

Reporte de Sostenibilidad



2023



enx



upa!



upa!

bienvenidos



En Enex trabajamos día a día para contribuir al **bienestar de nuestros clientes**, brindando productos y servicios de calidad, innovadores y sostenibles, potenciando una experiencia memorable que les entregue la **energía para moverse hacia donde quieran llegar**.

# Acercas de este reporte

- Reporte de Sostenibilidad Enex 2023 bajo los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), sin verificación externa.
- Desempeño comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023 (periodicidad anual).
- El alcance del presente Reporte es la sociedad británica Enex Corp Ltd., cuyas sociedades filiales son Empresa Nacional de Energía Enex S.A., Enex CL Ltd., Enex Investments US Inc. y Enex Investments Paraguay S.A.
- Empresa Nacional de Energía Enex S.A. corresponde a una sociedad anónima cerrada, constituida en el año 1961 como Shell Chile Sociedad Anónima Petrolera (las actividades del Grupo Shell en Chile se iniciaron en el año 1919). En 2011 Quiñenco adquirió los negocios de Shell en Chile y la sociedad adoptó su actual razón social. En 2013 Empresa Nacional de Energía Enex S.A. adquirió las operaciones de Terpel en Chile, ampliando su red de estaciones de servicios, tiendas de conveniencia y cobertura en Chile. Esta sociedad opera en Chile y tiene las siguientes sociedades filiales: Inversiones Enex S.A., Empresa de Soluciones Mineras ESM SpA. (ESM) y Distribuidora y Comercializadora de Accesorios y Combustibles Norte Limitada (DICOMAC). Además, participa en Depósito Asfálticos S.A. (DASA), Sociedad Inversiones de Aviación Limitada (SIAV) y Asfaltos Cono Sur S.A.
- Enex Investments US Inc. es una sociedad anónima constituida en conformidad con las leyes del Estado de Delaware, Estados Unidos de América. Tiene como filiales a Road Ranger LLC., RR Aviation LLC., Reopco Inc., Ranger Holdings 139 LLC., Ranger Holdings 141 LLC., First Ranger 225 LLC., First Ranger 226 LLC., First Ranger 242 LLC., First Ranger 244 LLC., First Ranger 291 LLC.
- Enex Investments Paraguay S.A. es una sociedad debidamente constituida y válidamente existente, de conformidad con las leyes de la República del Paraguay, y actualmente es propietaria directa e indirectamente del 100 % de Enex Paraguay S.A.E., Tulsa S.A., Gabana S.A. y Grupo Avanti S.A.
- Dentro de la información de este Reporte, cuando lo amerita, se incluyen rectificaciones o correcciones de información entregada en el Reporte 2022.

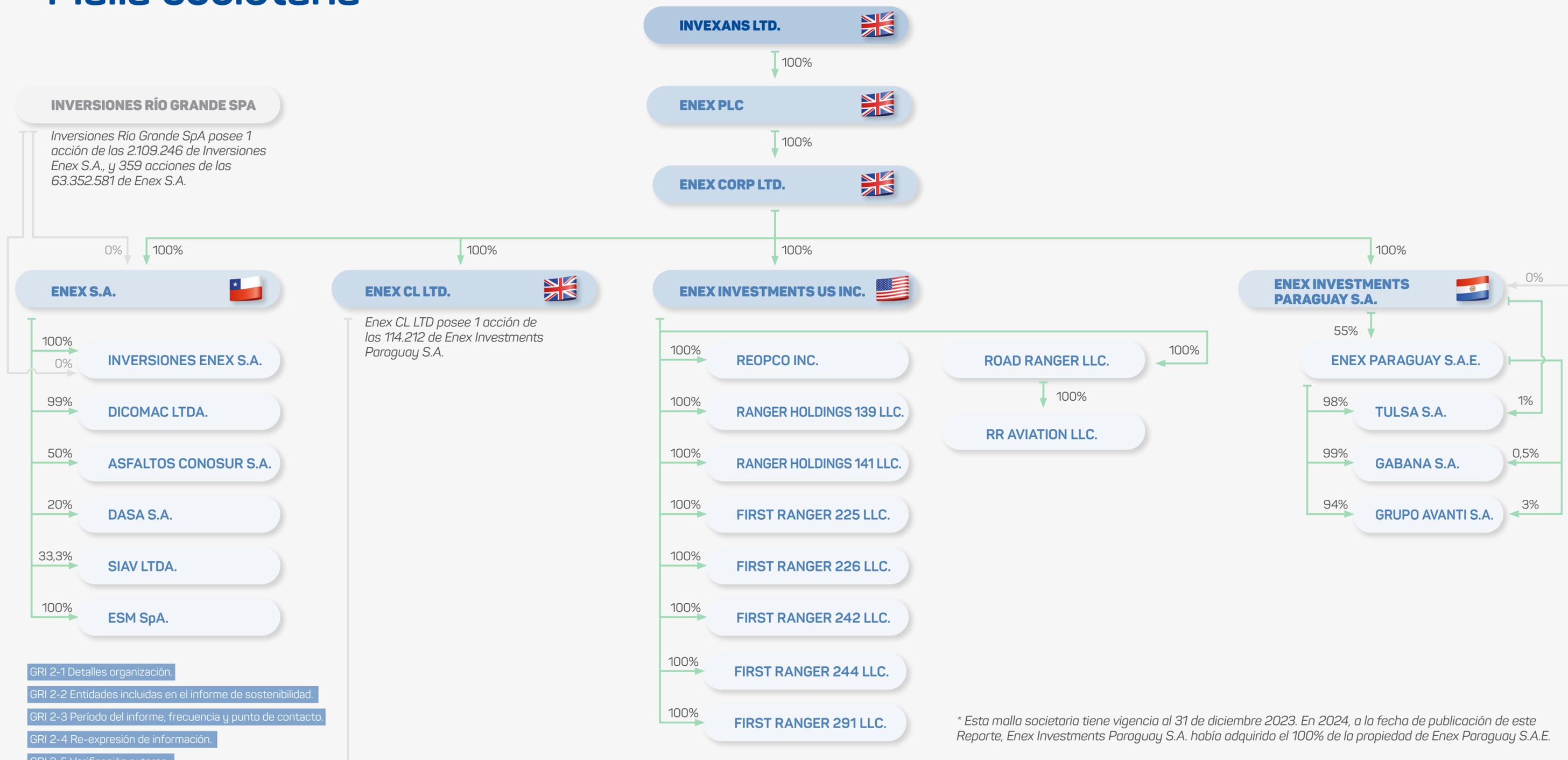


Para resolver dudas o hacer comentarios sobre este Reporte de Sostenibilidad y la información que contiene, por favor dirigirse a [hablemos@enex.cl](mailto:hablemos@enex.cl)

Dirección de las oficinas de administración Enex S.A: Avenida del Cóndor Sur 520, Piso 4, Ciudad Empresarial, comuna de Huechuraba, Santiago, Chile.



# Malla societaria\*



GRI 2-1 Detalles organización.

GRI 2-2 Entidades incluidas en el informe de sostenibilidad.

GRI 2-3 Período del informe, frecuencia y punto de contacto.

GRI 2-4 Re-expresión de información.

GRI 2-5 Verificación externa.

\* Esta malla societaria tiene vigencia al 31 de diciembre 2023. En 2024, a la fecha de publicación de este Reporte, Enex Investments Paraguay S.A. había adquirido el 100% de la propiedad de Enex Paraguay S.A.E.

# Índice de contenidos



<b>Introducción</b>	<b>2</b>
Acerca de este reporte	3
Malla societaria	4
Índice de contenidos	5
Carta del Gerente General	6
Principales hitos y reconocimientos del año	8
Enex en cifras	10
Nuestra historia	11



<b>Rentabilidad sostenible</b>	<b>40</b>
Desempeño económico	41
Distribución de ingresos 2022-2023	42
Soluciones energéticas sostenibles para nuestros clientes	44
Electromovilidad	45
Eficiencia energética y ERNC	46
Nuevas energías	46
Excelencia operacional	47
Transformación digital para la excelencia operacional	48
Nuestros contratistas: socios en la excelencia operacional	49



<b>Foco en el cliente e innovación</b>	<b>72</b>
Servicio de vanguardia para nuestros clientes	73
Red de electrolinerías Enex E-Pro	76
Mejoras en nuestros proveedores de tiendas upa!	76
Satisfacción de nuestros clientes	77
Resultados NPS Activa Clientes Industriales	78
Gestión de reclamos	79
Nuestros programas de fidelización	80



<b>Somos Enex</b>	<b>12</b>
Perfil de nuestra compañía	13
Propósito y valores	19
Estructura de gobierno corporativo	21
Ética e integridad	26
Cumplimiento de la legislación y normativas	28



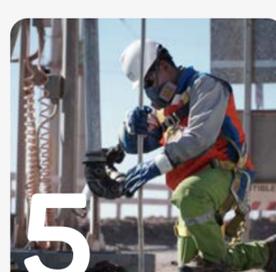
<b>Personas y comunidad</b>	<b>50</b>
Equipo comprometido	51
Cultura Enex	52
Atracción y retención del talento	53
Capacitaciones, becas y oportunidades de formación	55
Movilidad interna	57
Diversidad e inclusión	58
Bienestar laboral	59
Cultura de innovación y adaptabilidad	61
Compromiso con nuestras comunidades	63
Aporte a la comunidad	64



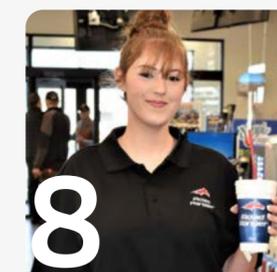
<b>Medio ambiente y clima</b>	<b>81</b>
Sistema de gestión ambiental	83
Gestión de gases de efecto invernadero	85
Diseño sostenible	88
Eficiencia energética	88
Iniciativas de eficiencia hídrica	89
Avances hacia la economía circular	90
Biodiversidad y ecosistemas locales	92



<b>Cómo creamos valor compartido</b>	<b>30</b>
Estrategia de sostenibilidad	31
Gestión de riesgos	33
Grupos de interés	34
Adhesión a asociaciones e iniciativas de promoción de la sostenibilidad	35
Proceso de materialidad	37



<b>Salud y seguridad</b>	<b>65</b>
Gestión de la salud y la seguridad	66
Comités para la seguridad de nuestro equipo	68
Indicadores de salud y seguridad	69
La seguridad de los clientes en el centro	70
Seguridad en nuestros productos y servicios	71



<b>Anexos</b>	<b>93</b>
---------------	-----------

# Carta del Gerente General

GRI 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible.

## Estimados colaboradores, clientes y socios de Enex:

Con gran satisfacción les presento nuestro séptimo Reporte de Sostenibilidad, una declaración de nuestro compromiso y prueba de nuestra gestión durante el año 2023 en lo económico, social, ambiental y de gobernanza.

Celebramos con orgullo 104 años contribuyendo al desarrollo económico y bienestar de Chile, consolidándonos como un actor relevante en la industria de la energía a través del suministro de combustibles, lubricantes, el desarrollo de nuevas energías como la electromovilidad y la operación de tiendas de conveniencia. La expansión que iniciamos en 2018 y continuamos en 2019 nos llevó a Estados Unidos y Paraguay, donde hemos consolidado nuestra presencia y fortalecido el compromiso con el desarrollo sostenible. En este desafiante año 2023, marcado por un entorno económico complejo que afectó principalmente al consumo masivo, nos enorgullece destacar nuestro trabajo en los países donde operamos.

En Chile, fortalecimos nuestra presencia con la incorporación de 14 tiendas formato upa! market, así como con la expansión de nuestra red de estaciones de servicios. Logramos ampliar nuestra cobertura hacia localidades como Ranco y Alto Hospicio, junto con nuevas aperturas en Linares, Curacautín y Santa Cruz a la que se suma la nueva estación de Licanray. Por otro lado, renovamos el contrato de licencia de marca con Shell para nuestras estaciones de servicios, lo que nos

permite seguir ofreciendo combustibles de alta calidad, incorporar nuevas tecnologías, desarrollar mejores productos y aprovechar toda la experiencia y buenas prácticas de esta destacada empresa a nivel mundial.

En Paraguay, vivimos un año con acontecimientos relevantes donde, tras dos transacciones sucesivas, pasamos a controlar el 100% de la propiedad desde febrero de 2024. Continuamos creciendo y desarrollando nuestra red en el país, inaugurando 9 estaciones de servicios y 11 tiendas de conveniencia, cerrando con un total de 77 puntos de venta, junto a otros 2 en construcción y 26 tiendas de conveniencia upa!. Nos enorgullece destacar, también, que lanzamos la marca de electrolineras Enex E-Pro con la instalación de nuestro primer cargador eléctrico en ese país. A su vez, fuimos reconocidos como una de las mejores empresas para trabajar por Great Place to Work y lanzamos un exitoso programa de lealtad para clientes a través de nuestra App Mi Enex.

Estados Unidos también fue escenario de hitos relevantes durante 2023, en el que se realizó un aumento de capital con el objetivo de acelerar su crecimiento. Inauguramos 4 nuevos Travel Centers, alcanzando un total de 49 puntos, y avanzamos en transformación energética, logrando aumentar nuestra cobertura de carga eléctrica con la instalación de 6 cargadores de carga rápida, los cuales traen baterías integradas para optimizar su potencia.





Durante 2023 reforzamos nuestro compromiso con la sostenibilidad, avanzando de manera importante en nuestras iniciativas orientadas a la responsabilidad ambiental y social. Desde la instalación de nuevas plantas fotovoltaicas en Chile (7 operativas y 1 en construcción), hasta la firma de un convenio con el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones de Chile para la implementación de un bus a hidrógeno. Estamos avanzando hacia la transición energética propia y la de nuestros clientes, sumando un total de 44 puntos de carga para vehículos eléctricos Enex E-Pro (Powered by Shell Recharge). Adicionalmente, destacamos la infraestructura de carga instalada junto a nuestros clientes industriales Transportes CCU y Minera Centinela, compañía del grupo Antofagasta Minerals.

Una de nuestras prioridades ha sido mantener un buen clima laboral y un espacio que fomente el desarrollo profesional. En línea con lo anterior, remodelamos nuestras oficinas corporativas en Chile para promover la productividad, el trabajo en equipo y la innovación. También lanzamos el nuevo módulo digital de gestión de desempeño en nuestra plataforma "Conectados", posicionándonos a la vanguardia en cuanto a la gestión de personas.

Este año enfrentamos con determinación los desafíos que se nos presentaron, tanto economías desacelerándose como una persistente inflación y riesgos geopolíticos. Gracias al esfuerzo y compromiso de Enex, su gente, sus proveedores y socios comerciales, logramos superar muchos de esos desafíos con éxito. A medida que avanzamos, reafirmamos nuestro compromiso con la excelencia, la sostenibilidad y la innovación. Los premios y distinciones recibidos durante el año en Chile son el reconocimiento a nuestro constante compromiso con la calidad y la excelencia.

Fuimos reconocidos como el "Sales Top Performance 2022" por parte de Shell Lubricantes y recibimos el Premio "Best Practice Awards" otorgado por Shell Internacional en la categoría Fleet por iniciativas de innovación. La distinción por eficiencia hídrica entregada por Aguas Andinas y la entregada a upal en los Premios Lealtad del Consumidor 2023 en la categoría Tienda de Conveniencia por Alco Consultores nos mantienen motivados a seguir avanzando.

Aprovecho esta instancia para, una vez más, reconocer y agradecer públicamente a Andrónico Luksic Craig por su entrega a Enex desde sus inicios. Después de décadas de aportes significativos, este año anunció su alejamiento del Directorio de Quiñenco, controlador de Enex, renunciando asimismo como asesor del Directorio de Enex. Sin duda, Andrónico Luksic Craig ha sido un motor de crecimiento y desarrollo para la compañía y sus colaboradores. Durante estos años nos ha motivado para dar un servicio de excelencia a nuestros clientes, sin descuidar nuestras obligaciones y teniendo a los colaboradores de Enex en el centro. Fue también un gran impulsor de la internacionalización de nuestra empresa, expandiendo nuestra pasión por el servicio hacia otros países.

Finalmente, agradezco profundamente el esfuerzo continuo de nuestros colaboradores y espero con optimismo otro año de crecimiento y logros compartidos.  
Atentamente,

**Nicolás Correa Ferrer**

Gerente General - Enex Corp Ltd.

Gerente General - Empresa Nacional de Energía Enex S.A.

# Principales hitos y reconocimientos del año

## Chile

### Premios Enex Chile

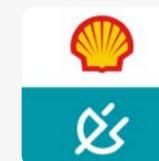
- Premio “Best Practice Awards” en la categoría Fleet, que otorga Shell Internacional a las iniciativas más innovadoras implementadas por sus licenciatarias alrededor del mundo. Este galardón fue entregado en 2023 por las iniciativas implementadas en 2022.
- Reconocimiento a la Eficiencia Hídrica, entregado por Aguas Andinas en el marco de su iniciativa Biocuidad, debido a nuestras acciones en eficiencia hídrica dentro de las estaciones de servicios.
- Nuestras tiendas upa! se adjudicaron, en un empate, el Premio Lealtad del Consumidor 2023 en la categoría Tiendas de Conveniencia, otorgado por Alco Consultores junto con la Escuela de Negocios de la Universidad de Los Andes (ESE), para las empresas que han generado los mayores niveles de lealtad y buenas experiencias en sus clientes.
- Premio “Sales Top Performance 2022”, entregado por Shell Lubricantes LA, que ratifica el compromiso y profesionalismo del equipo de Enex como macrodistribuidor de lubricantes Shell. Se trata de un reconocimiento recibido durante el año 2023, que da cuenta de nuestra gestión 2022.



Apertura de **9** estaciones de servicios y **7** tiendas de conveniencia.



Ampliación de nuestra red de carga de **vehículos eléctricos** con la instalación de **22** nuevos puntos de carga rápida.



Alianza con **Shell Recharge** para la operación de nuestros puntos de carga de vehículos eléctricos en estaciones de servicios.



Adjudicación de nuevos contratos de **electromovilidad** con clientes **industriales TCCU y Minera Centinela**.



**Remodelación de las oficinas** de Casa Matriz para potenciar los espacios de trabajo colaborativos.



**Un millón** de clientes en la App Mi Copiloto.



Distinción de Aguas Andinas por las acciones en **eficiencia hídrica**.



Certificación **Huella de Carbono** bajo estándar ISO 14.064/1:2018 por 4to año consecutivo.



**Premio Alco** a la Lealtad del Consumidor por nuestras tiendas de conveniencia.



Renovación de contrato de licencia con **Shell** por **10** años.

# Paraguay



Apertura de **9** estaciones de servicios.



Apertura de **11** tiendas de conveniencia, **2** de ellas en alianza con **Mc Donald's**.



Apertura de **4** nuevos **Travel Centers**.



Alcanzamos el **55%** de participación accionaria, siendo los nuevos controladores de la empresa.



Obtención de la **certificación LEED** de la primera estación de servicios de la industria en Paraguay.



Superamos los **1.000** **colaboradores** a lo largo de nuestra red.



