b>1.075.643</b>



(\*) Valor aproximado del dólar al 3.02.2021: \$850

## Voluntariado Corporativo

En Abastible contamos con colaboradores comprometidos con distintas causas sociales, dispuestos a donar su tiempo y esfuerzo para la realización de acciones que permiten atender algunas de ellas.

### Resultados voluntariados 2021

N° de participantes	149
Horas totales de voluntariado	152,5

## Voluntariado "Chile comparte calor 2021"

Se llevó a cabo durante agosto y su objetivo fue conectar a través de una llamada telefónica, a los voluntarios de Abastible con diferentes cocinas comunitarias con las que trabaja TECHO y la iniciativa "Chile comparte calor", de manera de escuchar, acompañar y hacer un diagnóstico de las necesidades de estas iniciativas, con la finalidad de entregar respuestas atinentes para cada región y comunidad. Como segunda acción, se realizó una campaña de aporte voluntario de parte de los colaboradores, en que cada aporte se transformó en cargas de gas para ser entregadas a las cocinas comunitarias apoyadas por esta organización.

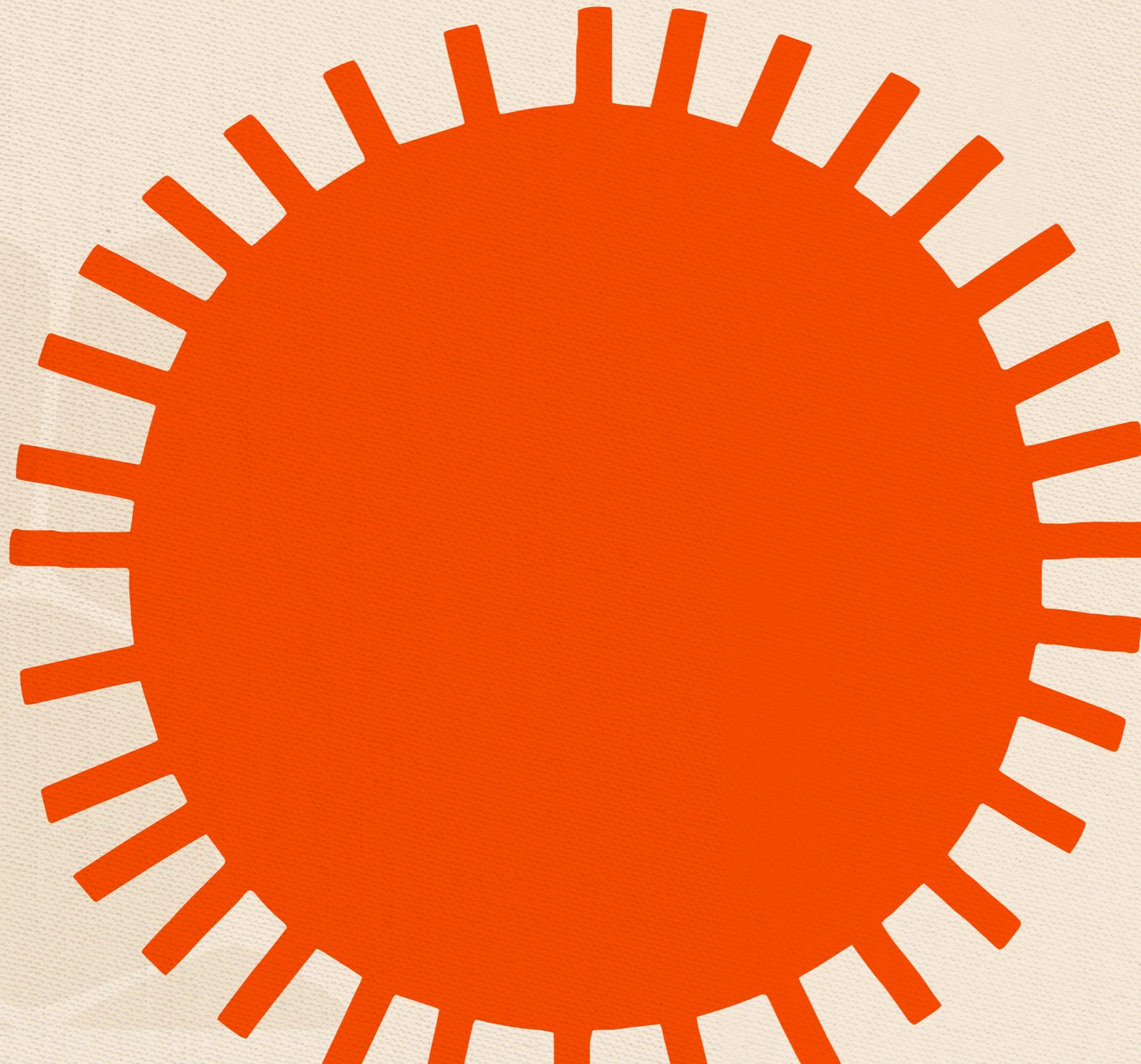
## Voluntariado de Navidad

Actividad que brindó ayuda a familias afganas que llegaron refugiadas a Chile y consistió en un aporte voluntario de los colaboradores hacia ellas. Los dineros recolectados fueron recibidos por la Pontificia Universidad Católica de Chile, entidad que asumió la inserción emocional, social y lingüística de las familias.

## Tutores de Belén Educa

Durante los últimos años, un grupo de gerentes y subgerentes ha participado en un programa de acompañamiento a alumnos de 4° medio de colegios de la Fundación Belén Educa, iniciativa que coordina Empresas Copec. En 2021, algunos jóvenes seleccionados recibieron tutorías de inglés.





# 7.

## METODOLOGÍA:

### Transparencia para una gestión sostenible

Seguimos avanzando con el compromiso de reportabilidad de nuestra empresa.

# 7.1

## METODOLOGÍA

[GRI: 102-21, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56]

El presente informe corresponde al **segundo Reporte de Sostenibilidad de Abastible S.A.** en donde damos a conocer **nuestra gestión en materia económica, ambiental, social y de gobernanza** durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2021.

En línea con el compromiso con la reportabilidad tomado en 2020, este informe es de carácter anual y su elaboración consideró las recientes recomendaciones de GRI para el sector petrolero y gas publicados en 2021 y que se empezarán a aplicar en 2023. Las temáticas aquí abordadas están alineadas con las sugeridas por este estándar.