Lanzamiento de la marca **Enex E-Pro** con la instalación del primer cargador eléctrico rápido en una de nuestras estaciones de servicios. Este cuenta con 2 puntos de carga.



Habilitación del pago en **tiendas upa!** a través de aplicación **Mi Enex**.



Instalación en nuestra red de los primeros **6** **cargadores eléctricos** de carga rápida con batería integrada.

# Estados Unidos

# Enex en cifras



## Enex Chile



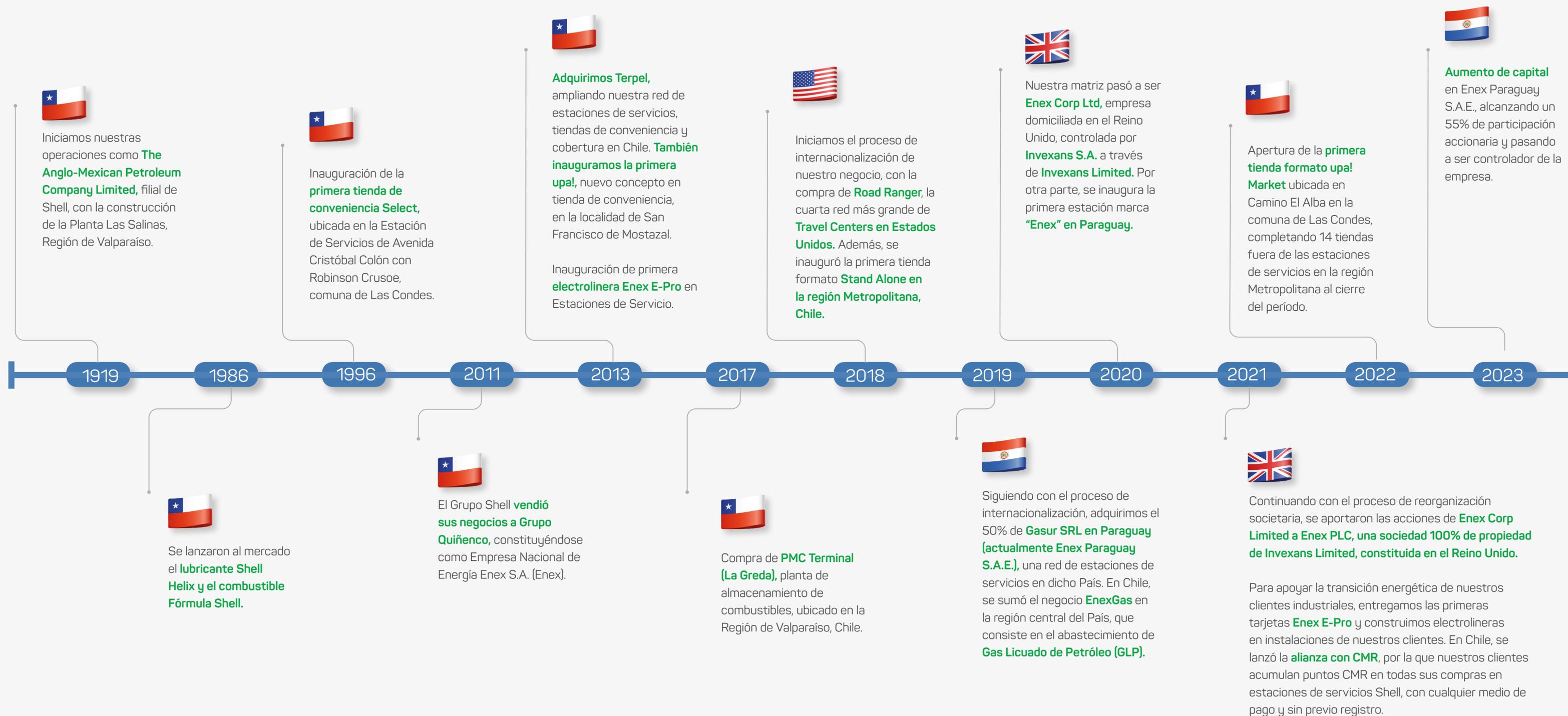
## Estados Unidos



## Paraguay



# Nuestra historia





## Capítulo 1

# Somos Enex

Perfil de nuestra compañía	13
Propósito y valores	19
Estructura de gobierno corporativo	21
Ética e integridad	26
Cumplimiento de la legislación y normativas	28

# Perfil de nuestra compañía

Con más de un siglo de trayectoria, Enex es una empresa radicada en Reino Unido con presencia operacional en Chile, Estados Unidos y Paraguay. Su negocio principal es la distribución de combustibles y lubricantes, abasteciendo a clientes retail, flotas particulares y comerciales, además de servir a industrias como la minería, transporte, forestal y aviación, entre otras. En los últimos años, nos hemos posicionado también con una amplia red de tiendas de conveniencia y una serie de prestaciones para el cuidado y mantenimiento de vehículos en nuestras estaciones de servicios.

## Distribución de ingresos por segmento

Indicador Propio Distribución de Ingresos por segmento.

Segmento	2022		2023	
	Ingresos [MMUS\$]	% Ingresos	Ingresos [MMUS\$]	% Ingresos
 Retail Latinoamérica*	2.733,10	53%	3.082,50	54%
 Industrial Latinoamérica*	1.741,90	34%	1.993,90	35%
 Retail Estados Unidos	650,3	13%	650,7	11%

\*Latinoamérica incluye Enex Chile y Enex Paraguay.



# Nuestras marcas y licencias

## Marcas propias



micopiloto



Empresa Soluciones Mineras



# Nuestras marcas y licencias

## Representación exclusiva



## Franquicias y licencias



2. La franquicia y licencia de Pennzoil forma parte del acuerdo de macrodistribución de lubricantes Shell.

# Cadenas de valor Enex Chile<sup>1</sup>

En Chile contamos con estaciones de servicios identificadas con la marca Shell, de la cual somos licenciarios. Además, tenemos tiendas de conveniencia, tanto en estaciones de servicios como fuera de ellas, bajo las marcas propias upa!, upita! y upa! market.

Abastecemos a clientes industriales -principalmente de transportistas, mineras, constructoras, navieras, forestales y de aviación- con combustibles, lubricantes Shell y Pennzoil, repuestos ACDelco y de otras marcas, gas licuado y asfaltos.

Para asegurar el suministro de nuestros productos hemos desarrollado una amplia infraestructura, que consiste en la participación en la propiedad de 13 plantas de almacenamiento de combustibles, abastecidas por oleoductos y por vía marítima. También somos propietarios del 50% de Asfaltos Cono Sur S.A., operador del terminal de almacenamiento y despacho de asfaltos ubicado en Puchuncaví; del 20% de Depósitos Asfálticos S.A. (DASA), compañía que hace lo propio desde la Refinería de Petróleos Aconcagua, en Concón; y del 33,3% de la Sociedad de Inversiones de Aviación Limitada (SIAV), que presta servicios de recepción, almacenamiento y distribución de combustible de aviación en el Aeropuerto Comodoro Arturo Merino Benítez de Santiago.



GRI 2-6 Actividades de cadena de valor y otras relaciones comerciales



## Suministro

- Nuestro principal proveedor de combustible en Chile es ENAP. Este abastecimiento se complementa con importaciones directas para el negocio industrial, que provienen principalmente del Golfo de México.

## Almacenaje y distribución

- Almacenamos el combustible en 13 plantas a lo largo de Chile, con una capacidad total de más de 200.000 m<sup>3</sup>.
- Los lubricantes y repuestos son acopiados en 10 bodegas; almacenamos asfaltos en plantas ubicadas en las localidades de Puchuncaví y Concón.
- Distribuimos nuestros productos en camiones, que recorren en promedio 3,2 millones de kilómetros al mes.

## Clientes industriales y estaciones de servicios Shell

- 449 estaciones de servicios, en las que se realizan 111 millones de transacciones de venta de combustibles al año.
- 212 tiendas en formatos upa!, upita y upa! market, en las que se realizaron más de 25,5 millones de transacciones comerciales durante el año 2023.
- 5.809 clientes industriales.
- 277 millones de litros de combustible de aviación JET A-1 se cargan al año en aeropuertos y aeródromos privados.

<sup>1</sup> Cadena de valor corresponde al negocio de combustibles en Chile, que concentró el 94% de los ingresos de Enex en el país durante 2023 y es también la operación más significativa de la compañía a nivel global.

# Cadenas de valor Road Ranger, Estados Unidos

En el año 2018 adquirimos la cadena Road Ranger en Estados Unidos, la cuarta red más grande de estaciones de servicios de carretera o Travel Centers de ese país, que opera principalmente entre estados del Centro-oeste y Texas.



## Suministro

- Contamos con múltiples proveedores de combustibles que cumplen los estándares de calidad Enex, quienes distribuyen el producto a nuestros Travel Centers.

## Travel Centers Road Ranger

- Nuestra red se compone de 49 Travel Centers, 4 de ellos inaugurados en 2023, en los cuales se realizan 5 millones de transacciones de venta de combustibles y 8 millones de transacciones comerciales anuales.
- Además de suministrar combustible, nuestros Travel Centers cuentan con una variada oferta de servicios. Entre ellos destacan tiendas de conveniencia, servicios orientados a conductores de camiones, tales como pesaje de camiones, duchas, Amazon lockers y máquinas de juegos de azar, y restaurantes de comida rápida de los que poseemos licencia para operar: Subway, Wendy's, Dickey's BBQ, Church's Chicken y Chesters.

# Cadenas de valor Enex Paraguay

En 2019 ingresamos al mercado paraguayo a través de la compra de la distribuidora de combustibles Gasur S.R.L. A partir de allí, bajo la razón social Enex Paraguay S.A.E., hemos realizado un exitoso trabajo de introducción y desarrollo en el mercado paraguayo de las marcas Enex y upa!, que han tenido una buena acogida entre los clientes, asociadas a altos estándares de calidad y servicio.



## Suministro

- Nuestro mayor proveedor de combustible en Paraguay es Terminales y Logística Portuaria (TLP). Además, nos abastecemos con otros proveedores locales y traders internacionales, principalmente del Golfo de México. Todos ellos cumplen con nuestros estándares de calidad y trazabilidad para dar confianza a nuestros clientes.
- En lubricantes, nuestra alianza con Castrol nos da la exclusividad de venta de estos lubricantes en el segmento de estaciones de servicios a lo largo del país.

## Almacenaje y distribución

- Optimizamos nuestra capacidad de almacenaje, mediante el arrendamiento de instalaciones en TLP. Esto nos permite recibir nuestras importaciones y distribuir estos productos a través de una flota de camiones, que cubren en promedio 80 mil kilómetros al mes.

## Estaciones de servicios Enex

- Contamos con 77 estaciones de servicios y 25 tiendas de conveniencia, junto con una alianza con la cadena de restaurantes de comida rápida McDonald's.



# Propósito y valores

## Nuestro propósito

### Ser la energía que mueve tu mundo

En Enex buscamos entregar productos de calidad y un servicio de excelencia a todos nuestros clientes, a través de soluciones innovadoras, eficientes y convenientes que los ayuden a movilizarse hacia donde quieran llegar.

## Nuestra misión

Asegurar a nuestros clientes una experiencia de servicio sobresaliente, entregando la energía que necesitan, mediante la innovación constante en nuestros productos y servicios, con el fin de proveer y asegurar una propuesta de valor coherente, sostenible y de confianza, a cargo de equipos especializados y personalizados.

## Nuestros valores



**Servicio**

Queremos generar un servicio óptimo que movilice a las personas a cumplir sus objetivos, trabajando día a día para responder de manera ágil y oportuna a los requerimientos, en ponernos en los zapatos de los clientes para entregar la mejor experiencia y favorecer el trabajo en equipo y colaborar con los demás.



**Excelencia**

Entregamos nuestro mejor esfuerzo para hacer las cosas bien. Ponemos el mayor empeño en cada tarea y desafío, superándonos cada día para cumplir con nuestras metas y compromisos.



**Respeto**

Somos íntegros, valoramos a las personas y nuestro entorno, a través del cumplimiento de nuestro Código de Conducta, las normas éticas y las leyes vigentes. Nos hacemos cargo de nuestra seguridad, exigiendo que se respete la normativa, especialmente la de libre competencia. Además, cumplimos con los horarios y plazos establecidos, respetando el tiempo de los demás.

# Pilares estratégicos



## Foco en el Cliente

Ponemos a nuestros clientes al centro de nuestro trabajo. Diseñamos productos y servicios que buscan resolver sus inquietudes y necesidades, asegurándoles una experiencia de servicio de la más alta calidad.



## Innovación

Innovamos para generar nuevas herramientas que nos ayuden a tener procesos más eficientes y a mejorar las características de nuestros productos y servicios.



## Rentabilidad Sostenible

Buscamos crecer de forma segura, confiable y perdurable en el tiempo. Diseñamos políticas de trabajo que nos permiten crear valor social, económico y medioambiental en los rubros o ámbitos en los cuales nos desempeñamos. El trabajo que realizamos en este pilar se enfoca en Personas y Comunidad, Rentabilidad y Medio ambiente.



# Estructura de gobierno corporativo

GRI 2-9 Estructura y composición del gobierno

Las prácticas de gobierno corporativo de Enex se rigen por las legislaciones de los mercados donde opera: Chile, Estados Unidos y Paraguay.

El Directorio es el órgano responsable de establecer los modelos de gestión de la compañía, sus estrategias, políticas y valores, enfocándose en generar rentabilidad sostenible. En particular, aprueba la Estrategia de Sostenibilidad y hace seguimiento a partir del monitoreo de metas estratégicas.

Los factores ambientales, sociales y de gestión corporativa integran el análisis de cada inversión y operación de Enex. En cada sesión del Directorio se analizan los aspectos económicos, el impacto en la salud y el medio ambiente, y cualquier temática relacionada con las personas. De ser necesario, el gerente involucrado en algún aspecto relevante de la estrategia presenta el estado de la situación, avances y desafíos.

El Directorio de Enex está compuesto por cinco directores, quienes ejercen sus funciones por un plazo de tres años. Hasta diciembre de 2023 Andrónico Luksic Craig desempeñó el cargo de asesor del Directorio, sin embargo, en septiembre de 2023 anunció la decisión de alejarse de la primera línea de los negocios asociados al Grupo Quiñenco para dar paso a otros liderazgos, lo que se concretó el 29 de diciembre de 2023<sup>2</sup>.



**Francisco Pérez Mackenna**  
Presidente



**Andrea Tokman Ramos**  
Directora



**Nicolás Luksic Puga**  
Director



**Pablo Granifo Lavín**  
Director



**Rodrigo Hinzpeter Kirberg**  
Director



**Andrónico Luksic Craig**  
Asesor del Directorio

<sup>2</sup> En Chile, la Ley N° 18.046 de Sociedades Anónimas, el Reglamento de Sociedades Anónimas y los estatutos sociales. En Estados Unidos regulaciones asociadas a la industria de combustibles, tiendas de conveniencia y sociedades anónimas, como la Delaware General Corporation Law. En Paraguay las sociedades anónimas se rigen por lo establecido en la Ley N° 1.183/1985 "Código Civil", en la Ley N° 388/1994, en la Ley N° 3.228/2007 y en la Ley N° 5.895/2017.



Para maximizar el desempeño de los directores, se evalúan constantemente aquellas temáticas relevantes para su buen desempeño, promoviendo capacitaciones para profundizar en sus conocimientos.

En cuanto a las remuneraciones del Directorio, los accionistas fijan la dieta según lo acordado en Junta Ordinaria de Accionistas en abril de cada año, la cual se basa en el artículo 33 de la ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas. Los accionistas tienen derecho a participar en las juntas ordinarias, cuando figuren inscritos en el Registro de Accionistas a las fechas correspondientes.

La Administración, encabezada por el Gerente General, establece normas, procedimientos y acciones para implementar las directrices emanadas del Directorio, así como hacer seguimiento y control de los planes de trabajo. El Gerente General es responsable de recoger las inquietudes de los comités y de los ejecutivos para transmitirlos al Directorio. Asimismo, con apoyo del Gerente de Planificación Comercial y de Estrategia y Planificación, tiene la responsabilidad de gestionar las iniciativas estratégicas para asegurar la sostenibilidad de la compañía.

**El Gerente General es el encargado de evaluar y aprobar el Reporte de Sostenibilidad, luego de la revisión y aprobación por los altos ejecutivos de la empresa.**

La Administración en Chile está formada por 11 gerencias de negocio y soporte. A ellas se suman el apoderado de DICOMAC y los gerentes de Inversiones Enex S.A., ESM SpA y de las empresas Road Ranger y Enex Paraguay. La estructura de remuneraciones para ejecutivos está compuesta por un sueldo mensual fijo y un bono anual variable, que se determina en función del desempeño individual y el cumplimiento de metas colectivas.

# Principales ejecutivos



**Nicolás Correa**

Gerente General  
Enex S.A.  
Chief Executive Officer  
Enex Corp Ltd



**Juan Enrique Cahis**

Gerente General  
Inversiones Enex



**Andrés Dinamarca**

Gerente de Ventas  
Retail



**Juan José Jutronich**

Gerente de Ventas  
Industriales



**Álvaro Ruiz**

Gerente de Ventas  
Lubricantes



**Ricardo Ferrari**

Gerente de Estrategia y Planificación



**Ricardo Reyes**

Gerente de Auditoría



**Cristián Díaz**

Gerente de Planificación Comercial



**Javier Cavagnaro**

Gerente de Administración y Finanzas  
Chief Financial Officer  
Enex Corp Ltd



**Alan Sherwin**

Gerente de Operaciones



**Gerardo Acuña**

Gerente de Recursos Humanos



**Juan Eduardo López**

Gerente de Asuntos Corporativos



**Marko Zaro**

Gerente General  
Road Ranger



**Leonardo Valenzuela**

Gerente General (Interino)  
Enex Paraguay

## Estados Unidos

## Enex Paraguay

# Comités de Enex

## enex Chile



### Comité ejecutivo

Realiza el seguimiento semanal de los temas vinculados al negocio, las gerencias funcionales y la labor de los comités específicos de cada área.



### Comités de negocios

Cada negocio cuenta con un comité que sesiona mensualmente para revisar los desempeños de cada área.



### Comité de auditoría.

Efectúa el seguimiento trimestral del avance de los planes de acción de las distintas gerencias asociados a los principales riesgos identificados por la Gerencia de Auditoría Interna.



### Comité de seguridad, salud y medio ambiente (SSMA)

Vela por el cumplimiento de estas materias en cada negocio y área funcional, con el fin de evaluar brechas, recopilar lecciones aprendidas y establecer mecanismos de mejora.



### Comité de ética

Resguarda el cumplimiento de los valores y los principios de Enex, la Política de Conflicto de Intereses, el Código de Conducta y, en general, la ética de los negocios de la sociedad. Conoce y resuelve las denuncias de carácter ético.



### Comité de TI

Revisa los indicadores de servicio del área y en él se discuten los principales eventos del ámbito tecnológico. Además, analiza la marcha de los proyectos en curso y plantea nuevas iniciativas para ser revisadas y aprobadas.



### Comité de sostenibilidad e innovación

Supervisa el avance de los proyectos e indicadores que permiten avanzar en la Estrategia de Sostenibilidad y la innovación de la compañía.



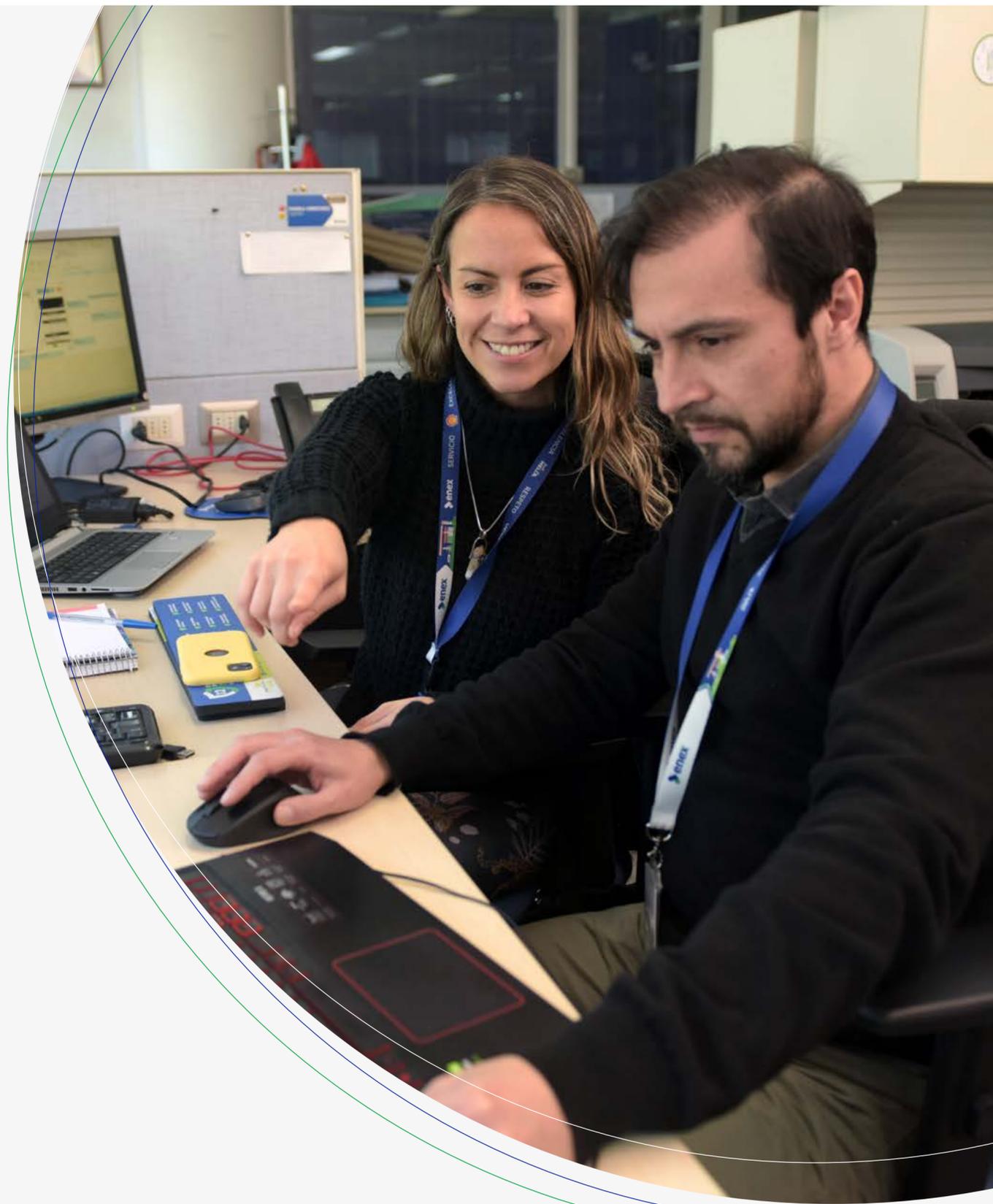
### Comité de planificación comercial

Es una instancia en la que se abordan los desarrollos de productos, fidelización y marketing. Sesiona todos los meses y participan todos los gerentes y el Gerente General.



### Comité de operaciones

Monitoreo y seguimiento de diversas temáticas que conforman el área de Operaciones tales como Ingeniería, Suministro, Transporte, Abastecimiento, entre otras.





**Road Ranger**



**Comité ejecutivo**

Realiza un seguimiento semanal de los principales temas e indicadores del negocio con el CEO y principales líderes de departamento.



**Comité de seguridad**

Discute y analiza los incidentes de seguridad ocurridos en las operaciones, con el fin de identificar tendencias e inquietudes y emprender acciones que reduzcan su probabilidad de ocurrencia.



**Comité de recursos humanos**

Está encargado de hacer seguimiento a los indicadores de personal, sobre todo dotación, rotación y contrataciones.



**Comité de desarrollo de electromovilidad**

Efectúa seguimiento quincenal al desarrollo del negocio de electromovilidad.



**Comité de desarrollo de red**

Realiza una revisión semanal para evaluar la construcción de nuevos Travel Centers en la red.

**enex Paraguay**



**Comité Gerencial**

Realiza el seguimiento de los temas de negocio de la empresa.



**Comité de Créditos**

Evalúa y controla la cartera de clientes.



**Comité de Ética**

Resguarda el respeto a los valores de la compañía y las directrices establecidas en el Código de Ética y Conducta. Resuelve los sumarios internos.

- GRI 2-10 Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno.
- GRI 2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno corporativo.
- GRI 2-12 Papel del máximo órgano de gobierno en la supervisión del manejo de impacto.
- GRI 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos.
- GRI 2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad.
- GRI 2-15 Conflictos de interés.
- GRI 2-16 Comunicación e inquietudes críticas.
- GRI 2-17 Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno.
- GRI 2-19 Políticas de remuneración.
- GRI 2-20 Proceso para determinar la remuneración (directorios y altos ejecutivos).

# Ética e integridad

Enex es una empresa responsable, íntegra, comprometida con la ética y que cumple con la legislación y la normativa vigentes en la gestión de nuestros negocios.

## Códigos de conducta y línea de denuncia Enex

GRI 205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados a la corrupción.

GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes.

### Chile

Las normas de comportamiento ético y legal que rigen nuestro actuar están contenidas en nuestro Código de Conducta de Enex Chile. Así también, este documento contiene información acerca de los mecanismos para informar presuntos incumplimientos, prevenir y detectar posibles transgresiones.



El Código de Conducta es aplicable a todos los colaboradores de Enex en Chile, así como a terceros que actúan como mandantes o en representación de nuestra compañía. Para ratificar su adhesión, todos los colaboradores deben obligatoriamente leer este Código de Conducta al ingresar a la compañía para luego firmar una "Carta de Compromiso".



Los colaboradores pueden escribir a [enexcumplimiento@enex.cl](mailto:enexcumplimiento@enex.cl) para recibir orientación sin compromiso y con total confidencialidad.



La Línea de Denuncias de Enex resguarda el anonimato de los denunciantes y está disponible para cualquier persona en el sitio web [www.enex.cl](http://www.enex.cl). Para aclarar dudas sobre la naturaleza de un requerimiento, se puede escribir al correo [hablemos@enex.cl](mailto:hablemos@enex.cl) o llamar a la Central de Servicio al Cliente: **600 350 2000**

Código de Conducta incorpora, además, las obligaciones incluidas en la Ley 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas. Para reforzar estas normas, hemos implementado un Modelo de Prevención de Delitos, compuesto por una Política y un Procedimiento Corporativo de Prevención del Delito, los que están certificados por BH Compliance.





## Chile

El Comité de Ética depende del Directorio y tiene por objetivo resguardar el cumplimiento de los valores corporativos, del Código de Conducta y la ética de los negocios de Enex. Tiene competencia para gestionar los canales dispuestos, conocer las denuncias y conflictos en contra o entre colaboradores, distribuidores, franquiciados, proveedores, contratistas y clientes. Es el órgano que establece sanciones frente a las conductas reñidas con la ética y los lineamientos corporativos y protege la confidencialidad de las personas involucradas.

Está conformado por el Gerente General, el Gerente de Auditoría Interna, el Gerente de Recursos Humanos y el Gerente de Asuntos Corporativos, quien además es el Oficial de Cumplimiento. Si se ausenta alguno de sus miembros, el Comité de Ética puede ser integrado por las personas que designe el Directorio de la compañía.

En 2023 se registraron 128 denuncias a través de los distintos canales disponibles para Chile. De ellas, 55 fueron consideradas reclamos comerciales y pasaron a Servicio al Cliente. Las restantes, si bien no fueron catalogadas como de relevancia significativa, fueron investigadas y Enex tomó las medidas adecuadas según el caso.



## Estados Unidos

En Estados Unidos, Enex cuenta con un sistema de denuncias público en su sitio web [www.roadrangerusa.com/feedback](http://www.roadrangerusa.com/feedback) que permite a grupos de interés internos y externos presentar inquietudes sobre la ética y las prácticas comerciales de la empresa. El sistema permite el completo anonimato y, según sea la materia de la denuncia, el sistema enruta automáticamente el reclamo al área correspondiente.

En 2023 no se produjeron reclamaciones significativas. La mayoría de las denuncias corresponden a casos de mala conducta entre trabajadores de las tiendas.



## Paraguay

Enex Paraguay cuenta con un Código de Ética y Conducta que establece las directrices para todos los colaboradores, directivos, proveedores y clientes. Este se encuentra disponible en la Biblioteca Documental de Paraguay, al alcance de todos nuestros colaboradores del país.

Además, el Comité de Ética se reúne mensualmente tanto para evaluar casos en curso como para evaluar posibles riesgos.

# Cumplimiento de la legislación y normativas

GRI 205-2 Comunicación y formación sobre las políticas y procedimientos anticorrupción.

Nos comprometemos firmemente con el cumplimiento de la legislación y normativas aplicables, manteniendo nuestras políticas, procedimientos y programas de capacitación para garantizar su respeto por parte de todos nuestros colaboradores.

## Chile

En los últimos años, debido al aumento en las exigencias y normativas, nos hemos enfrentado a la necesidad de profundizar en nuestras buenas prácticas corporativas y establecer sistemas efectivos de gestión de riesgos legales. La Ley N° 20.393, promulgada en 2009, estableció en Chile un modelo de responsabilidad penal para las personas jurídicas en relación con delitos como cohecho, lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Tras años de modificaciones y adiciones de diversos delitos, el 17 de agosto de 2023 se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 21.595, conocida como "Ley de Delitos Económicos", con el objetivo de transformar el sistema de responsabilidad penal de las personas jurídicas.

En octubre de 2023 Enex inició la actualización de su Modelo de Prevención de Delitos, un proceso que consta de 4 etapas y que se espera completar a mediados de 2024: (1) diagnóstico de riesgos y revisión documental, (2) elaboración de la nueva Matriz de Riesgos, (3) desarrollo y adaptación documental, (4) capacitación y difusión del Modelo. Para este proceso, Enex contrató los servicios del estudio de abogados Albagli y Zaliasnik.

Como parte de este proceso, hemos identificado y analizado los principales riesgos de la compañía, calificándolos según su criticidad. Son 97 las situaciones de riesgo identificadas en diversos ámbitos de la operación que potencialmente podrían implicar responsabilidad penal para Enex y sus filiales.

La Gerencia de Asuntos Corporativos es responsable de comunicar y formar a los colaboradores sobre el Modelo de Prevención de Delitos. Para ello, se realizan capacitaciones anuales tanto en modalidad online como presencial. Por otro lado, el Departamento de Recursos Humanos garantiza que todos los colaboradores firmen electrónicamente cada año su compromiso con el cumplimiento de la Ley N° 20.393.

**Tras la publicación de la Ley de Delitos Económicos en agosto de 2023, nos encontramos realizando un profundo trabajo para integrar estas nuevas exigencias a nuestro Modelo de Prevención de Delitos, cerciorándonos de que nuestros sistemas son realmente adecuados para responder a estos requerimientos y fortaleciendo internamente aún más los mecanismos de detección de irregularidades.**





GRI 205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas.

GRI 206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.

GRI 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas.

GRI 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.

**En 2023, se realizaron cinco procesos de capacitación y cinco campañas, que cubrieron a 197 colaboradores en Chile. 88 fueron capacitados sobre el Código de Conducta, 39 en Libre Competencia y 70 en Modelo de Prevención del Delitos.**

En cuanto a normativas relativas a la Libre Competencia, en Enex buscamos hacer negocios compitiendo de manera justa y ética, siempre dentro del marco de la ley. Valoramos y respetamos las normas que protegen la libre competencia, ya que tenemos la certeza de que compitiendo libremente con otros no sólo alcanzaremos nuestros objetivos, sino que además beneficiaremos a todos los consumidores.

Nuestro cumplimiento pone especial cuidado en lo dispuesto en la Ley y el Reglamento de Sociedades Anónimas, asociado a cualquier conflicto de interés que pueda perjudicar a la Sociedad. Contamos con un Programa de Cumplimiento de la Normativa de la Libre Competencia. Como parte de este programa, se definieron controles y acciones, entre los cuales se encuentra una declaración anual, la cual firman todos los colaboradores que ocupan cargos de mayor exposición. Adicionalmente, realizamos capacitaciones presenciales anualmente y contamos con un curso online que se debe realizar cada dos años.

La comunicación de posibles conflictos de interés se gestiona dentro del ámbito del máximo órgano corporativo y, en caso necesario, se amplía al nivel de los accionistas. Asimismo, todas las preocupaciones críticas relacionadas con la empresa se ponen en conocimiento del máximo órgano de Gobierno en cada sesión. Ante situaciones urgentes o graves, el Gerente General se comunica de inmediato con el presidente del Directorio para adoptar decisiones rápidas y efectivas.

## Road Ranger

En Estados Unidos, Enex tiene una Política de Ética Comercial y una Política de Conflictos de Intereses, las cuales están a cargo el Gerente General y se difunden a todos los trabajadores corporativos. La Política de Ética Comercial de Road Ranger se entrega a cada persona a nivel corporativo, en su primer día de empleo, como política central. Adicionalmente, estos documentos pueden ser consultados a través de una biblioteca documental disponible en la plataforma Microsoft Sharepoint.

**En el año 2023 se realizaron procesos de capacitación en ética para la totalidad de las nuevas contrataciones. A diciembre de 2023, todos los colaboradores habían sido capacitados en la Política de Ética Comercial.**

## Paraguay

Durante 2023 Enex llevó adelante diversas iniciativas vinculadas con el cumplimiento normativo y regulatorio, tales como una revisión de su Código de Ética y de Conducta y capacitaciones en materia de defensa de libre competencia. De igual manera, se trabajó en el diseño de una matriz de cumplimiento legal y en la efectiva implementación de auditorías en materia de estaciones de servicios y tiendas de conveniencia. Además, se ha mantenido un foco especial para optimizar la cooperación con las autoridades nacionales en información, dándose el debido tratamiento a todo requerimiento recibido.

Complementariamente, se realizaron 3 campañas y 3 procesos de capacitación para colaboradores en materias de Anticorrupción y Ética, lo cual permitió tener al 94% de la dotación debidamente capacitada.



## Capítulo 2

# Cómo creamos valor compartido

Estrategia de sostenibilidad	31
Gestión de riesgos	33
Grupos de interés	34
Adhesión a asociaciones e iniciativas de promoción de la sostenibilidad	35
Proceso de materialidad	37

# Estrategia de sostenibilidad

Como empresa nos comprometemos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU y adherimos a los principios de la OIT, el Pacto Global y la Declaración Universal de Derechos Humanos.

Guiados por tres pilares de gestión, buscamos la Rentabilidad Sostenible en todas nuestras operaciones. Estos pilares constituyen la base de nuestras directrices corporativas, orientando la creación de programas, iniciativas y acciones

que no solo generen valor, sino que también impacten positivamente a nuestros diversos grupos de interés y al medio ambiente.

Nuestro modelo de gobernanza, la participación de líderes y el seguimiento mensual, garantizan la implementación efectiva de nuestras estrategias. Además, promovemos una cultura de sostenibilidad, mediante la comunicación abierta con nuestros colaboradores.



## Rentabilidad sostenible

Consolidar un crecimiento rentable para el futuro.



## Personas y comunidades

Queremos ser una organización reconocida por el desarrollo de sus personas, y en armonía con nuestras comunidades.



## Medioambiente y clima

Impulsar el uso de productos, procesos y tecnologías que respeten el medioambiente.



## Logros según cada pilar de nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2023

### Rentabilidad sostenible

- Aporte de capital de US\$100 millones desde Invexans hacia Enex Plc para continuar creciendo en los tres países donde operamos. Esto da cuenta de la confianza de los accionistas de Enex, especialmente dado el contexto económico actual.

### Chile

- Trabajo de adaptación a la nueva Ley de Delitos Económicos promulgada en 2023, mediante la actualización del Modelo de Prevención de Delitos.
- Crecimiento de clientes en electromovilidad y apoyo en la transición energética con proyectos de electroterminales en conjunto con Minera Centinela y Transportes CCU.
- Nuevos clientes industriales tales como Enaex, y adjudicación de licitaciones.
- Renovación de la licencia de Shell Internacional para Chile por 10 años.
- Incorporación de Shell Recharge, solución de recarga asociada a la venta de sus vehículos eléctricos.
- Aumento de exportaciones compensa menor demanda local.

### Estados Unidos

- Apertura del nuestro 49° Travel Center.
- Instalación de nuestros 6 primeros puntos de carga rápida para vehículos eléctricos en la red.
- Incursión en nuevos mercados como delivery de comida, arriendo de estacionamientos, e-commerce y lockers de amazon.

### Paraguay

- Crecimiento de la red de tiendas upa! y estaciones de servicios.
- Robustecimiento de nuestra oferta culinaria en tiendas con la apertura de 2 tiendas en conjunto con McDonald's y nuevas alianzas con grupos gastronómicos.
- Crecimiento de transacciones de venta de combustible a través de aplicación MiEnex.
- Habilitación de opción de compra en tienda upa! a través de la aplicación MiEnex.

### Personas y Comunidades

### Chile

- Remodelación de los lugares de trabajo en la oficina matriz en Chile, integrando nuevos aspectos de tecnología para el bienestar de los colaboradores.
- Avanzamos hacia una Evaluación de Desempeño digital que permite el establecimiento de metas y evaluaciones cruzadas.
- Continuamos instalando y reforzando la cultura de seguridad y medioambiente entre nuestros colaboradores.
- Renovación del contrato con la Mutual de Seguridad.
- Incorporación de mujeres transportistas, a través de programas de desarrollo de competencias, en conjunto con nuestros proveedores.
- Medición y gestión de velocidad de los camiones, junto con una mayor visibilidad de métricas de desempeño y metas a nivel de empresa y conductor.