Esta metodología nos permitió definir los contenidos que presentamos a lo largo de este documento. Para ello, hicimos una actualización del estudio de materialidad realizado en 2020. Revisamos los estándares a aplicar, analizamos el contexto de la industria y la vigencia de las temáticas.

Esta actualización del estudio de materialidad nos permitió identificar los aspectos de nuestra gestión que reflejan los impactos más significativos de Abastible y que influyen en la manera en que nos perciben nuestros grupos de interés para el ejercicio 2021.

Finalmente, los contenidos aquí desarrollados fueron validados por la alta dirección de nuestra empresa. En este ejercicio no se contrató una verificación externa.

En este informe presentamos los **impactos más significativos** que influyeron en la **percepción** de nuestros grupos de interés durante **2021**



## Proceso de materialidad

La revisión de los temas materiales consistió en dos etapas, a saber: la identificación de los impactos de nuestra organización y la priorización de los temas a reportar.



### a) Identificación de impactos

Para identificar los ámbitos impactados por nuestra gestión analizamos el contexto de sostenibilidad de la industria mediante revisión documental que incluyó políticas y procedimientos internos, apariciones de Abastible en prensa nacional, y la revista interna.

Adicionalmente, realizamos un benchmark sobre prácticas de reportabilidad e impactos identificados en seis empresas de la industria nacional e internacional.

Las temáticas identificadas en la revisión documental, junto con la Materialidad 2020, fueron abordadas en un proceso de consulta interna que consistió en entrevistas a 16 ejecutivos clave de la compañía y una encuesta interna que fue respondida por 255 colaboradores.

#### EJECUTIVOS CONSULTADOS

- Gerenta Legal y Asuntos Corporativos
- Gerente Corporativo de Marketing y Clientes
- Gerente de Administración y Finanzas
- Gerente de Riesgo Operacional
- Gerente de Ventas Envasado

- Gerencia Comercial Granel, Soluciones Energéticas y Autogas
- Gerente de Operaciones
- Gerente de Personas
- Gerente de Planificación Comercial
- Gerente de Control Interno
- Gerente de Desarrollo, Innovación y Proyectos
- Gerente de Transformación Digital
- Subgerente de Producción
- Subgerente de Calidad de Vida
- Subgerente de Experiencia de Clientes
- Abogada Área Legal

### b) Priorización de temas materiales

La lista de temas resultante fue validada por la Gerencia Corporativa de Marketing y Clientes. El análisis desarrollado resultó en una actualización de los contenidos de los temas materiales presentados en 2020 y en una reagrupación de ciertas temáticas para dar cuenta de cómo se abordaron en el periodo reportado, especialmente en el contexto del desarrollo de la estrategia de negocios en 2021.