- Mejoras tecnológicas, como la incorporación de sensores, en camiones que cargan combustible en nuestras estaciones de servicios con el objetivo de aumentar la seguridad en el abastecimiento.
- Premio Lealtad del Consumidor 2023 en la categoría Tiendas de Conveniencia, otorgado por Alco Consultores junto con la Escuela de Negocios de la Universidad de Los Andes, por nuestras tiendas upa!
- Automatización de la gestión de reclamos en Salesforce.
- Levantamiento e identificación oportuna de los riesgos con vecinos, de manera de tener una gestión proactiva ante problemáticas.

#### Estados Unidos

- Ampliación de los módulos de la plataforma Ready Training Online (RTO) con foco en la inducción e integración de nuevos profesionales.
- Actualización de los módulos capacitación en ventas, productos y acoso laboral.
- Durante el 2023 hubo una considerable ampliación de la formación en salud y seguridad de todos los colaboradores, implementándose 11 módulos de capacitación obligatoria en plataforma RTO.
- Mejora en indicadores de seguridad, como una baja en la tasa de accidentabilidad y en la cantidad de días perdidos por accidentes laborales, estos últimos disminuyeron un 31,6%.
- Implementación de botones digitales "Sí/No" en algunos de nuestros sitios de manera de obtener retroalimentación directa de la experiencia del cliente.
- Mejora en indicadores de Satisfacción de Clientes.

#### Paraguay

- Desarrollamos la Escuela de Líderes bajo el concepto de desarrollo integral, con módulos como "Enex Saludable" que potencia la salud física y emocional, o "Cumplí tu sueño financiero" programa de finanzas personales.
- Nuevamente obtuvimos la certificación Great Place to Work por nuestro ambiente laboral y cultura organizacional, ubicándonos dentro de las mejores empresas para trabajar en Paraguay.
- Gestión de los reclamos de nuestros clientes a través de diversas plataformas, incluyendo correo electrónico ([hablemos@enex.com.py](mailto:hablemos@enex.com.py)), sitio web, redes sociales y la App Mi Enex.

#### Medio ambiente y clima

##### Chile

- Comienzo de alianza con los sistemas de gestión de residuos ProRep y ReSimple en el contexto de la Ley REP.
- Instalación de 22 nuevos puntos de carga Enex E-Pro Powered by Shell Recharge.
- Construcción de 5 nuevas plantas fotovoltaicas en estaciones de servicios y firma de 3 nuevos contratos de cliente libre de suministro de electricidad para el abastecimiento de energía limpia en nuestras estaciones de servicios y planta ubicada en La Greda.
- Cuarto año consecutivo de verificación de la huella de carbono según estándar ISO 14064-1:2018.
- Implementación de acciones para la eficiencia hídrica. En este contexto, recibimos el Premio de Aguas Andinas de Eficiencia Hídrica.
- Desarrollo e implementación de un nuevo estándar para el diseño de nuestras estaciones de servicios, que promueve instalaciones más eficientes en términos de arquitectura y construcción.

##### Paraguay

- Lanzamiento de la marca de electrolinerías E-Pro con la inauguración de nuestra primera electrolinería de carga rápida en el país.
- Obtuvimos la primera certificación estándar LEED en una estación de servicios en Paraguay.

GRI 2-23 Compromisos de política.

GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas.



# Gestión de Riesgos

En Enex realizamos una revisión periódica y una evaluación de los riesgos estratégicos, clasificándolos según su impacto y probabilidad de ocurrencia. Basándonos en estos análisis, implementamos iniciativas y acciones para mitigar los riesgos a un nivel aceptable.

## Los principales riesgos están asociados con:

- Cambios relevantes en la legislación.
- Deterioro del contexto macroeconómico y/o político.
- Caída de la demanda y/o interrupción del negocio por eventos exógenos (pandemia u otros).
- Nuevas tendencias que generan cambios en consumidores y sustitución de combustibles.
- Vulnerabilidad en la ciberseguridad.

## Para cada uno de los riesgos detectados, generamos planes de acción y medidas de mitigación:

- Monitoreo de proyectos legislativos para ajustar políticas y actuar de forma proactiva.
- Monitoreo de eventos nacionales e internacionales para garantizar la continuidad operativa.
- Implementación de jornadas de trabajo híbridas y protocolos de seguridad actualizados.
- Desarrollo de pruebas y pilotos innovadores para una adaptación ágil.
- Reforzamiento de la ciberseguridad, con revisiones y correcciones continuas.



# Grupos de interés

Nuestros grupos de interés o stakeholders son aquellas personas, grupos o entidades relacionadas directa e indirectamente con la empresa, que pueden influir sobre el logro de objetivos o verse afectados por ellos.

Buscamos establecer alianzas para fortalecer nuestras iniciativas estratégicas y crear valor compartido, promoviendo relaciones de confianza y diálogo con nuestros grupos de interés, mediante diversas instancias y canales de interacción.



## Grupos de interés y canales de comunicación

### Colaboradores

- Encuesta de Clima Organizacional.
- Evaluación de Desempeño MIDE Digital.
- Diagnóstico de Capacidad de Innovación a través del ranking Most Innovative Companies.
- Uso de intranet, pantallas en las oficinas y comunicados por correo.
- Encuestas para temas específicos.
- Negociaciones colectivas.
- Evaluación de Desempeño Mi EDD.
- Canal de denuncias a través de área de Recursos Humanos.
- Canal de denuncias Chile: <https://www.enex.cl/linea-de-denuncias/>
- Canal de Denuncias y feedback en Road Ranger: <https://www.roadrangerusa.com/feedback>

### Clientes

- Canales de reclamos "Hablemos", a través de las páginas web de Shell y Enex y mediante la casilla [hablemos@enex.cl](mailto:hablemos@enex.cl) y redes sociales.
- Casilla de reclamos [hablemos@enex.com.py](mailto:hablemos@enex.com.py)
- Central de Servicio al Cliente de Enex Directo mediante el teléfono 600 350 2000 y casilla Enex Directo [enexdirecto@enex.cl](mailto:enexdirecto@enex.cl)
- Encuesta de Satisfacción en tiendas, mediante tablets en cajas.
- Evaluación de satisfacción a través de la app Snuper.
- Redes sociales de Shell, Enex y upa!
- App Micopiloto.
- App Enex E-Pro.
- Road Ranger App.
- App Mi Enex Paraguay.
- Redes sociales de Road Ranger.
- Comunicación de ofertas y promociones.
- Sitio web de Enex Chile [www.enex.cl](http://www.enex.cl)
- Sitio web de Shell en Chile: [www.shell.cl](http://www.shell.cl)
- Sitio web de upa!: [www.upa.cl](http://www.upa.cl)
- Sitio web de Road Ranger [www.roadrangerusa.com](http://www.roadrangerusa.com)
- Sitio web Enex Paraguay [www.enex.com.py](http://www.enex.com.py)
- Sitio web Enex Corp [www.enexcorp.com](http://www.enexcorp.com)
- Sitio Web de Club Clase A [www.clubclasea.cl](http://www.clubclasea.cl)

### Comunidad

- Casilla [hablemos@enex.cl](mailto:hablemos@enex.cl)
- Casilla [hablemos@enex.com.py](mailto:hablemos@enex.com.py)
- Relación con vecinos previo a la construcción de estaciones de servicios y durante su operación.
- Difusión de información a través de redes sociales.
- Participación en mesas de trabajo.

### Distribuidores de estaciones de servicios

- Manuales, protocolos, Central Servicio al Cliente, Portal Enex Directo y Portal de Distribuidores.
- Encuesta de satisfacción de franquicia.
- Visitas Jefes de Zona.

### Proveedores

- Procesos de licitación y cotización mediante plataforma Portal de Compras Enex.
- Capacitaciones sobre seguridad vinculada a proyectos y procedimientos.
- Encuestas.

### Autoridades

- Informes periódicos a autoridades ambientales fiscalizadoras.
- Participación en mesas de trabajo conjuntas.
- Relacionamiento con nuevas autoridades.

### Medios de Comunicación

- Relaciones con la prensa y editores de los principales medios informativos y de comunicación.

### Accionistas

- Reporte de Sostenibilidad publicado en la web de Enex.
- Juntas ordinarias de accionistas.
- Juntas extraordinarias de accionistas.
- Envío de notificaciones a accionistas conforme a lo que dispone la ley.

# Adhesión a asociaciones e iniciativas de promoción de la sostenibilidad

GRI 28-Asociaciones

En Enex creemos en la colaboración para lograr nuestros objetivos de desarrollo sostenible. Participamos en asociaciones e iniciativas público-privadas, además de adherirnos a acuerdos voluntarios y certificaciones que fortalecen nuestra estrategia de sostenibilidad.

## Chile

### SOFIFA

A fines de 2023 nos asociamos a SOFOFA, gremio que agrupa a 22 asociaciones empresariales de todas las regiones del país y 47 gremios sectoriales, los que representan a los principales sectores de la economía chilena, agrupando en total más de cuatro mil empresas de distintos tamaños y sectores.



#### Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático

Obtuvimos la certificación hasta 2024 por cumplir con las metas del Acuerdo de Producción Limpia (APL) de Aceites Lubricantes Usados de 2021. Este logro refleja nuestro compromiso con la gestión sostenible de residuos de lubricantes y el fortalecimiento de la trazabilidad de aceites usados, en línea con la Ley REP.



#### Programa Nacional Voluntario "Giro Limpio" (categoría: Distribuidores y Generadores de Carga)

Nos unimos a la iniciativa de la Agencia de Sustentabilidad Energética para integrar criterios de sostenibilidad en el transporte.



#### Concurso para la selección de operadores de carga para la iniciativa "+CARGA RÁPIDA"

Este programa implementado por la Agencia de Sustentabilidad Energética busca entregar cofinanciamiento para acelerar inversiones que fomenten el despliegue de carga rápida en electromovilidad. En este contexto, el concurso "+ Carga Rápida" hace un llamado para que los operadores de carga del territorio nacional presenten sus proyectos para la instalación de infraestructura de carga rápida para vehículos eléctricos.



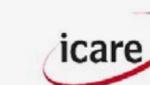
#### Corporación de Bienes de Capital

Organismo técnico de carácter privado, que busca impulsar el desarrollo industrial en Chile. Con este fin, se levantan proyectos de inversión para colaborar en las asimetrías de información y en el mejoramiento de la competitividad.



#### Acuerdo de Producción Limpia de Eco-etiquetado liderado por la Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA), el Ministerio de Medio Ambiente y la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático

Fuimos la primera empresa de la industria de distribución de combustibles y lubricantes, y tiendas de conveniencia en formar parte del Acuerdo de Producción Limpia de Eco-etiquetado. Este acuerdo busca entregar información verídica a los consumidores sobre la factibilidad del reciclaje de los envases y cómo estos deben ser preparados para su disposición.



#### Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (ICARE)

Formamos parte de ICARE lo que nos permite ser parte de las reflexiones sobre la gestión empresarial en conjunto con 1.200 empresas.

### ST>RT-UPCHILE

#### Start-up Chile

Aceleradora de negocios creada por el Gobierno de Chile para atraer emprendimiento basado en la innovación. Esto nos permite contactarnos con emprendedores que desarrollan soluciones relacionadas con nuestro negocio, brindándoles retroalimentación sobre sus resultados.



### Cámara Chilena Norteamericana de Comercio (AmCham Chile)

Red de más de 440 empresas que promueve el intercambio de ideas y mejores prácticas mediante espacios de vinculación y representación entre los sectores público, privado y la academia.



### Asociación Nacional de Avisadores (ANDA) Chile

Asociación gremial en torno al diálogo de prácticas sobre la comunicación comercial.



### Acuerdo de Producción Limpia (APL) Territorial de Eficiencia Hídrica en Lo Barnechea

Compromiso asociado a la eficiencia hídrica en las estaciones de servicios de la comuna y a la difusión de una campaña dirigida a los vecinos. Su objetivo es educar y concientizar para que los vecinos colaboren en la disminución de uso del recurso hídrico, a la vez de impulsar al comercial a adoptar medidas para disminuir su consumo hídrico.

## Estados Unidos



### National Association of Convenience Stores (NACS):

Asociación de miembros de la industria de las tiendas de conveniencia en Estados Unidos.



### Society of Independent Gasoline Marketers of America (SIGMA)

Asociación con otros miembros de la industria minorista del petróleo.



### Illinois Petroleum Marketers Association (IPMA)

Asociación de integrantes de la industria minorista del petróleo de Illinois.



### Texas Food & Fuel Association (TFFA)

Asociación de la industria minorista del petróleo de Texas.



### National Association of Truck Stop Operators (NATSOS)

Asociación de la industria de Truck Stop (parada de camiones) en Estados Unidos. El CEO de Road Ranger ha sido miembro de su Junta Directiva desde 2020.



### Texas Trucking Association (TXTA)

Asociación de miembros de la industria de camiones.



### Laredo Motor Carriers Association (LMCA)

Asociación de miembros de la industria del transporte por carretera.

## Paraguay



### Cadipac

Cámara de Distribuidoras Paraguayas de Combustibles.



### Cerneco

Centro de Regulación, Normas y Estudios de la Comunicación

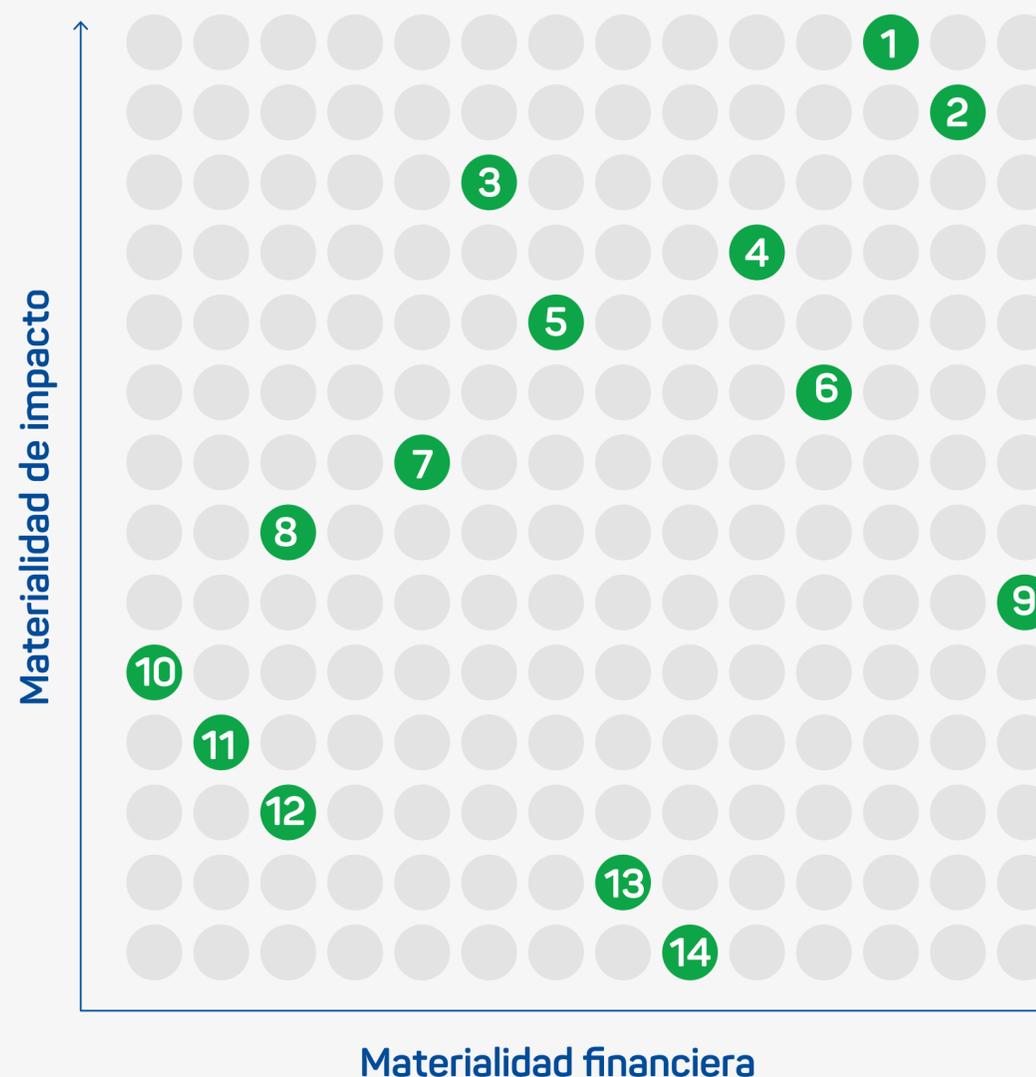
# Proceso de materialidad

En línea con la versión más actualizada de los Estándares GRI sobre materialidad (GRI 3, 2021), este año optamos por utilizar una metodología de doble materialidad con el objetivo de identificar aquellas temáticas que son relevantes para la empresa desde un enfoque bidireccional, es decir, que no solo considera la materialidad de impacto, como se hacía anteriormente, sino que también considera la materialidad financiera.

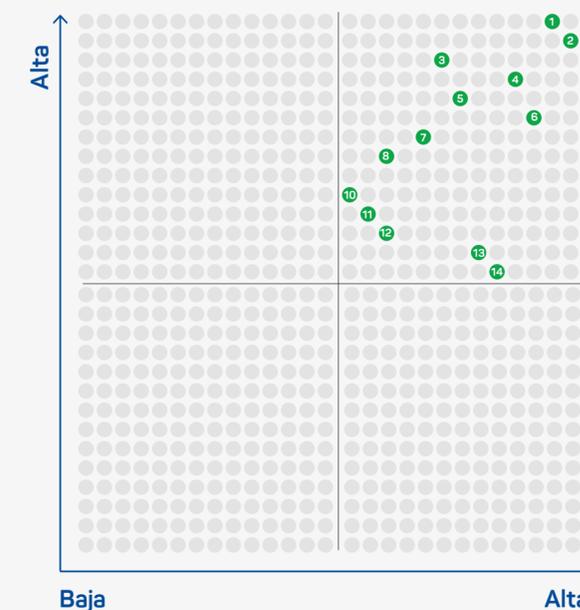
Esto implica identificar aquellas temáticas que son relevantes en cuanto reflejan los impactos ambientales y sociales que genera la organización en la sociedad (materialidad de impacto), además de aquellos factores externos que afectan el rendimiento financiero de la empresa y su capacidad para crear valor en el corto, medio y largo plazo (materialidad financiera).

## El proceso se detalla a continuación:

- 1 Se comenzó por entender el contexto de la organización e identificar los impactos más recurrentes de la industria. Para esto se analizaron documentos internos, redes sociales, informes de prensa, estándares internacionales y documentos públicos de empresas afines.
- 2 Complementariamente, se entrevistó a los principales ejecutivos de Enex y se hizo un taller para priorizar los impactos desde la perspectiva financiera.
- 3 Con el fin de incorporar la mirada de nuestros principales grupos de interés, se aplicó una encuesta a colaboradores, proveedores, clientes (retail y B2B), distribuidores y comunidad.
- 4 A partir de toda esta información se definieron y priorizaron cuantitativamente los temas materiales de Enex y se generó una matriz que grafica su importancia desde la perspectiva de la materialidad financiera y la materialidad de impacto.



- 1 Ética y cumplimiento de leyes y normativas
- 2 Disponibilidad de combustible, lubricantes y servicios
- 3 Seguridad y salud de las personas
- 4 Satisfacción y lealtad de clientes
- 5 Rentabilidad y sostenibilidad financiera
- 6 Electromovilidad y transición energética a nuevas energías
- 7 Fidelización de clientes
- 8 Digitalización
- 9 Incidentes socioambientales
- 10 Bienestar laboral
- 11 Eficiencia hídrica
- 12 Emisiones e impacto en el cambio climático
- 13 Seguridad de datos personales y ciberseguridad
- 14 Fuerza de RRSS y reacciones de clientes





Tema material	Descripción del impacto
<b>Ética y cumplimiento de leyes y normativas</b>	Garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones relevantes, así como promover altos estándares éticos en todas las operaciones, es fundamental para la reputación y la sostenibilidad de nuestra organización. Para ello se deben implementar acciones en la prevención de riesgos legales y fomentar la integridad empresarial y la confianza de nuestros grupos de interés.
<b>Disponibilidad de combustible, lubricantes y servicios</b>	Nuestra capacidad de entregar una oferta continua y confiable es crucial para satisfacer las necesidades de movilidad y energía de nuestros clientes, como también respaldar el funcionamiento de diversos sectores económicos.
<b>Seguridad y salud de las personas</b>	Nuestra operación tiene una significativa exposición a eventos/situaciones de alto riesgo. Por esto, la salud y seguridad de las personas debe estar al centro de la gestión, trabajando arduamente en la prevención de accidentes laborales, lesiones y enfermedades ocupacionales, además de la promoción de una cultura de seguridad.
<b>Satisfacción y lealtad de clientes</b>	Entregar a nuestros clientes una experiencia de servicio de la más alta calidad nos permite diferenciarnos en un mercado competitivo como el de los combustibles, lubricantes y tiendas de conveniencia, y posibilita mantener con ellos una relación positiva de largo plazo.

Tema material	Descripción del impacto
<b>Rentabilidad y sostenibilidad financiera</b>	Es esencial ser flexibles, buscar nuevas oportunidades y aprender a adaptarse a los cambios, de manera de generar una rentabilidad y crecimiento sostenible a mediano y largo plazo, que permita generar valor a los distintos grupos de interés con los que se interactúa y seguir operando en el tiempo.
<b>Electromovilidad y transición energética a nuevas energías</b>	La sostenibilidad de nuestro negocio debe comprender la transición energética. A esto se suma al desafío mundial de hacer frente al cambio climático y, por lo tanto, la necesidad de avanzar hacia otras fuentes de energía renovables, tanto en la operación de Enex como en la de nuestros clientes.
<b>Fidelización de clientes</b>	La lealtad de los clientes impulsa ingresos permanentes y promueve la recomendación positiva de la marca a otros potenciales usuarios. Por este motivo, buscamos aumentar la retención y recurrencia en la utilización de servicios por parte de nuestros clientes.
<b>Digitalización</b>	El avance tecnológico tiene un impacto significativo en la forma en que interactuamos con los clientes, gestionamos operaciones y generamos ingresos. Además, promueve la eficiencia operativa al optimizar procesos internos, reducir costos y facilitar la toma de decisiones basada en datos.

Tema material	Descripción del impacto
<b>Incidentes socioambientales</b>	Para poder gestionar las contingencias e incertidumbres del negocio y operaciones, así como para prevenir las emergencias que puedan afectar la integridad física de nuestros colaboradores, clientes, proveedores y distribuidores y/o del medio ambiente, es necesario administrar nuestros riesgos estratégicos bajo un modelo preventivo y proactivo de Seguridad, Salud y Medio Ambiente.
<b>Bienestar laboral</b>	Nuestros colaboradores son la base para el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos. Por ello, nos preocupamos de potenciar un ambiente laboral de calidad, ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y personal, y fomentar una cultura de excelencia para el despliegue del talento de todos quienes forman parte de la compañía.
<b>Eficiencia hídrica</b>	La crisis hídrica es un llamado para que la gestión del agua tenga un enfoque colaborativo, relacionándonos con los distintos grupos de interés para el óptimo cuidado y disminución de su uso, sin dejar de abastecer las necesidades e intereses de la comunidad.

Tema material	Descripción del impacto
<b>Emisiones e impacto en el cambio climático</b>	El rápido avance de los efectos del cambio climático está presionando a las empresas a generar acciones valiosas en la reducción de sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Estamos comprometidos con lograr la carbono neutralidad de nuestras operaciones, con un constante trabajo en la optimización de procesos, el uso de tecnologías limpias y la promoción de prácticas sostenibles en toda nuestra cadena de valor.
<b>Seguridad de datos personales y ciberseguridad</b>	La incorporación de procesos digitales en las organizaciones ha planteado la necesidad de contar con mecanismos, cada vez más sofisticados, para resguardar la privacidad y la confidencialidad de la información de los clientes, colaboradores y otras partes interesadas. Constantemente identificamos nuevos riesgos, de manera de prevenir ataques cibernéticos y violaciones a la privacidad de los datos en todas nuestras operaciones, adaptando nuestros protocolos y promoviendo buenas prácticas de seguridad.
<b>Fuerza de las redes sociales y reacciones de clientes</b>	Las redes sociales son una herramienta fundamental a la hora de interactuar con nuestros clientes y recibir sus opiniones en tiempo real. Sin embargo, traen consigo el riesgo de que denuncias o reclamos infundados se viralicen rápidamente, causando daños a la reputación de la empresa, afectando su imagen pública y la confianza de los clientes.



GRI 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales.

GRI 3-2 Lista de temas materiales.

GRI 3-3 Gestión de los temas materiales.



## Capítulo 3

# Rentabilidad sostenible

Desempeño económico	41
Distribución de ingresos 2022-2023	42
Soluciones energéticas sostenibles para nuestros clientes	44
Electromovilidad	45
Eficiencia energética y ERNC	46
Nuevas energías	46
Excelencia operacional	47
Transformación digital para la excelencia operacional	48
Nuestros contratistas: socios en la excelencia operacional	49

# Desempeño económico

GRI 201-4: Asistencia financiera recibida del gobierno.

Indicador Propio: Ingreso por ventas desglosado por tipo de clientes.

En 2023, los volúmenes totales comercializados alcanzaron 4,9 millones de m<sup>3</sup>, valor 3,1% mayor al año 2022. Con esto se alcanzó un EBITDA de USD 151,4 millones, basado principalmente en el crecimiento de los volúmenes y el impacto por la toma de control de Paraguay. Esto se vio compensado por menores niveles en la revalorización de inventario y mayores gastos operacionales durante el año, producto de la cantidad comercializada, las presiones inflacionarias y las alzas de costos logísticos. Así, Enex obtuvo al final del ejercicio una utilidad de USD 40,8 millones.

## Resultados económicos Enex: Volumen, EBITDA\* y utilidad

Indicador propio volumen, EBITDA y utilidad.

	Indicador	2021	2022	2023*
Consolidado*	Volumen (MM m <sup>3</sup> )	4,422	4,760	4,907
	EBITDA (MM US\$)	189,4	210,3	151,9
	Utilidad (MM US\$)	81,7	92,4	40,8

\* La información financiera consolidada incluye las operaciones de Chile, Estados Unidos, Paraguay y UK en 2023. Para los años 2021 y 2022 no se incluye a Enex Paraguay.

\*\* Los valores con decimales fueron aproximados mediante redondeo a la décima.

GRI 201-1: Valor económico directo generado, distribuido y retenido.

Valor económico generado y distribuido de Enex (MM US\$)			
	2021*	2022*	2023
Total valor económico generado (ingresos por ventas netas)	3.804,2	5.125,3	5.727,1
Salarios y beneficios sociales para los trabajadores	92,5	99,92	113,4
Costes operacionales	3.590,4	4.880,50	5.519,2
Gobiernos (impuestos)	22,1	23,85	8,5
Inversiones y aportes a la comunidad	0,3	0,2	0,3
Pagos a proveedores de Capital	17,0	28,46	45
Valor económico Distribuido	3.722,5	5.033	5.686
Valor económico retenido	81,7	92,4	40,8

Indicador propio: Ingreso por ventas desglosado por tipo de clientes.

\* Para los años 2021 y 2022 no se incluye a Enex Paraguay.

\*\* Correspondiente a impuesto a la renta.





# Distribución de ingresos 2022-2023

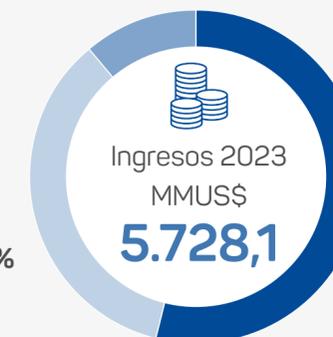
Indicador propio: Distribución de ingresos por segmentos.

Segmento	2022		2023	
	Ingresos [MMUS\$]	% Ingresos	Ingresos [MMUS\$]	% Ingresos
Retail Latinoamérica	2.733,10	53%	3.082,50	54%
Industrial Latinoamérica	1.741,90	34%	1.993,90	35%
Retail Estados Unidos	650,3	13%	650,7	11%

## Distribución de ingresos 2023

Retail Estados Unidos 11%

Industrial Latinoamérica 35%



Retail Latinoamérica 54%

## Nuevos contratos de Enex Chile (MM US\$) \*

Indicador propio número y monto total de nuevos contratos de Enex Chile.

	2020	2021	2022	2023
Número de nuevos contratos	1.739	1.602	1.515	1.460
Monto total de nuevos contratos (MM US\$)	84.378	57.236	46.180	50.671

\*Se consideran como nuevos contratos a aquellos clientes que en 2023 hayan efectuado su primera compra a Enex, alcanzando un volumen superior a los 1.000 litros.

Durante el 2023 se cerraron un total de 1.460 nuevos contratos, por un monto total de 50.671 MM US\$.



## Chile

El año 2023 fue complejo en términos de crecimiento económico para el país, con un crecimiento de apenas el 0,2% del PIB y una contracción de la demanda interna del 4,2%. Sin embargo, esto vino acompañado de un mayor control inflacionario, con una tasa de inflación del 3,9%, lo que es significativamente menor al 2022 y mejora las proyecciones futuras para la economía nacional.

Por otro lado, el mercado externo estuvo marcado por la volatilidad a consecuencia de la guerra entre Rusia y Ucrania, iniciada en 2022, y de la guerra entre Israel y Hamas, lo que repercutió en el valor de los productos comercializados por nuestra empresa y en el costo de los fletes. A ello se sumó la sequía en el Canal de Panamá, que tuvo efectos en la logística y en los precios del transporte.

Diversos eventos climáticos a lo largo del año generaron una importante cantidad de marejadas, las que dificultaron la descarga de los buques en los puertos. A pesar de este desafío logístico, nuestro equipo logró sortear exitosamente estas dificultades y cumplir los compromisos adquiridos con nuestros clientes.

Contrario a lo ocurrido en 2022, este año hubo una desvalorización de nuestros inventarios, producto de la caída global del precio del petróleo. Esto impactó negativamente en el resultado económico. Los stocks de inventarios son un factor de riesgo para el negocio, debido al alto costo del producto y la naturaleza de nuestro negocio.

Durante el año 2023 continuamos ampliando nuestra red de estaciones de servicios y tiendas de conveniencia upa!, upita y upa! market. Se integraron con mayor fuerza aspectos de digitalización que nos llevaron, entre otros logros, a alcanzar el millón de usuarios en la App Micopiloto.

Las proyecciones para 2024 son positivas para nuestro mercado. El Banco Central de Chile espera que la inflación continúe su desaceleración, para quedar dentro del rango de la meta inflacionaria, mientras que el PIB tendría un crecimiento positivo. Debido a esta relativa normalización de la actividad económica, se prevé una baja en la Tasa de Política Monetaria, lo cual incentivaría la actividad económica y la inversión en el país. Estos factores tienen el potencial de impactar positivamente en la demanda nacional de nuestros productos y servicios, tanto a nivel de retail como industrial.



## Estados Unidos

Al año 2023, el mercado de combustibles estadounidense aún no ha recuperado los niveles de demanda previos a la pandemia del Covid-19, con volúmenes de demanda de gasolina alrededor de un 20% inferior a los registrados en aquella época.

No obstante, nos hemos enfrentado a este escenario con determinación, lo que permitió que nuestra red continuara creciendo con la apertura de 4 nuevos Travel Centers. Fue un año desafiante, en que no cesaron nuestros esfuerzos por mejorar día a día para cumplir con nuestro compromiso continuo con los clientes.

La gestión se vio caracterizada por cambios organizacionales, la consolidación de procesos, nuevos servicios, la incorporación de herramientas para implementar mejoras, la firma de convenios que nos permiten ampliar la oferta en nuestras tiendas de conveniencia, entre otros.



## Paraguay

Este fue un año fuertemente competitivo en el mercado de combustibles de Paraguay, principalmente debido a que la empresa estatal de importación y distribución de combustibles, uno de los principales competidores del mercado, ejerció gran presión en los precios de las gasolinas y diésel, lo generó un deterioro en los márgenes de la industria, en la cual el 100% del producto es importado.

Frente a este escenario, en Enex Paraguay optamos por reforzar aún más nuestra propuesta de valor hacia los clientes, fortaleciendo e impulsando una imagen en que la calidad está en el centro de todos productos y servicios que entregamos. Muestra de esto fue la apuesta que hicimos al lanzar el producto Diesel Xtreme, un combustible diésel premium con aditivos de alta calidad para cuidar el motor de los vehículos, mejorar su desempeño y obtener con un menor consumo.

3 Según los datos publicados por el Banco Central de Chile en las Cuentas Nacionales Trimestrales del cuarto trimestre del 2023.

4 Según el IPoM publicado por el Banco Central de Chile en marzo de 2024.

# Soluciones energéticas sostenibles para nuestros clientes

En Enex Chile estamos comprometidos con la sostenibilidad y la independencia energética del país. Nuestra estrategia de diversificación energética se centra en tres pilares: Electromovilidad, Eficiencia Energética y Nuevas Energías.

Desde 2019 hemos impulsado el desarrollo nacional de la Electromovilidad y de nuevas energías. Con este objetivo, creamos la Subgerencia de New-E encargada de desarrollar estos proyectos e impulsar nuevos negocios energéticos, de manera de acompañar a nuestros clientes en su transición hacia energías de bajas emisiones mientras realizamos nuestra propia transición.

Creemos firmemente que tenemos un importante rol en el desarrollo nacional de las soluciones energéticas del futuro. Por esto, en 2023 participamos activamente en diversas ferias y eventos, de manera de mostrar al mercado nuestras propuestas para las diferentes industrias. Una de ellas fue Expomin, donde presentamos soluciones para la minería haciendo énfasis en cargadores eléctricos; también asistimos a Experiencia E, una de las ferias más importantes en electromovilidad, donde expusimos nuestros cargadores para vehículos eléctricos Enex E-Pro Powered by Shell Recharge.



## Principales proyectos para ofrecer soluciones sostenibles a clientes y mitigar nuestras emisiones

### Electromovilidad

- Oferta de soluciones de electromovilidad para clientes retail en estaciones de servicios y clientes industriales en bases propias, electro estaciones o terminales.

### Eficiencia energética

- Soluciones y asesorías energéticas integrales a clientes.
- Acompañamiento y asesoría a clientes en transición energética.
- Energía solar para clientes y para nuestra propia red.

### Nuevas energías

- Evaluación y desarrollo de soluciones de hidrógeno verde.

# Electromovilidad

## Electromovilidad en nuestras estaciones de servicios

### Chile

En Enex Chile hemos consolidado nuestra propuesta de electromovilidad a través de la red Enex E-Pro Powered by Shell, la que ofrece cargadores eléctricos rápidos para automóviles particulares, flotas empresariales y taxis.

En 2023 instalamos 22 nuevos puntos de carga entre Arica y Valdivia, alcanzando un total de 44 puntos lo largo del país. Además, contamos con otros 6 puntos que se encuentran actualmente en construcción y 20 proyectados para desarrollarse el 2024.

Un hito relevante de este año fue la entrada en vigencia del contrato con Shell Recharge, marca líder en electromovilidad a nivel mundial y operadora de más de 140.000 puntos de recarga en 28 países de Asia, Europa y América. Esta alianza nos permitirá traer a Chile toda la experiencia de una de las empresas más avanzadas en electromovilidad, lo que implica un respaldo en seguridad y confianza a los actuales y futuros usuarios de autos eléctricos, mejorando su experiencia durante la recarga.

**Con Enex E-Pro Powered by Shell Recharge buscamos potenciar el mercado local de electromovilidad, impulsando el crecimiento de la infraestructura de carga en nuestro país.**

### Estados Unidos

En Estados Unidos continuamos creciendo con la construcción de una red de carga eléctrica para vehículos a lo largo de nuestros Travel Centers. Este año instalamos los primeros 6 cargadores rápidos de 150 kW, los cuales integran una batería para optimizar su potencia.

### Paraguay

En Enex Paraguay marcamos un hito al colocar el primer cargador eléctrico rápido en una estación de servicios bajo la marca Enex E-Pro. Acompañamos este logro con una campaña llamada "Eléctrica Mente", donde sorteamos cinco autos Hyundai SUV Híbridos no enchufables. Este esfuerzo nos posiciona como referente en electromovilidad en Paraguay, donde la infraestructura de carga eléctrica aún está comenzando su desarrollo.

### Cargador Residencial

Durante 2023 Enex E-Pro lanzó al mercado su nuevo cargador residencial para vehículos eléctricos, complementando esto con servicios de instalación, postventa y servicio técnico. El cargador cuenta con un diseño sencillo y de fácil operación.

## Electromovilidad para clientes industriales

En Enex estamos comprometidos en acompañar a las empresas en su transición hacia energías más limpias, ofreciendo soluciones basadas en energía eléctrica para reducir las emisiones de CO2. Participamos activamente en licitaciones públicas y privadas, estableciendo acuerdos comerciales que les permiten unirse a nuestra red de electrolineras desplegadas en diversas regiones del país y acceder a puntos de carga.

En 2023 nos adjudicamos el desarrollo de electroterminales con Minera Centinela y Transportes CCU, siendo las primeras instalaciones para clientes industriales de este tipo en el país.

Para Minera Centinela desplegamos 42 puntos de carga para abastecer su flota eléctrica de camionetas y buses, finalizando el año con un nivel de avance del 95% en el proyecto. Por otro lado, el acuerdo con Transportes CCU contempla 6 puntos de carga en su Centro de Distribución en Renca, destinados a abastecer camiones cero emisiones; este proyecto se completó en diciembre, por lo que se espera su puesta en marcha a inicios de 2024.