## Temas materiales 2021



**Ética y gobierno corporativo**



**Desempeño económico**



**Bienestar laboral**



**Empleo justo y diverso**



**Desarrollo del talento**



**Experiencia de clientes**



**Seguridad de personas y procesos**



**Ecoeficiencia operacional**



**Innovación y desarrollo de nuevas soluciones**



**Relacionamiento con la comunidad**



**Mitigación y adaptación al cambio climático**



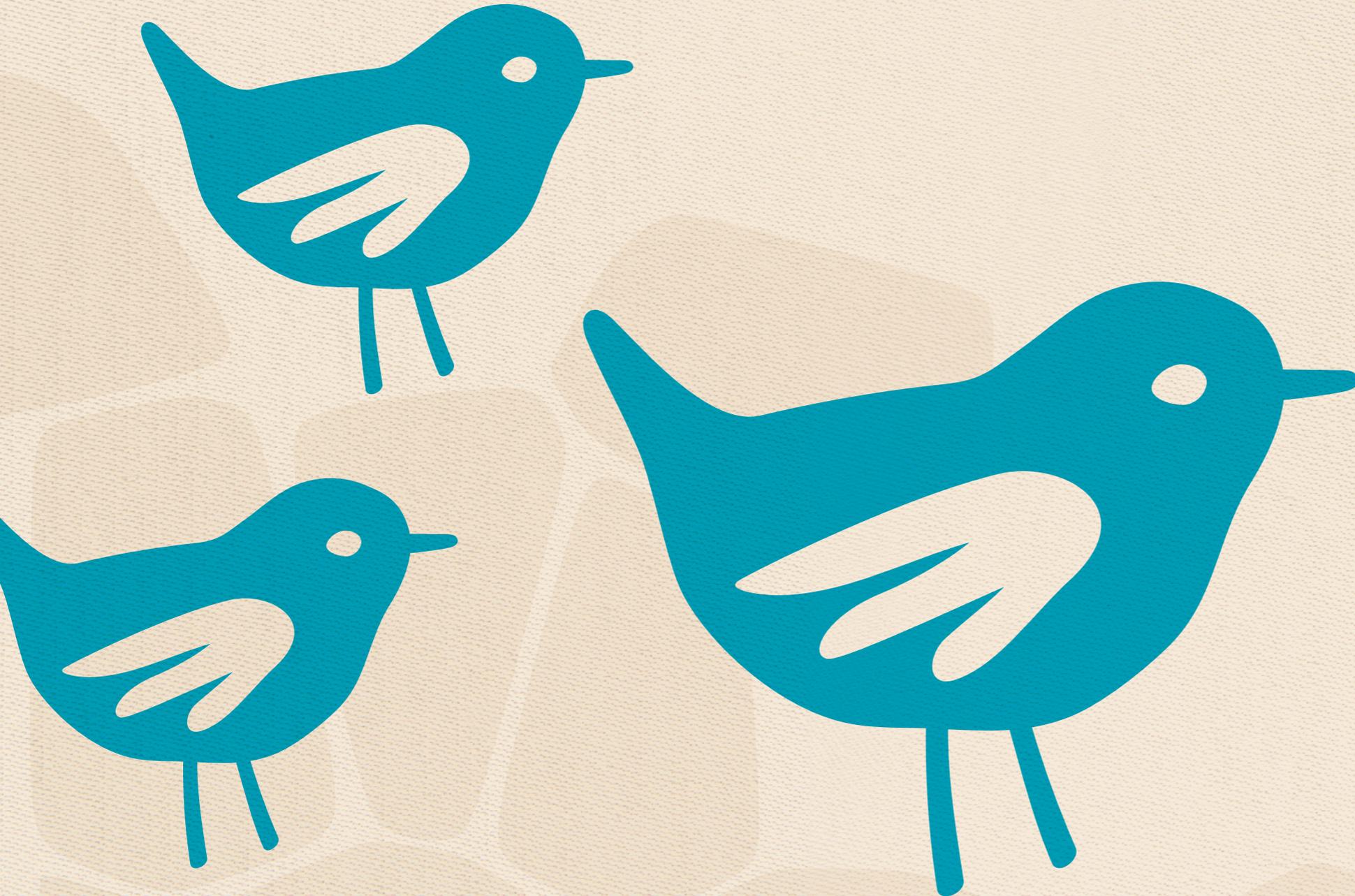
**Abastecimiento y suministro responsable**

## Estándares utilizados

Para dar cuenta de nuestro desempeño en cada una de estas temáticas utilizamos tanto nuestros propios indicadores de gestión, como aquellos pertinentes desarrollados por GRI, SASB (Sustainability Accounting Standards Board) y, Acción Empresas.