**Renovamos nuestra adhesión al Acuerdo Público Privado de Electromovilidad para el período 2023-2024, con el objetivo de contribuir de manera colaborativa a la descarbonización y promoción de la movilidad eléctrica. Este compromiso, que se remonta a su primera versión en 2017, es impulsado por el Ministerio de Energía y la Comisión Nacional de Energía, y en esta edición cuenta con la firma de 157 empresas.**

# Eficiencia energética y ERNC

En Enex nos esforzamos constantemente por reducir las emisiones de GEI en nuestra operación, enfocando nuestra gestión en la utilización de energías renovables a lo largo de todos nuestros procesos. Hemos incorporado nuevas certificaciones y estándares de manera de tener mayor control de nuestro consumo energético y contar con prácticas más eficientes.

## Chile

Este año, aumentamos el consumo energético proveniente de fuentes renovables, el cual representó aproximadamente un 76% del consumo total. Parte importante de este alto porcentaje proviene del cambio en la composición de la matriz energética de Chile, donde un 63% de generación de energía fue renovable.

Además, hemos potenciado la firma de convenios para aumentar el suministro de energías limpias para nuestras instalaciones en todo el país. En 2022, gracias a un contrato de suministro con Grupo Cerro, nuestra Planta La Greda Alta comenzó a ser abastecida por energía renovable de concentración solar desde las instalaciones de Cerro Dominador, en el Desierto de Atacama. Posteriormente, en abril de 2023, cerramos una licitación con Enel Generación como cliente libre para el suministro de energía renovable para la planta La Greda y las estaciones de servicios de Placilla y San Carlos, ubicadas en la región de Valparaíso y Chillán, respectivamente. Estos contratos nos permitieron abastecer a estos tres recintos con 4.604 MWh de energías renovables durante el 2023. En 2022 instalamos las primeras unidades de generación de energía fotovoltaica en las estaciones de servicios de Maipo Poniente y San Francisco de Mostazal.



# Nuevas energías

En Enex queremos ser líderes en la búsqueda de nuevas opciones de abastecimiento para nuestros clientes.

En este contexto, durante 2023 realizamos una novedosa operación para el traslado de 2.600 litros de combustible sintético a base de hidrógeno verde y CO2 desde Punta Arenas a Santiago, siendo los primeros a nivel mundial en realizar una hazaña de este tipo.

Además, trabajamos con la Unidad de Tecnologías del Hidrógeno de la Pontificia Universidad Católica de Chile (PUC) para identificar proyectos viables en hidrógeno verde para nuestros clientes industriales, avanzando en el diseño y valorización de dichos proyectos durante el año. También firmamos un convenio con el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, para trabajar en una iniciativa de movilidad con hidrógeno verde, siendo nuestro objetivo es proveer la infraestructura de carga necesaria para el funcionamiento del proyecto.

Esta iniciativa continuó en 2023 con la instalación de nuevos sistemas de paneles solares, llegando a 7 estaciones equipadas con esta infraestructura que generaron 307,418 MWh durante el año. De ese total, 284MWh fueron generados por las 5 estaciones de servicio que son operadas por inversiones Enex. Actualmente estamos construyendo otro proyecto que comenzará a funcionar a principios del 2024 y se planea continuar la expansión de estos sistemas de energía en nuestra red.

## Consumo de energía total anual (MWh)

GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización.

	2023
No renovable (combustibles fósiles, hidroeléctrica de embalse)	3.202
Renovable (solar, eólica, biocombustible, hidroeléctrica de pasada)	10.081
<b>Total consumo</b>	<b>13.283</b>



# Excelencia operacional

Las condiciones económicas, políticas, geográficas, reglamentarias y sociales plantearon un complejo escenario para la importación y distribución de materia prima durante 2023. A pesar de ello, en Enex mostramos capacidad de adaptación y flexibilidad para abastecer a nuestros clientes en tiempo y en forma.

## Chile

Nuestro nivel de cumplimiento se basa en indicadores de logística y eficiencia. A nivel industrial, alcanzamos un índice OTA (On Time Arrival o llegada a tiempo) del 92%, mientras que en estaciones de servicios fue del 97%. En tanto, en lubricantes logramos un 92% de cumplimiento del índice SLA (Service Level Agreement o acuerdo de nivel de servicio), que determina el porcentaje de despachos de lubricantes que arriba puntualmente a los clientes y estaciones de servicios, según la fecha y hora programadas.

Indicador	2019	2020	2021	2022	2023
OTA estaciones de servicios	96,0%	96,3%	94,3%	92,2%	96,6%
OTA Industriales	93,8%	93,6%	93,2%	92,5%	91,9%
SLA Lubricantes	94,4%	91,1%	97,1%	96,9%	91,7%

Indicador Propio: Resultados del indicador de excelencia operacional OTA (On time arrival).

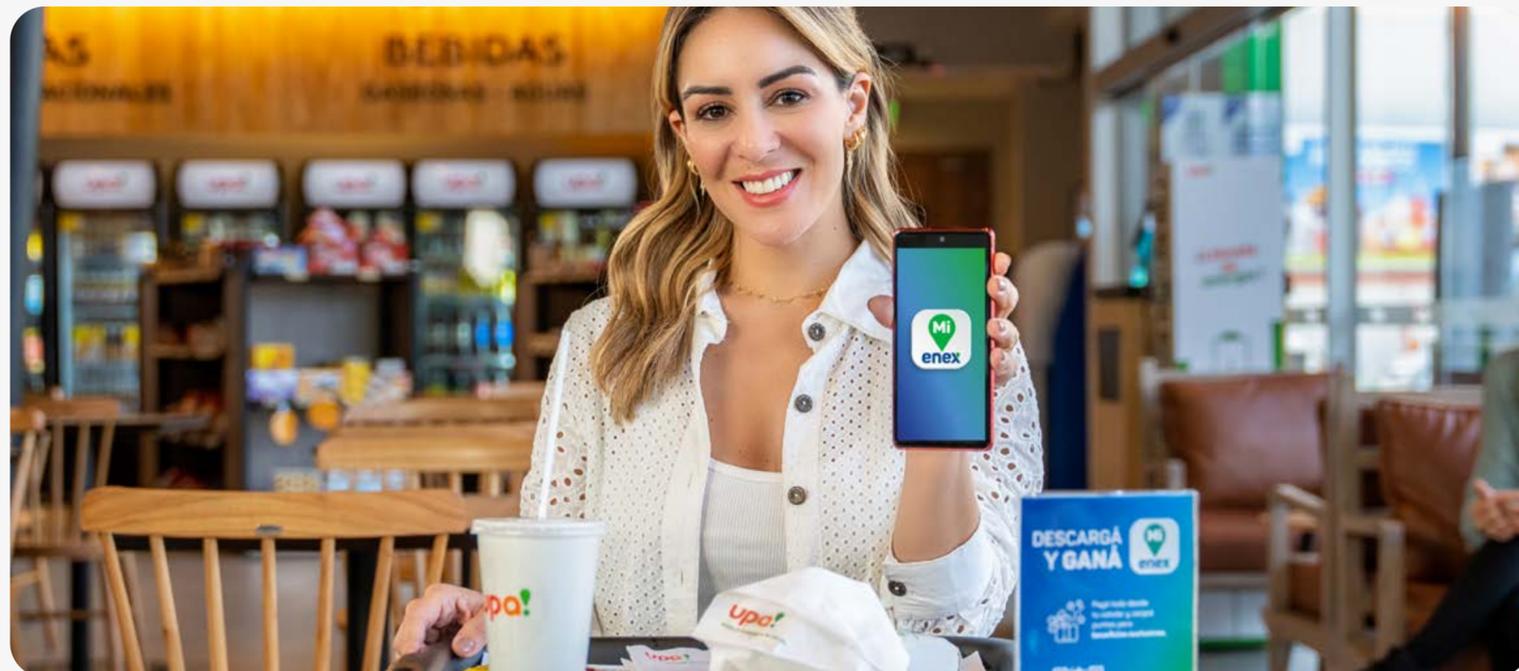
Indicador Propio: Resultados del indicador de excelencia operacional SLA (Service Level).

## Estados Unidos

En Road Ranger, los principales indicadores utilizados para medir excelencia operacional son: (1) tasa de accidentes, que en 2023 fue de 1,2%, (2) porcentaje de días perdidos por accidentes laborales, con un valor de 2,4%, (3) tasa de finalización de proyectos, 33% en 2023, (4) el índice de satisfacción del cliente, que tuvo una puntuación de 3,82 sobre 5.

Indicador Propio: Indicador de excelencia operacional Road Ranger

# Transformación digital para la excelencia operacional



En Enex priorizamos la innovación y la transformación digital para mejorar la experiencia del cliente. Durante el año, con el apoyo de nuestro equipo de TI llevamos a cabo más de 120 iniciativas para digitalizar procesos, aumentar la eficiencia y reducir costos. Destacan los siguientes proyectos:

- Continuación en la implementación de un nuevo Transport Management System (TMS), iniciada en 2022. Esta plataforma automatiza la programación y el despacho de combustibles y lubricantes con rutas más eficientes, reduciendo emisiones de carbono y mejorando el servicio al cliente y los resultados financieros.

- Migración de metodologías de trabajo a la nube, asegurando la disponibilidad segura y rápida de la información para nuestros colaboradores.
- Nuevo módulo de Evaluación de Desempeño de SAP SuccessFactors.
- Implementación de 53 conexiones Starlink para mejorar la conectividad en puntos remotos y faenas mineras, beneficiando a colaboradores y clientes.

- Iniciativas adicionales para mejorar la experiencia del cliente, incluyendo una nueva plataforma de cartelería digital en tiendas de conveniencia, funcionalidades mejoradas en la aplicación Micopiloto y una plataforma para optimizar turnos en tiendas.
- Proyecto Field Service, correspondiente a nuevo módulo de Salesforce que permite tener mayor visibilidad de incidencias de mantenimiento en estaciones de servicios, la asignación oportuna de técnicos en terreno para mejorar tiempos de resolución y visualizar el nivel de servicio de los proveedores de mantenimiento.
- Automatización de la gestión de reclamos mediante Salesforce.

Para el año 2024 contamos con dos proyectos estratégicos en digitalización que se comenzaron a ejecutar en 2023: la modernización de los sistemas asociados a los puntos de venta y la actualización del sistema ERP.

## Ciberseguridad y protección de datos personales

Los avances tecnológicos han aumentado exponencialmente la cantidad de información que se recolecta y en el intercambio de esta, lo que plantea desafíos cada vez

mayores en la seguridad, privacidad y protección de los datos personales.

Por este motivo, durante este período llevamos a cabo un profundo trabajo para evaluar nuestro nivel de madurez en ciberseguridad y protección de datos, desarrollando un plan a tres años para cumplir con los más altos estándares en estas materias.

Además, nos preocupamos de concientizar a nuestros colaboradores sobre la importancia que tiene la temática para Enex, entregando herramientas mediante charlas, cursos y pruebas de usuarios, para evitar incidentes. También implementamos nuevos procesos de gestión de indicadores para mantener actualizados los sistemas y detectar posibles amenazas de forma automática y eficiente.

Cuando se producen incidencias de seguridad que afectan a nuestros clientes, se les notifica a la brevedad y se activan protocolos internos de resolución. Una vez solucionado el incidente, se implementan las mejoras necesarias para prevenir la ocurrencia de sucesos similares. Finalmente, se incorporan buenas prácticas a partir de los aprendizajes adquiridos, como parte de un proceso de mejora continua.

GRI 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad de clientes y pérdida de datos del cliente.



## Nuestros contratistas: socios en la excelencia operacional

Buscamos establecer una relación de largo plazo con nuestras empresas contratistas con el fin de entregar estabilidad y calidad de servicio a nuestros clientes. Para ello, hemos desarrollado instancias de trabajo con los equipos de transportistas y construcción, abordando temas de su interés y aspectos de seguridad.

### Testimonio a mujer conductora

Presentamos el testimonio de Paola Rojas, conductora de carga con sustancias peligrosas que participó en el programa que realizamos junto a Transportes Jorquera y Volvo, con el fin de abrir nuevos espacios laborales femeninos en la industria del transporte. Durante el año 2023 participaron 14 mujeres en este programa.

#### Paola Rojas

Trabaja con Enex hace 1 año.  
Beneficiaria programa para mujeres transportistas.

*"Yo llevo 25 años en el rubro. Partí en la locomoción colectiva, después manejé buses y ahí postulé a este programa de Volvo para conductoras profesionales, en que empresas Jorquera Transporte nos habilitó y capacitó en sustancias peligrosas. Esto es lo máximo que podía aspirar en términos profesionales."*

*Vi mucho apoyo por parte del programa desde el primer año, nos trataron con mucho respeto e igualdad y nos hacían sentir que nosotras éramos importantes. Ha sido una experiencia maravillosa, en que nos dieron una oportunidad real, con el apoyo y las herramientas necesarias."*

*Fue un impacto social para la gente en el entorno y para nosotras como mujeres, ya que quebramos el esquema y entramos a un mundo muy masculino. Es un poco difícil la integración para las mujeres, pero se empieza por algo. Aunque no ha sido fácil, hay que abrir puertas y cambiar mentalidades. Hay que hacerlo, atreverse, golpear puertas y nunca rendirse."*



## Capítulo 4

# Personas y comunidad

Equipo comprometido	51
Cultura Enex	52
Atracción y retención del talento	53
Capacitaciones, becas y oportunidades de formación	55
Movilidad interna	57
Diversidad e inclusión	58
Bienestar laboral	59
Cultura de innovación y adaptabilidad	61
Compromiso con nuestras comunidades	63
Aporte a la comunidad	64

# Equipo comprometido

Nuestros colaboradores son esenciales para la sostenibilidad y productividad a largo plazo de Enex. En cada país en el que operamos, formamos equipos comprometidos con nuestros valores de Servicio, Excelencia y Respeto. Es así como nos preocupamos por ofrecer remuneraciones justas y crear un ambiente laboral positivo, donde la infraestructura juega un rol relevante. En este contexto, este año realizamos importantes cambios en los espacios de trabajo en la oficina matriz de Enex Chile, para adaptarnos a una nueva forma de trabajo más flexible, incorporando nuevas tecnologías que permiten mejorar el bienestar de las personas, impulsar la productividad y fomentar la colaboración.

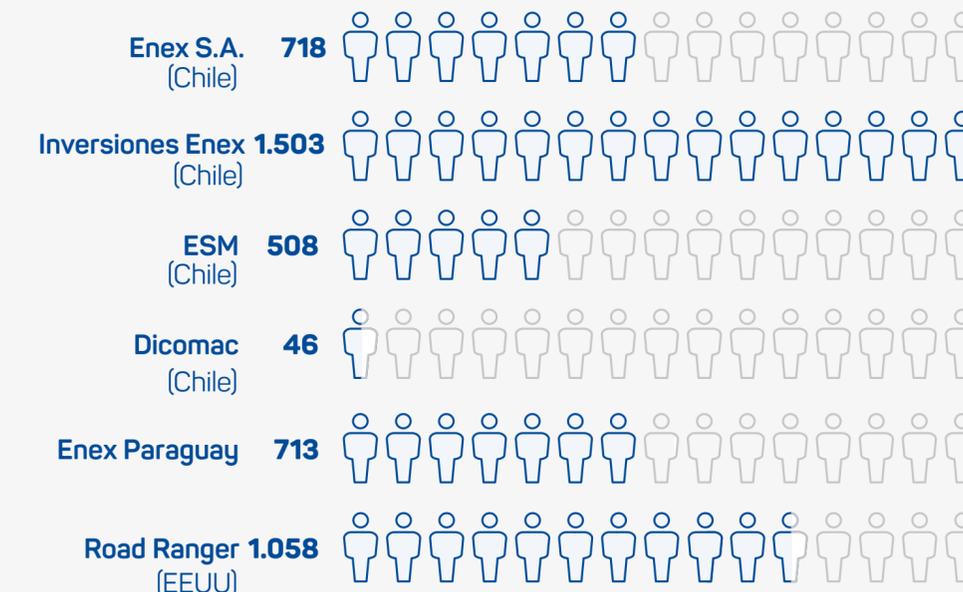
En 2023 nuestra dotación total creció en un 4,8%, consolidando nuestro equipo en 4.546 personas. Este número incluye a quienes se desempeñan en Enex S.A. y sus tres filiales en Chile (Inversiones Enex, ESM y DICOMAC), Road Ranger en Estados

Unidos y Enex Paraguay. Destaca un aumento de 28% en la dotación de Road Ranger donde se alcanzó el millar de colaboradores, mientras que en Paraguay hubo una disminución de un 9%. Chile, en tanto, no presentó una variación importante.

Respecto al tipo de contrato, considerando Chile, Estados Unidos y Paraguay, hubo un aumento de un 40% de los contratos de tipo permanente de jornada parcial y un 27% en los de jornada completa.



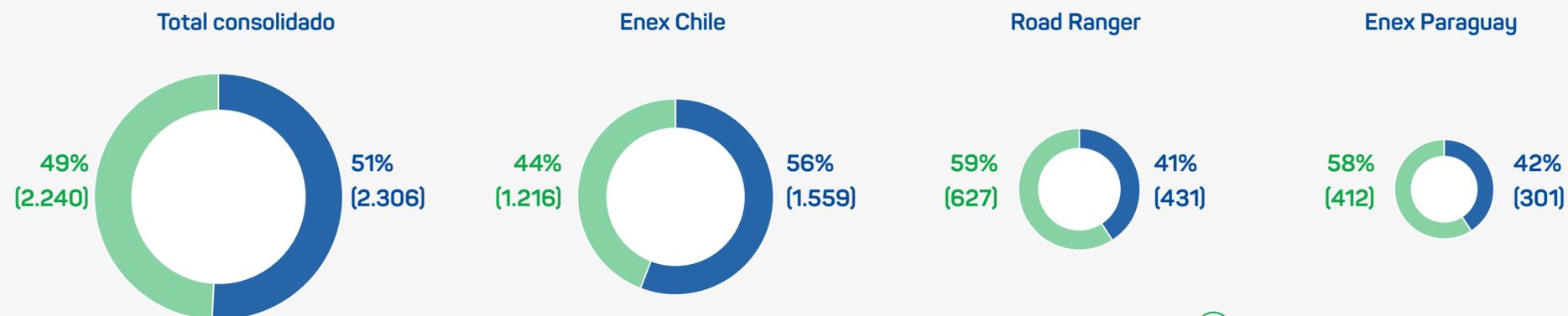
## Dotación por entidad



GRI 2-7 Empleados.

## Porcentaje de dotación por género

GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.



5 Para más información ver tabla página 94 (Dotación de Enex por tipo de contrato laboral, género y línea de negocio)

# Cultura Enex

En Enex reconocemos y valoramos a nuestros colaboradores que se comprometen con la excelencia en su trabajo. Es así como nos esforzamos por ser ágiles e innovadores, fomentamos el trabajo en equipo y celebramos la diversidad de habilidades que contribuyen a alcanzar nuestros objetivos comunes.

Buscamos inculcar el verdadero espíritu de Enex en todas nuestras actividades, eventos y capacitaciones, reforzando nuestra identidad y creando oportunidades para que nuestros colaboradores integren el propósito que hay detrás de su trabajo, se conozcan entre sí y comprendan la importancia de su labor dentro de la organización.