Adicionalmente, incluimos en esta publicación los avances que hemos realizado en la implementación de los lineamientos entregados por Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, organización que ayuda a las empresas a divulgar información a los accionistas e inversionistas sobre la manera en que la empresa está abordando los impactos y riesgos del cambio climático.





# 8.

## INDICADORES

Tabla de Indicadores	Tipo	Código	Contenido	Capítulo o Comentario	Página
<b>Fundamentos y Contenidos Generales</b>					
GRI 101: Fundamentos	Fundamentos	Contenido 101	1. Principios para la elaboración de informes 2. Uso de los Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad 3. Redacción de declaraciones relacionadas con el uso de los Estándares GRI	Este reporte se ha elaborado y redactado bajo los principios definidos por GRI para la elaboración de Informes de Sostenibilidad.	
GRI 102: Contenidos Generales	Perfil de la organización	Contenido 102-1	Nombre de la organización	Contratapa	125
		Contenido 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Bienvenida	5,6,7
		Contenido 102-3	Ubicación de la sede (dirección)	Contratapa	12, 125
		Contenido 102-4	Ubicación de las operaciones	Bienvenida	9
		Contenido 102-5	Propiedad y forma jurídica	Contratapa	125
		Contenido 102-6	Mercados servidos	Bienvenida	5,6,7
		Contenido 102-7	Tamaño de la organización	Bienvenida	6, 7, 9, 47, 63
		Contenido 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Bienvenida	7, 63, 64
		Contenido 102-9	Cadena de suministro	Bienvenida	7
		Contenido 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	03. Cadena de valor: desarrollamos relaciones estratégicas	53, 56
GRI 102: Contenidos Generales	Estrategia	Contenido 102-12	Iniciativas externas	01. Gobernanza: creación de valor y oportunidades	32
		Contenido 102-13	Afiliación a asociaciones	01. Gobernanza: creación de valor y oportunidades	32
		Contenido 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Bienvenida	3

Tabla de Indicadores	Tipo	Código	Contenido	Capítulo o Comentario	Página
		Contenido 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	01. Gobernanza: creación de valor y oportunidades	22
GRI 102: Contenidos Generales	Ética e integridad	Contenido 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Bienvenida 01. Gobernanza: creación de valor y oportunidades	7, 17
		Contenido 102-17	Mecanismo de asesoramiento y preocupaciones éticas	01. Gobernanza: creación de valor y oportunidades	17
		Contenido 102-18	Estructura de gobernanza	01. Gobernanza: creación de valor y oportunidades	12, 13, 14
GRI 102: Contenidos Generales	Gobernanza	Contenido 102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	07. Metodología: transparencia para una gestión sostenible	111, 112
		Contenido 102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	01. Gobernanza: creación de valor y oportunidades	13,14
		Contenido 102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	01. Gobernanza: creación de valor y oportunidades	13
		Contenido 102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	01. Gobernanza: creación de valor y oportunidades	12
		Contenido 102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	01. Gobernanza: creación de valor y oportunidades	12
		GRI 102: Contenidos Generales	Participación de los grupos de interés	Contenido 102-40	Lista de grupos de interés
Contenido 102-41	Acuerdos de negociación colectiva			04. Compromiso y seguridad: preocupación permanente por las personas	75
Contenido 102-42	Identificación y selección de grupos de interés			06. Comunidad y aporte al país: contribuimos al desarrollo y el bienestar de nuestros vecinos	102
Contenido 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés			07. Metodología: transparencia para una gestión sostenible	110, 111
Contenido 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados			07. Metodología: transparencia para una gestión sostenible	112