Para ello promovemos nuestros valores SER en todo lo que hacemos:



**Servicio:** Queremos generar un servicio óptimo que movilice a las personas a cumplir sus objetivos. Trabajamos día a día en responder de manera ágil y oportuna a los requerimientos de nuestros clientes, poniéndonos en su lugar para entregarles la mejor experiencia, favoreciendo el trabajo en equipo y la colaboración.



**Excelencia:** Entregamos nuestro mejor esfuerzo para hacer las cosas bien, poniendo el máximo empeño en cada tarea y desafío, superándonos cada día para cumplir nuestras metas y compromisos.



**Respeto:** Valoramos a las personas y nuestro entorno, a través del cumplimiento del Código de Conducta, las normas éticas y de libre competencia, y las leyes vigentes. Nos hacemos cargo de nuestra seguridad y la de los demás, y buscamos cumplir con los horarios establecidos para respetar el tiempo de quienes interactúan con nosotros.

Debido a que operamos en tres países y tenemos distintas líneas de negocio dentro de ellos, consideramos que es fundamental para nuestra cultura organizacional reforzar constantemente nuestra identidad y el propósito detrás de nuestro trabajo, recordando que servimos al negocio en su conjunto.

## Principales Hitos 2023:

### Chile

- **Remodelación de espacios de trabajo e infraestructura:** Remodelación de nuestras oficinas corporativas en la casa matriz de Chile.
- **Gestión del cambio:** Lanzamos un nuevo modelo de gestión del cambio, lo que incluyó la implementación de módulos de capacitación específicos de la materia.
- **Campeonatos deportivos internos:** Organizamos eventos deportivos y recreativos para promover la interacción entre los colaboradores (fútbol, pádel, karting, tenis, juegos de mesa, entre otros).
- **Cultura de seguridad y medio ambiente:** Reforzamos nuestro compromiso con la seguridad y el medio ambiente a través de un liderazgo visible y campañas de concientización.

### Estados Unidos

- La nueva vicepresidencia de operaciones focalizó sus esfuerzos en la formación cruzada (tienda y restaurante), con el fin de crear competencias transversales y permitir a los colaboradores desarrollar conocimientos para asumir más responsabilidades.

### Paraguay

- Desarrollamos el Programa Enex Saludable, que busca concienciar a los colaboradores sobre la importancia del bienestar emocional y de la calidad de vida, promoviendo orientación en salud física, emocional, financiera y sensibilidad social. Para ello desarrollamos capacitaciones en bienestar físico y mental, autoestima y desarrollo personal, técnicas de autogestión de las emociones, lactancia materna y alimentación complementaria, entre otros.



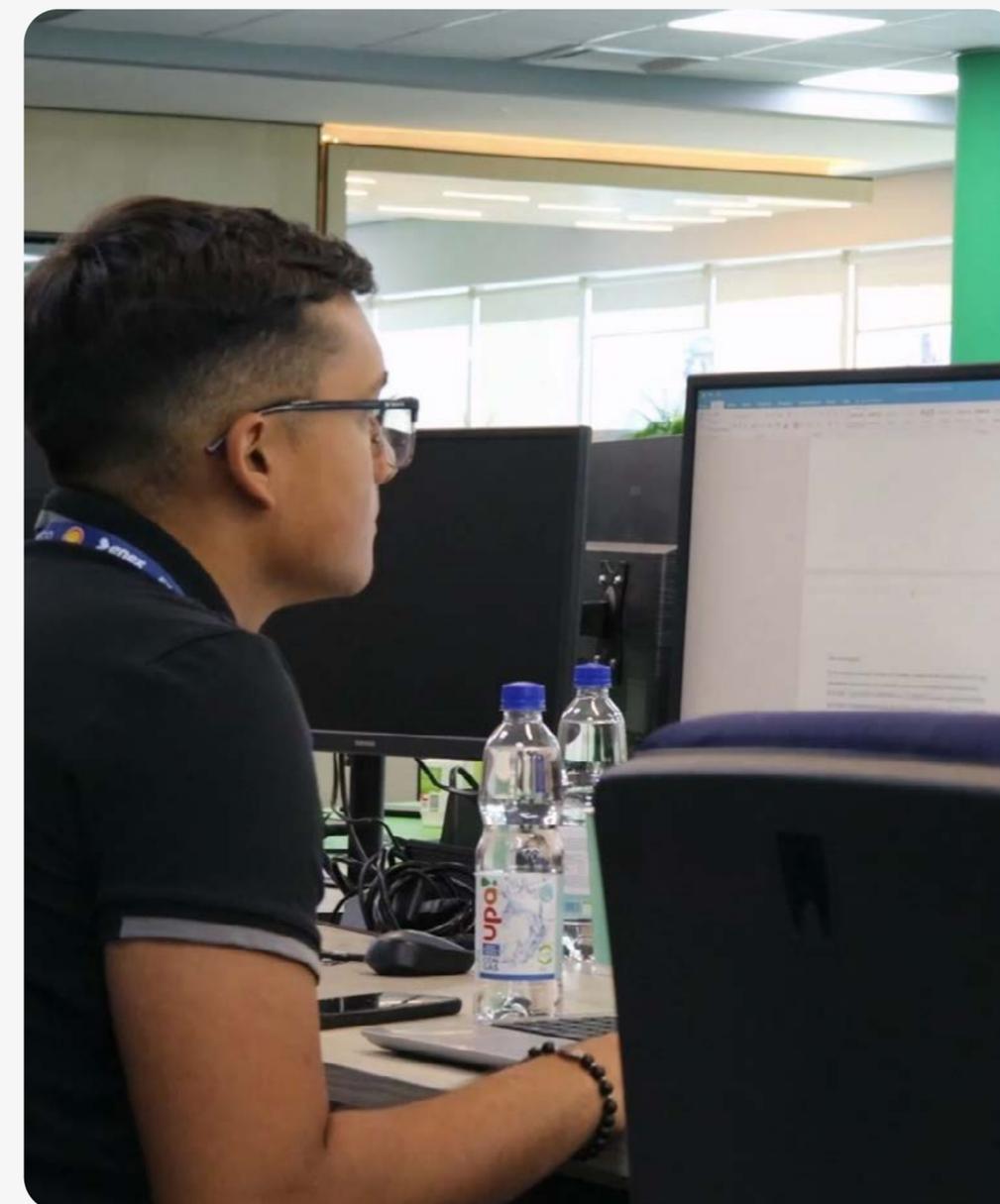
# Atracción y retención del talento

Durante el periodo, la tasa de nuevas contrataciones a nivel corporativo aumentó en 12 puntos porcentuales (pp) respecto al 2022. Destaca un alza del 30pp en la misma tasa en el caso de las mujeres, explicado principalmente por el aumento de dotación de Estados Unidos.

## Nuevas contrataciones de colaboradores y rotación de personal

GRI 401- 1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.

		2022				2023			
		N° total de nuevas contrataciones	Tasa de nuevas contrataciones	N° total de egresos	% Rotación	N° total de nuevas contrataciones	Tasa de nuevas contrataciones	N° total de egresos	% Rotación
<b>ENEX S.A.</b> (Chile)	Hombre	80	17%	92	19%	118	24%	104	21%
	Mujer	45	21%	39	18%	50	21%	41	18%
	<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>18%</b>	<b>131</b>	<b>19%</b>	<b>168</b>	<b>23%</b>	<b>145</b>	<b>20%</b>
<b>Inversiones Enex S.A.</b> (Chile)	Hombre	434	71%	397	65%	347	61%	383	68%
	Mujer	683	71%	620	65%	564	60%	574	61%
	<b>Total</b>	<b>1.117</b>	<b>71%</b>	<b>1.017</b>	<b>65%</b>	<b>911</b>	<b>61%</b>	<b>957</b>	<b>64%</b>
<b>ESM</b> (Chile)	Hombre	243	55%	241	55%	194	40%	173	36%
	Mujer	2	11%	6	32%	5	24%	5	24%
	<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>53%</b>	<b>247</b>	<b>54%</b>	<b>199</b>	<b>31%</b>	<b>178</b>	<b>35%</b>
<b>Dicomac</b> (Chile)	Hombre	2	15%	1	8%	2	17%	3	25%
	Mujer	11	30%	7	19%	6	18%	9	26%
	<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>26%</b>	<b>8</b>	<b>16%</b>	<b>8</b>	<b>17%</b>	<b>12</b>	<b>26%</b>
<b>Enex Paraguay</b>	Hombre	325	45%	206	10%	188	60%	142	45%
	Mujer	294	55%	140	11%	260	65%	163	51%
	<b>Total</b>	<b>619</b>	<b>100%</b>	<b>346</b>	<b>21%</b>	<b>448</b>	<b>63%</b>	<b>305</b>	<b>63%</b>
<b>Estados Unidos</b>	Hombre	647	206%	634	202%	927	215%	828	192%
	Mujer	1.050	206%	981	192%	1.306	208%	1.205	192%
	<b>Total</b>	<b>1.697</b>	<b>206%</b>	<b>1.615</b>	<b>196%</b>	<b>2.233</b>	<b>211%</b>	<b>2.033</b>	<b>196%</b>
<b>Consolidado</b>	Hombre	1.406	73%	1.365	70%	1.776	77%	1.633	71%
	Mujer	1.791	68%	1.653	65%	2.191	98%	1.697	89%
	<b>Total</b>	<b>3.197</b>	<b>75%</b>	<b>3.018</b>	<b>70%</b>	<b>3.967</b>	<b>87%</b>	<b>3.630</b>	<b>80%</b>



## Evaluación de desempeño

### Chile

El Proceso de Evaluación de Desempeño MIDE (Mi Desempeño en Enex) tiene como objetivo alinear las metas de los colaboradores con los valores y objetivos de la compañía. Este incluye a todos los colaboradores con contrato indefinido y con más de tres meses de servicio.

El proceso MIDE consta de tres etapas:



**Etapa 1:** Consiste en generar espacios de conversación entre el evaluado y el evaluador, para conocer los objetivos y proyectos estratégicos de la empresa y así alinear las metas individuales con los desafíos corporativos.

**Etapa 2:** Instancia de feedback entre el colaborador y su jefatura que tiene por objetivo conversar sobre el desempeño alcanzado en la primera mitad de año, revisar las metas individuales acordadas en la Etapa 1 y redefinirlas en caso de ser necesario.

**Etapa 3:** Buscamos identificar el desarrollo de competencias, evaluar el logro de metas, conversar y retroalimentar acerca del desempeño de manera integral. Esta etapa consta de 4 pasos: autoevaluación, evaluación, paneles de calibración y feedback.

Como parte de nuestros esfuerzos por modernizar y optimizar los procesos internos, implementamos el módulo MIDE Digital en nuestra plataforma Conectados. Capacitamos a 736 colaboradores de Enex, quienes participaron activamente en los paneles de evaluación junto con las jefaturas, subgerentes y gerentes. Para promover la interacción entre las personas, se enfatizó la importancia de mantener la dinámica de fijación de metas y retroalimentación de manera presencial, instruyendo a los líderes para que proporcionen un feedback efectivo.

## Evaluación de desempeño

		2022		2023	
		Nº Colaboradores evaluados	% evaluados del total de colaboradores	Nº Colaboradores evaluados	% evaluados del total de colaboradores
ENEX S.A. (Chile)	Hombre	389	87%	402	82%
	Mujer	194	98%	205	91%
	<b>Total</b>	<b>583</b>	<b>90%</b>	<b>607</b>	<b>85%</b>
Inversiones Enex S.A. (Chile)	Hombre	446	76%	362	64%
	Mujer	656	70%	591	63%
	<b>Total</b>	<b>1.102</b>	<b>72%</b>	<b>953</b>	<b>63%</b>
ESM (Chile)	Hombre	354	80%	46	9%
	Mujer	19	100%	16	76%
	<b>Total</b>	<b>373</b>	<b>81%</b>	<b>62</b>	<b>12%</b>
DICOMAC (Chile)	Hombre	13	100%	12	100%
	Mujer	32	86%	35	100%*
	<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>90%</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>
Enex (Paraguay)	Hombre	26	57%	33	46%
	Mujer	20	43%	33	53%
	<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>	<b>66</b>	<b>99%</b>
Road Ranger (Estados Unidos)	Hombre	298	97%	168	39%
	Mujer	442	87%	340	54%
	<b>Total</b>	<b>740</b>	<b>91%</b>	<b>508</b>	<b>48%</b>
Consolidado	Hombre	1.194	74%	992	43%
	Mujer	1.341	86%	1.226	55%
	<b>Total</b>	<b>2.535</b>	<b>71%</b>	<b>2.218</b>	<b>49%</b>

\*Dada la rotación de personal durante el año, puede que la cantidad de personas capacitadas sea mayor a la dotación final reportada a diciembre 2023.

GRI 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.

### Estados Unidos

En Road Ranger, todos los colaboradores de tiendas y de la oficina corporativa son evaluados formalmente de manera anual por su supervisor directo.

### Paraguay

La evaluación de desempeño se realiza mediante el proceso Mi EDD, un ciclo anual de Gestión del Desempeño que consta de tres etapas: (1) definición de objetivos, (2) observación y retroalimentación, (3) evaluación final. La Alta Gerencia define los objetivos estratégicos anuales, los cuales presenta al Directorio para su aprobación. Luego, los gerentes de línea se reúnen con sus reportes directos para establecer los objetivos individuales. Posteriormente, los jefes de línea hacen lo propio con sus reportes directos.

# Capacitaciones, becas y oportunidades de formación

## Chile

Para alcanzar nuestras metas de aprendizaje y desarrollo, contamos con el programa de capacitación Cmás, actualizado anualmente para satisfacer las necesidades de nuestro negocio. Este año reorganizamos la malla transversal y trasladamos algunos cursos a categorías más específicas para una mejor accesibilidad y claridad.

### Destacados 2023:

- Estandarización de la malla transversal de Enex, incluyendo cursos obligatorios como Ciberseguridad, Código de Conducta, Modelo de Prevención del Delito, Libre Competencia y Herramientas Tecnológicas. Asimismo, se ejecutó el plan de capacitación anual, que incluye temas específicos para dar cumplimiento ético y legal, como Código de Conducta, Libre Competencia, Modelo de Prevención del Delitos, Brigada de Emergencia, OS-10, entre otros.
- Consolidación del procedimiento de DNC (Detección de Necesidades de Capacitación), para construir un plan de capacitaciones personalizado para los colaboradores según sus necesidades y brechas.
- Fortalecimiento del plan de entrenamiento en herramientas de liderazgo, capacitando a todas las nuevas Jefaturas y líderes de plantas y oficinas. Se logró el 100% de capacitación de líderes.

- Establecimiento de un plan de nivelación en herramientas de Excel, para cubrir brechas en áreas comerciales y de soporte.
- Renovación de nuestra plataforma de E-learning Cmás con un nuevo diseño, una mejorada experiencia de usuario y un proceso de aprobación más eficiente.

### Etapas del proceso

Modelo de Gestión de Cambio



Durante 2023 implementamos en Chile un Modelo de Gestión del Cambio, que busca facilitar y garantizar la implementación de procesos y proyectos de transformación organizacional en la empresa. Realizamos charlas informativas y cursos, incluyendo uno con la Universidad de los Andes llamado "Liderazgo para el Cambio". El enfoque es teórico-práctico, utilizando matrices de trabajo para garantizar una implementación exitosa. El foco se mantiene en tres equipos que lideran grandes proyectos de cambio, asegurándonos que implementen correctamente la metodología.

El Equipo de Recursos Humanos brinda apoyo a los proyectos y colabora estrechamente con las áreas pertinentes desde las etapas iniciales. Este enfoque se integró en nuestra malla de capacitación, ya que es parte fundamental de nuestra operación.

## Iniciativas para la formación de colaboradores

GRI 404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado.

### Malla de capacitación transversal de Enex en 2023

Curso	Descripción
<b>Inducción Corporativa</b>	Programa para el conocimiento interno de la empresa, a través de un curso de e-learning que explora los valores y la cultura de Enex.
<b>Charla de Libre Competencia</b>	Capacitación efectuada por el área de Asuntos Corporativos para explicar los principales conceptos del Decreto Ley N°211 sobre libre competencia e informar cómo cumplir con estas normativas, de manera de evitar acciones indebidas y posibles sanciones.
<b>Inducción de Sostenibilidad e Innovación</b>	Charla sobre los procesos de innovación y proyectos de sostenibilidad en Enex.
<b>Inducción de Salud, Seguridad y Medio Ambiente</b>	Proceso de inducción para todo el personal nuevo en prevención de accidentes y cuidado del medio ambiente.
<b>Visita a Planta Maipú</b>	Visita presencial a la planta de combustibles en Maipú, para conocer de cerca las operaciones del negocio.

En el caso específico de Inversiones Enex S.A. el programa de formación se adapta a los desafíos y necesidades de cada perfil laboral, ofreciendo cursos de auto-instrucción en plataformas de e-learning y complementando esto con un programa práctico impartido en los puntos de venta. Cada año se establece una malla de capacitación basada en las necesidades del negocio, el enfoque en 2023 estuvo en el desarrollo de inteligencia social y emocional, incluyendo habilidades como comunicación efectiva, relaciones interpersonales y gestión de situaciones conflictivas y ambiguas. Tras meses de trabajo y participar en varias instancias de formación, los líderes del punto de venta certificaron a 218 colaboradores en la técnica de "Primeros Auxilios Psicológicos", que incluye el desarrollo de habilidades para contención en situaciones de alto estrés. Durante el año se invirtieron \$58.088.000 en 28.012 horas de entrenamiento para 324 colaboradores, a través de instancias de formación acreditadas y financiadas con franquicias tributarias.

### Estados Unidos

En **Road Ranger**, ampliamos los módulos de la plataforma Ready Training Online (RTO) con foco en la inducción e integración de nuevos profesionales. Adicionalmente, se actualizaron los módulos capacitación en ventas, productos y acoso laboral. Con las capacitaciones realizadas durante 2021, 2022 y 2023 se avanzó en la estructuración de planes de capacitación dirigidos de manera de priorizar aquellos temas que fortalecen los planes estratégicos y se realizaron formaciones principalmente a quienes tienen roles de liderazgo<sup>6</sup>.

### Paraguay

En el caso de **Enex Paraguay** desarrollamos la Escuela de Líderes bajo el concepto de desarrollo integral, con módulos como "Enex Saludable" que potencia la salud física y emocional, o "Cumplí tu sueño financiero" programa de finanzas personales. Hubo una disminución en las horas de capacitación por empleado respecto del 2022, sin embargo, para el 2024 se espera retomar la cantidad de colaboradores capacitados con la implementación del segundo nivel de capacitaciones la Escuela de Líderes.

\*El detalle de las horas de formación por empleados se encuentra en Anexos página 96

### Cofinanciamiento de becas

Este año hubo 11 colaboradores que renovaron su beca de cofinanciamiento, mientras que 15 obtuvieron nuevas becas, incluyendo 4 para diplomados, 1 para MBA y 10 para programas de pregrado. Las becas buscan apoyar a nuestros colaboradores en la obtención de un título profesional o en la profundización de sus conocimientos, potenciando su desarrollo y la adquisición de nuevas herramientas que les permitan crecer en Enex y sus filiales.