Tabla de Indicadores	Tipo	Código	Contenido	Capítulo o Comentario	Página	
GRI 102: Contenidos Generales	Prácticas para la elaboración de informes	Contenido 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	01. Gobernanza: creación de valor y oportunidades	<small>Se incluye en los estados financieros a las filiales correspondientes a las operaciones de Perú, Ecuador y Colombia.</small> 111, 112	
		Contenido 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	07. Metodología: transparencia para una gestión sostenible		
		Contenido 102-47	Lista de los temas materiales	07. Metodología: transparencia para una gestión sostenible		112
		Contenido 102-48	Reexpresión de la información	No hubo reexpresión de la información presentada en este reporte respecto de lo publicado en el Reporte de Sostenibilidad 2020		
		Contenido 102-49	Cambios en la elaboración de informes	07. Metodología: transparencia para una gestión sostenible		110
		Contenido 102-50	Periodo objeto del informe	07. Metodología: transparencia para una gestión sostenible		110
		Contenido 102-51	Fecha del último informe	07. Metodología: transparencia para una gestión sostenible		110
		Contenido 102-52	Ciclo de elaboración de informes	07. Metodología: transparencia para una gestión sostenible		110
		Contenido 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Contratapa		125
		Contenido 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	07. Metodología: transparencia para una gestión sostenible		110
		Contenido 102-55	Índice de contenidos GRI	Tabla de indicadores		113
Contenido 102-56	Verificación externa	Este reporte no cuenta con verificación externa				
<b>Tema Material: Ética y Gobierno Corporativo</b>						
GRI 103: Enfoque de gestión	Enfoque de gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	01. Gobernanza: creación de valor y oportunidades	11, 17	
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	01. Gobernanza: creación de valor y oportunidades	11, 17	
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	01. Gobernanza: creación de valor y oportunidades	11, 17	

Tabla de Indicadores	Tipo	Código	Contenido	Capítulo o Comentario	Página
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	Cumplimiento socioeconómico	Contenido 419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	En 2021 no recibimos multas ni sanciones por incumplimientos de este tipo	
GRI 206: Competencia desleal	Competencia desleal	Contenido 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	En 2021 no recibimos multas ni sanciones por incumplimientos de este tipo	
SASB	Integridad de precios y transparencia	EM-RM-520a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la fijación o la manipulación de los precios.	En 2021 no recibimos multas ni sanciones por incumplimientos de este tipo.	
<b>Tema Material: Desempeño Económico</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión	Enfoque de gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	02. Negocio sostenible: innovación y calidad para nuestros clientes	47
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	02. Negocio sostenible: innovación y calidad para nuestros clientes	47
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	02. Negocio sostenible: innovación y calidad para nuestros clientes	47
Indicador Propio	Desempeño Económico	Abastible 1	Capital suscrito y pagado	02. Negocio sostenible: innovación y calidad para nuestros clientes	47
Indicador Propio	Desempeño Económico	Abastible 2	% de ventas soluciones energéticas (granel) y % venta envasado	02. Negocio sostenible: innovación y calidad para nuestros clientes	47
<b>Tema Material: Empleo Justo y Diverso</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión	Enfoque de gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	04. Compromiso y seguridad: preocupación permanente por las personas	72
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	04. Compromiso y seguridad: preocupación permanente por las personas	72
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	04. Compromiso y seguridad: preocupación permanente por las personas	72
GRI 202: Presencia en el mercado	Presencia en el mercado	Contenido 202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	04. Compromiso y seguridad: preocupación permanente por las personas	75

Tabla de Indicadores	Tipo	Código	Contenido	Capítulo o Comentario	Página
GRI 401: Empleo	Empleo	Contenido 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	04. Compromiso y seguridad: preocupación permanente por las personas	63
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	Diversidad e igualdad de oportunidades	Contenido 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	04. Compromiso y seguridad: preocupación permanente por las personas	63
GRI 412: Evaluación de derechos humanos	Evaluación de derechos humanos	Contenido 412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	01. Gobernanza: creación de valor y oportunidades 04. Compromiso y seguridad: preocupación permanente por las personas	20, 72
<b>Tema Material: Bienestar Laboral</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión	Enfoque de gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	04. Compromiso y seguridad: preocupación permanente por las personas	64
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	04. Compromiso y seguridad: preocupación permanente por las personas	64
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	04. Compromiso y seguridad: preocupación permanente por las personas	64
GRI 401: Empleo	Empleo	Contenido 401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a empleados a tiempo parcial o temporales.	04. Compromiso y seguridad: preocupación permanente por las personas	66
<b>Tema Material: Desarrollo del Talento</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión	Enfoque de gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	04. Compromiso y seguridad: preocupación permanente por las personas	68
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	04. Compromiso y seguridad: preocupación permanente por las personas	68
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	04. Compromiso y seguridad: preocupación permanente por las personas	68
GRI 404: Formación y enseñanza	Formación y enseñanza	Contenido 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	04. Compromiso y seguridad: preocupación permanente por las personas	71
GRI 404: Formación y enseñanza	Formación y enseñanza	Contenido 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	04. Compromiso y seguridad: preocupación permanente por las personas	70

Tabla de Indicadores	Tipo	Código	Contenido	Capítulo o Comentario	Página
<b>Tema Material: Seguridad de Personas y Procesos</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión	Enfoque de gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	04. Compromiso y seguridad: preocupación permanente por las personas	76
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	04. Compromiso y seguridad: preocupación permanente por las personas	76
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	04. Compromiso y seguridad: preocupación permanente por las personas	76
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad en el trabajo	Contenido 403-1	Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	04. Compromiso y seguridad: preocupación permanente por las personas	77
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad en el trabajo	Contenido 403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	04. Compromiso y seguridad: preocupación permanente por las personas	77
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad en el trabajo	Contenido 403-4	Participación de los trabajadores, consulta y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	04. Compromiso y seguridad: preocupación permanente por las personas	77
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad en el trabajo	Contenido 403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	04. Compromiso y seguridad: preocupación permanente por las personas	77
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad en el trabajo	Contenido 403-6	Fomento de la salud de los trabajadores.	04. Compromiso y seguridad: preocupación permanente por las personas	77
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad en el trabajo	Contenido 403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales.	04. Compromiso y seguridad: preocupación permanente por las personas	79
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad en el trabajo	Contenido 403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	04. Compromiso y seguridad: preocupación permanente por las personas	77
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad en el trabajo	Contenido 403-9	Lesiones por accidente laboral	04. Compromiso y seguridad: preocupación permanente por las personas	77

Tabla de Indicadores	Tipo	Código	Contenido	Capítulo o Comentario	Página
SASB	Salud y seguridad laboral	EM-RM-320a.1	(1) Tasa total de incidentes registrables (TRIR), (2) tasa de mortalidad y (3) tasa de frecuencia de cuasi accidentes (NMFR) para a) empleados a tiempo completo y b) empleados con contrato.	04. Compromiso y seguridad: preocupación permanente por las personas	77
SASB	Salud y seguridad laboral	EM-RM-540a.2	Tasa del indicador de amenazas para los sistemas de seguridad (nivel 3)	04. Compromiso y seguridad: preocupación permanente por las personas	79
SASB	Salud y seguridad laboral	EM-RM-540a.3	Análisis de la medición de la disciplina operativa y el desempeño del sistema de gestión mediante los indicadores del nivel 4	04. Compromiso y seguridad: preocupación permanente por las personas	79
<b>Tema Material: Experiencia de Clientes</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión	Enfoque de gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	02. Negocio sostenible: innovación y calidad para nuestros clientes	35
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	02. Negocio sostenible: innovación y calidad para nuestros clientes	35
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	02. Negocio sostenible: innovación y calidad para nuestros clientes	35
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes	Salud y seguridad de los clientes	Contenido 416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	02. Negocio sostenible: innovación y calidad para nuestros clientes	38
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes	Salud y seguridad de los clientes	Contenido 416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de productos y servicios	Abastible no ha recibido ningún cargo de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles por estas materias durante 2021.	
GRI 417: Marketing y etiquetado	Marketing y etiquetado	Contenido 417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	Abastible no ha recibido ningún cargo de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles por estas materias durante 2021, ni tampoco ha recibido sanciones de SERNAC en el mismo período.	
GRI 417: Marketing y etiquetado	Marketing y etiquetado	Contenido 417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Abastible no ha recibido sanciones de SERNAC durante 2021.	

Tabla de Indicadores	Tipo	Código	Contenido	Capítulo o Comentario	Página
GRI 418: Privacidad del cliente	Privacidad del cliente	Contenido 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente.	En 2021 no hubo reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por Abastible. Recibimos 53 reclamaciones de parte de autoridades regulatorias, y no hubo casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.	
<b>Tema Material: Innovación y Desarrollo de Nuevas Soluciones</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión	Enfoque de gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	02. Negocio sostenible: innovación y calidad para nuestros clientes	41
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	02. Negocio sostenible: innovación y calidad para nuestros clientes	41
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	02. Negocio sostenible: innovación y calidad para nuestros clientes	41
Indicador Propio	Innovación	Abastible 3	Proyectos destacados 2021	05. Medioambiente: aportamos con eficiencia operacional	41
<b>Tema Material: Abastecimiento y Suministro Responsable</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión	Enfoque de gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	03. Cadena de valor: desarrollamos relaciones estratégicas	53
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	03. Cadena de valor: desarrollamos relaciones estratégicas	53
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	03. Cadena de valor: desarrollamos relaciones estratégicas	53
GRI 204: Prácticas de adquisición	Prácticas de adquisición	Contenido 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	03. Cadena de valor: desarrollamos relaciones estratégicas	55
<b>Tema Material: Ecoeficiencia Operacional</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión	Enfoque de gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	05. Medioambiente: aportamos con eficiencia operacional	92
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	05. Medioambiente: aportamos con eficiencia operacional	92
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	05. Medioambiente: aportamos con eficiencia operacional	92
GRI 301: Materiales	Materiales	Contenido 301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	05. Medioambiente: aportamos con eficiencia operacional	97
GRI 301: Materiales	Materiales	Contenido 301-2	Insumos reciclados	05. Medioambiente: aportamos con eficiencia operacional	96

Tabla de Indicadores	Tipo	Código	Contenido	Capítulo o Comentario	Página
GRI 301: Materiales	Materiales	Contenido 301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	05. Medioambiente: aportamos con eficiencia operacional	97
GRI 302: Energía	Energía	Contenido 302-1	Consumo energético dentro de la organización	05. Medioambiente: aportamos con eficiencia operacional	95
GRI 302: Energía	Energía	Contenido 302-3	Intensidad energético	05. Medioambiente: aportamos con eficiencia operacional	93
GRI 302: Energía	Energía	Contenido 302-4	Reducción del consumo energético	05. Medioambiente: aportamos con eficiencia operacional	93
GRI 303: Agua	Agua	Contenido 303- 1	Interacciones con el agua como recurso compartido	05. Medioambiente: aportamos con eficiencia operacional	92, 97
GRI 303: Agua	Agua	Contenido 303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	05. Medioambiente: aportamos con eficiencia operacional	92
GRI 303: Agua	Agua	Contenido 303-3	Extracción de agua	05. Medioambiente: aportamos con eficiencia operacional	97
GRI 303: Agua	Agua	Contenido 303-4	Consumo de agua	05. Medioambiente: aportamos con eficiencia operacional	92
SASB	Gestión hídrica	EM-RM-140a.1	(1) Total de agua dulce extraída, (2) porcentaje reciclado, (3) porcentaje en regiones con estrés hídrico inicial alto o extremadamente alto	05. Medioambiente: aportamos con eficiencia operacional	92
SASB	Gestión hídrica	EM-RM-140a.2	Número de incidentes de no conformidad relacionados con permisos, estándares y reglamentos de calidad del agua	05. Medioambiente: aportamos con eficiencia operacional	92
GRI 306: Efluentes y residuos	Efluentes y residuos	Contenido 306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	05. Medioambiente: aportamos con eficiencia operacional	96
GRI 306: Efluentes y residuos	Efluentes y residuos	Contenido 306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	05. Medioambiente: aportamos con eficiencia operacional	96
GRI 306: Efluentes y residuos	Efluentes y residuos	Contenido 306-3	Residuos generados	05. Medioambiente: aportamos con eficiencia operacional	96
GRI 306: Efluentes y residuos	Efluentes y residuos	Contenido 306-5	Residuos destinados a eliminación	05. Medioambiente: aportamos con eficiencia operacional	96

Tabla de Indicadores	Tipo	Código	Contenido	Capítulo o Comentario	Página
SASB	Gestión de materiales peligrosos	EM-RM-150a.1	Cantidad de residuos peligrosos generados, porcentaje reciclado	05. Medioambiente: aportamos con eficiencia operacional	96
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	Cumplimiento socioeconómico	Contenido 419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	En 2021 no recibimos multas ni sanciones por incumplimientos de este tipo	
<b>Tema Material: Mitigación y Adaptación al Cambio Climático</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión	Enfoque de gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	05. Medioambiente: aportamos con eficiencia operacional	85
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	05. Medioambiente: aportamos con eficiencia operacional	85
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	05. Medioambiente: aportamos con eficiencia operacional	85
GRI 305: Emisiones	Emisiones	Contenido 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	05. Medioambiente: aportamos con eficiencia operacional	85
GRI 305: Emisiones	Emisiones	Contenido 305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	05. Medioambiente: aportamos con eficiencia operacional	85
GRI 305: Emisiones	Emisiones	Contenido 305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	05. Medioambiente: aportamos con eficiencia operacional	85
GRI 305: Emisiones	Emisiones	Contenido 305-5	Reducción de las emisiones de GEI	05. Medioambiente: aportamos con eficiencia operacional	85
GRI 305: Emisiones	Emisiones	Contenido 305-7	Oxidos de nitrógeno (Nox), óxidos de azufre (Sox) y otras emisiones significativas al aire	05. Medioambiente: aportamos con eficiencia operacional	85
SASB	Emisiones de GEI	EM-RM-110a.1	Emisiones mundiales brutas de alcance 1, porcentaje cubierto por las regulaciones de limitación de emisiones.	05. Medioambiente: aportamos con eficiencia operacional	85
SASB	Emisiones de GEI	EM-RM-110a.2	Análisis de la estrategia o plan a largo y corto plazo para gestionar las emisiones de alcance 1, objetivos de reducción de emisiones y análisis de los resultados en relación con esos objetivos	05. Medioambiente: aportamos con eficiencia operacional	88

Tabla de Indicadores	Tipo	Código	Contenido	Capítulo o Comentario	Página
SASB	Calidad del aire	EM-RM-120a.1	Emisiones atmosféricas de los siguientes contaminantes: (1) NOx (excluyendo N <sub>2</sub> O), (2) SOx, (3) material particulado (PM10), (4) H <sub>2</sub> S y (5) compuestos orgánicos volátiles (VOC)	05. Medioambiente: aportamos con eficiencia operacional	85
<b>Tema Material: Relacionamento con la Comunidad</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión	Enfoque de gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	06. Comunidad y aporte al país: contribuimos al desarrollo y el bienestar de nuestros vecinos	100
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	06. Comunidad y aporte al país: contribuimos al desarrollo y el bienestar de nuestros vecinos	100
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	06. Comunidad y aporte al país: contribuimos al desarrollo y el bienestar de nuestros vecinos	100
GRI 203: Impactos económicos indirectos	Impactos económicos indirectos	Contenido 203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	06. Comunidad y aporte al país: contribuimos al desarrollo y el bienestar de nuestros vecinos	107
GRI 413: Comunidades locales	Comunidades locales	Contenido 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	06. Comunidad y aporte al país: contribuimos al desarrollo y el bienestar de nuestros vecinos	102
GRI 413: Comunidades locales	Comunidades locales	Contenido 413-2	Operaciones con impactos negativos significativos reales y potenciales en comunidades locales	06. Comunidad y aporte al país: contribuimos al desarrollo y el bienestar de nuestros vecinos	102
Accion Empresas	Relaciones Comunitarias	Acción 21	Procedimiento para identificar casos críticos de relaciones comunitarias	06. Comunidad y aporte al país: contribuimos al desarrollo y el bienestar de nuestros vecinos	102
Accion Empresas	Relaciones Comunitarias	Acción 22	Principales riesgos actuales y futuros sobre casos críticos	06. Comunidad y aporte al país: contribuimos al desarrollo y el bienestar de nuestros vecinos	102
Accion Empresas	Relaciones Comunitarias	Acción 23	Mecanismos usados para resolución y prevención de conflictos	06. Comunidad y aporte al país: contribuimos al desarrollo y el bienestar de nuestros vecinos	102
Accion Empresas	Relaciones Comunitarias	Acción 24	Programas de inversión en la comunidad	06. Comunidad y aporte al país: contribuimos al desarrollo y el bienestar de nuestros vecinos	103

**[GRI: 102-1, 102-3, 102-5, 102-53]**

Abastible es una sociedad anónima cerrada que nace en 1956, filial del grupo de empresas Copec S. A.

Domicilio casa matriz: Av. Apoquindo 5550, piso 11, Las Condes

Teléfono: 56-2-26939000

Página Web: [www.abastible.cl](http://www.abastible.cl)

Punto de contacto del reporte: [julio.vidal@abastible.cl](mailto:julio.vidal@abastible.cl),  
Gerente de Corporativo de Marketing y Clientes

Facebook: AbastibleCL

LinkedIn: Abastible S. A



Desarrollo de contenidos: Kellun - Diseño: Mandarina



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2021

*Energía y calor humano*