<sup>6</sup> Para más información revisar tabla página 96 (promedio de horas de formación al año por empleado)



### Colaboradores becados para continuar estudios de pre y postgrado

Indicador propio Número de colaboradores becados para continuar estudios de pre y postgrado.

Número total de postulantes	26
Seleccionados estudios Pregrado	10
Seleccionados estudios Postgrado	5
Total seleccionados	15

**Durante 2023, todas las postulaciones a becas para continuar estudios de pre y postgrado que cumplieran los requisitos exigidos fueron acogidas y cofinanciadas.**

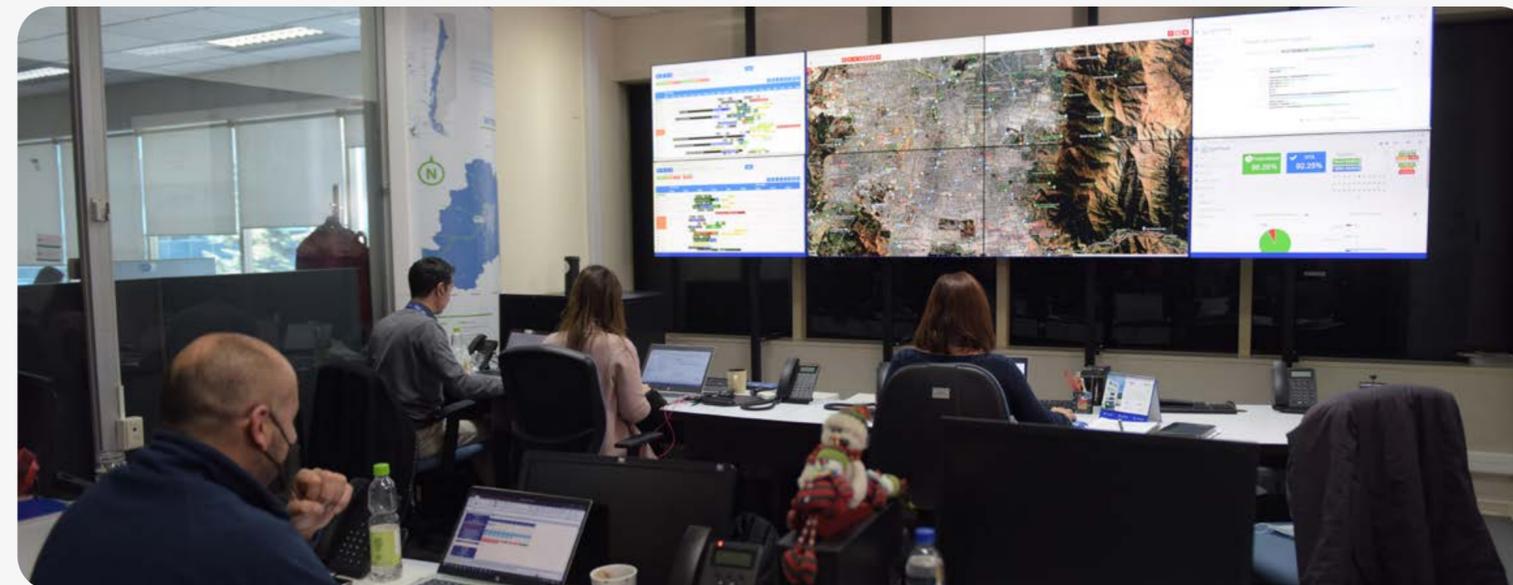
# Movilidad interna

## Chile

En Enex Chile tenemos un compromiso firme con el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, potenciando su crecimiento y desarrollo de carrera dentro de la organización. Este plan de acción integra los resultados de la Evaluación de Desempeño MIDE, capacitando a los colaboradores según sus brechas y las necesidades de la empresa.

		2022				2023			
		Vacantes ocupadas internamente	Vacantes ocupadas por nuevas contrataciones	Total	% VOI	Vacantes ocupadas internamente	Vacantes ocupadas por nuevas contrataciones	Total	% VOI
ENEX S.A. (Chile)	Hombre	20	80	100	20%	33	109	142	23%
	Mujer	24	45	69	35%	19	51	70	27%
	<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>125</b>	<b>169</b>	<b>26%</b>	<b>52</b>	<b>160</b>	<b>212</b>	<b>25%</b>
Inversiones Enex (Chile)	Hombre	20	171	191	10%	4	319	323	1%
	Mujer	22	284	306	7%	21	447	468	4%
	<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>455</b>	<b>497</b>	<b>8%</b>	<b>25</b>	<b>766</b>	<b>791</b>	<b>3%</b>
ESM SpA (Chile)	Hombre	18	225	243	7%	12	217	229	5%
	Mujer	1	2	3	33%	0	6	6	0%
	<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>227</b>	<b>246</b>	<b>8%</b>	<b>12</b>	<b>223</b>	<b>235</b>	<b>5%</b>
DICOMAC (Chile)	Hombre	1	2	3	33%	1	2	3	33%
	Mujer	5	11	16	31%	1	6	7	14%
	<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>19</b>	<b>32%</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>20%</b>
Enex Paraguay	Hombre	19	457	476	4%	21	129	150	14%
	Mujer	26	318	344	8%	23	167	190	12%
	<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>775</b>	<b>820</b>	<b>5%</b>	<b>44</b>	<b>296</b>	<b>340</b>	<b>13%</b>
Estados Unidos	Hombre	47	647	694	7%	48	927	975	5%
	Mujer	145	1.050	1.195	12%	94	1.306	1.400	7%
	<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>1.697</b>	<b>1.889</b>	<b>10%</b>	<b>142</b>	<b>2.233</b>	<b>2.375</b>	<b>6%</b>
Consolidado	Hombre	106	1.125	1.231	16%	119	1.703	1.822	7%
	Mujer	197	1.392	1.589	24%	158	1.983	2.141	7%
	<b>Total</b>	<b>303</b>	<b>2.517</b>	<b>2.820</b>	<b>17%</b>	<b>277</b>	<b>3.686</b>	<b>3.963</b>	<b>7%</b>

Indicador propio % de movilidad interna y promociones.



En **Inversiones Enex** contamos con un Plan de Sucesión que ha posibilitado el ascenso de muchas personas al interior de la empresa. Durante el año se realizaron cuatro ciclos del Plan de Detección de Talento y Plan de Sucesión, destacando a los colaboradores que se proyectan como potenciales talentos para asumir cargos de mayor responsabilidad, y también indicando competencias y brechas de aprendizaje con el fin de comenzar un entrenamiento exitoso. Por otra parte, para los cargos vacantes dentro de la oficina matriz se abre el proceso de concurso interno para que los colaboradores puedan postular, dependiendo de los requisitos que se precisan.

## Estados Unidos

En **Road Ranger** enfatizamos en la importancia de la formación cruzada entre el personal de tienda y el de restaurante, para crear competencias que permitan a los colaboradores destacados demostrar su capacidad para asumir más responsabilidades y ser considerados para procesos de movilidad interna.

## Paraguay

En **Enex Paraguay** ante la necesidad de un cargo, realizamos procesos de búsqueda interna socializándolos con toda la compañía para que todos los colaboradores con más de seis meses de antigüedad en la organización y que respondan a los perfiles requeridos, puedan postular a las vacantes e iniciar un proceso de selección.

# Diversidad e inclusión

En Enex valoramos el respeto a las diferencias culturales y personales. Es así como contamos con una Política de Diversidad e Inclusión que aplica para todos los colaboradores. A este documento hemos sumado un Protocolo de Diversidad e Identidad de Género, contenido en el Reglamento Interno de todas nuestras compañías. Entre otros aspectos, este protocolo busca apoyar y brindar todas las facilidades y oportunidades a nuestros colaboradores que están iniciando un proceso de transición de género en nuestra empresa.

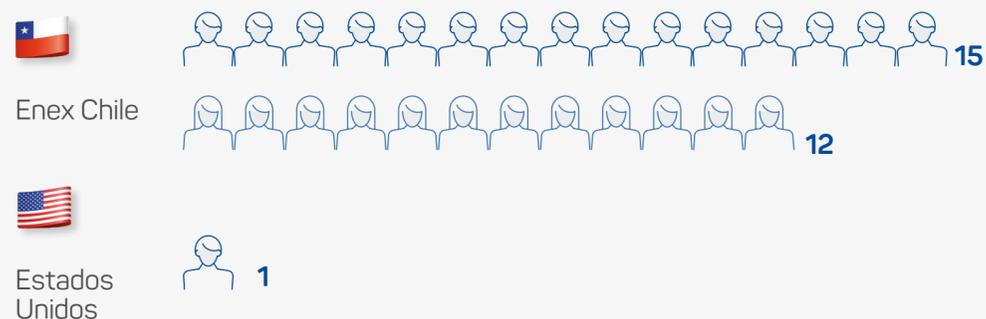
En Enex Chile y sus filiales, adherimos a los lineamientos establecidos en la Ley Chilena N° 21.015 de Inclusión Laboral, que busca integrar a personas en situación de discapacidad. Además, promovemos una cultura inclusiva que fomenta su participación.

## Durante la gestión 2023 destacamos:

- Acreditación de personas con discapacidad, mediante la colaboración con una consultora especializada, ofreciendo oportunidades de certificación.
- Contratación de colaboradores en situación de discapacidad.
- Capacitación en lenguaje inclusivo a encargados del proceso de reclutamiento y selección.
- Desarrollo de protocolos inclusivos en los procesos de reclutamiento y selección al momento de la contratación. Se prioriza la inclusión ante igualdad de condiciones.
- Integración del enfoque de "acceso universal" en la remodelación de nuestro edificio para personas en situación de discapacidad (PsD), incluyendo buenas prácticas y estándares más allá de la normativa vigente.

La experiencia ha resultado altamente enriquecedora en cuanto a las evaluaciones de desempeño, impactando positivamente el ambiente laboral de los equipos y la cultura organizacional.

## Dotación trabajadores en situación de discapacidad (PsD)



\*Enex Paraguay no cuenta con trabajadores en situación de discapacidad (PsD).

## Diversidad de nacionalidades

En Enex Chile el 8% de nuestra fuerza laboral está formada por colaboradores extranjeros, reflejo de nuestro compromiso con la diversidad y el contexto globalizado en el que operamos.

**Bajo el título "Veamos talento donde otros ven diferencias", se realizaron sesiones de sensibilización dirigidas a todos los colaboradores de Enex y jornadas específicas para las jefaturas. Estas buscaban abordar la inclusión laboral desde una perspectiva integral, para entregar las herramientas y abrir el diálogo sobre lo que es la discapacidad, el uso correcto del lenguaje en esta materia, los tipos de discapacidad, el marco legal, los mitos asociados y sesgos.**

## Dotación extranjera 2023

GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.



## Equidad de género

Tenemos una Política de Contratación que garantiza la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en los procesos de selección de colaboradores. Promovemos la participación femenina y equidad de género en la organización mediante iniciativas como el lenguaje inclusivo en las ofertas laborales, remuneraciones equitativas entre hombres y mujeres y en línea con el mercado, y el impulso de la presencia de mujeres en diversos cargos, por ejemplo, en cargos que por su naturaleza postulan significativamente más hombres promovemos la postulación femenina de manera de tener los mejores candidatos y equiparar las oportunidades.

En 2023 continuamos progresando en este ámbito con el seguimiento de indicadores y revisión salarial para garantizar la igualdad de género.

# Bienestar laboral

## Clima organizacional

Indicador propio Resultados encuesta clima y medidas adoptadas.

### Chile

Desde el año 2015, realizamos en Chile la Encuesta de Clima Laboral. Este instrumento proporciona información valiosa, identifica oportunidades de mejora, levanta alertas y detecta brechas para abordarlas oportunamente. En 2023, en Enex S.A se experimentó un aumento de aproximadamente 3pp en la tasa de participación, alcanzando un 92,6% y se obtuvo como resultado un 80,0% de favorabilidad.

### Paraguay

Como contrapartida, en el caso de Paraguay la encuesta indicó una disminución en la tasa de participación (-17pp) y en la favorabilidad (-6pp), lo que se puede atribuir al proceso de fusión con la oficina matriz de la filial Gabana S.A. realizado durante el año, debido a la diferencia de culturas organizacionales, situación que esperamos que se revierta a la brevedad. Pese a estos cambios en la organización se mantuvo la certificación Great Place to Work.

## Resultados encuesta de clima laboral

		2022	2023
<b>Enex S.A</b> (Chile)	% de favorabilidad	80,3%	80,0%
	% de Participación	89,9%	92,6%
<b>ESM</b> (Chile)	% de favorabilidad	78,2%	78,6%
	% de Participación	93,0%	91,5%
<b>Dicomac</b> (Chile)	% de favorabilidad	87,1%	87,0%
	% de Participación	80,9%	97,4%
<b>Inversiones Enex S.A.</b> (Chile)	% de favorabilidad	82,2%	81,1%
	% de Participación	92,2%	91,9%
<b>Enex Paraguay</b>	% de favorabilidad	91,0%	85,0%
	% de Participación	95,0%	78,0%

## Calidad de vida

### Chile

Para fomentar el bienestar y el desarrollo profesional en Enex Chile contamos con el programa Nación Enex Bienestar. Este incluye un Plan de Equilibrio Personal y Laboral, que promueve la flexibilidad para apoyar a los colaboradores en momentos importantes de su vida. Ofrece beneficios como tardes libres en el día del cumpleaños, días de descanso adicionales a los estipulados por la ley ante eventos importantes como matrimonio, nacimiento de hijos o fallecimiento de familiares, y la opción de teletrabajo en ciertos roles.

Nuestro objetivo es que los colaboradores compartan instancias fuera del trabajo, fomentando la interacción y fortaleciendo los lazos entre ellos. Durante el año 2023, en Enex Chile, organizamos diversas actividades para contribuir a un ambiente laboral más positivo entre nuestro equipo. Éstas incluyeron eventos para la familia, celebraciones por el

aniversario de Enex, campeonatos internos, la "Semana de la Chilenidad", entre otras.

### Paraguay

A su vez, en Paraguay, hemos implementado el Programa Enex Saludable, orientado a concientizar a nuestros colaboradores sobre la importancia del bienestar emocional y la calidad de vida. Este aborda diversos aspectos de la salud física, emocional, financiera y social de nuestros colaboradores, ofreciéndoles capacitaciones sobre temas como el bienestar físico y mental, técnicas de autogestión emocional, campañas de vacunación, alimentación saludable, prevención de enfermedades como la hipertensión y la ansiedad, entre otros. Además, brindamos apoyo a través de días libres adicionales para celebrar cumpleaños, matrimonios y realizar chequeos médicos preventivos.

**En 2023, en Enex Chile nos enfocamos en comprender las necesidades de nuestros colaboradores para diseñar paquetes de beneficios más adecuados a sus necesidades. Publicamos regularmente nuevos convenios a través de diversos canales y organizamos charlas mensuales sobre temas de bienestar. Este esfuerzo ha mejorado la usabilidad de los beneficios, la favorabilidad en las encuestas y ha posicionado el bienestar como una de las dimensiones mejor evaluadas a nivel organizacional.**



## Permiso parental\*

GRI 401-3 Permiso parental.

2023	Enex Chile		Road Ranger		Enex Paraguay	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
La cantidad total de trabajadores con derecho al permiso parental.	32	75	0	18	8	7
La cantidad total de trabajadores que se han acogido al permiso parental.	24	75	0	18	8	7
La cantidad total de trabajadores que han regresado al trabajo en el período del informe después de terminar el permiso parental.	24	56	0	11	8	7

\* Según la legislación de cada país, el permiso parental por el que se responde a este indicador es distinto en Enex Chile y Road Ranger. En el caso de hombres en Enex Chile, el dato corresponde al permiso post natal parental de los cinco días que otorga la ley a los padres. En el caso de Estados Unidos, se responde según el uso de la licencia contemplada en la Ley de Licencias Familiares y Médicas (FMLA), que otorga 12 semanas de licencia no remunerada por motivos médicos, que incluye el nacimiento de un hijo, a ambos sexos por igual. Dicha licencia puede comenzar antes del nacimiento del niño si un médico certifica que es médicamente necesaria. Como se mencionó, Road Ranger remunera esa licencia para todos los trabajadores que llevan más de un año.

## Programas de ayuda a la transición

GRI 404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición.

En Enex nos comprometemos a apoyar a los colaboradores que han desarrollado una carrera intachable y que deben hacer una transición laboral lo que implica el término de una etapa o cambio de contexto.

### Estos programas pueden incluir:

- Retiro opcional para quienes se encuentren en edad de jubilación y cumplan con más de cinco años de servicio.
- Pago de indemnización legal al acogerse al programa de retiro.
- Servicios de outplacement a cargos de primera línea.
- Asistencia o asesoría sobre la transición a una vida sin trabajo.

## Políticas de remuneraciones justas

GRI 202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.

### Chile

En materia de remuneraciones, seguimos avanzando en el camino del crecimiento sostenido. Nuestra Política de Remuneraciones establece como principio fundamental ofertas salariales de entrada por encima del ingreso mínimo mensual (IMM). Con ello buscamos retribuir con un criterio de competitividad en la atracción y retención de talento.

Esta política se implementó en enero del 2020 con el objetivo de mejorar las remuneraciones de todos los colaboradores que ganaban menos de \$ 500.000 (en el total haberes). La decisión afectó positivamente a cientos de familias vinculadas a Enex y sus filiales, sobre todo cuando el IMM era de \$326.500.

**El salario inicial Enex Chile es entre un 30% y 60% superior al sueldo mínimo legal, dependiendo de la empresa y sus filiales\*.**

\* El valor superior del rango de porcentaje disminuyó respecto del 2022 (valor de 71%), debido a que el Ingreso Mínimo Mensual (IMM) tuvo un aumento en términos porcentuales mayor al aumento de los sueldos de entrada.

# Cultura de innovación y adaptabilidad

A partir del año 2020 la innovación es uno de los tres pilares estratégicos de la compañía. Por lo tanto, es parte fundamental de nuestro modelo integrado de gestión, lo que asegura la incorporación estratégica de la innovación en toda nuestra operación, desde la planificación de largo plazo hasta la gestión cotidiana y la cultura.

El objetivo principal de nuestra estrategia de innovación es asegurar la sostenibilidad del negocio mediante la innovación incremental con foco en productos y servicios, procesos, medio ambiente y en experiencia de clientes.

Chile cuenta con un Comité de Sostenibilidad e Innovación encargado de liderar temas estratégicos relativos a la innovación, impulsar el avance de proyectos y hacer seguimiento a indicadores, lo que nos permite avanzar en nuestra Estrategia de Sostenibilidad e Innovación. Este comité se reúne mensualmente y cuenta con la participación del Comité Ejecutivo.

## Enex Innova

Programa interno de innovación, en que colaboradores interesados son seleccionados para participar en equipos interdisciplinarios conformados por personas de distintas áreas de la compañía, llamados intraemprendedores. Estos equipos son capacitados en distintas metodologías de innovación y cuentan con acompañamiento semanal por parte del equipo de innovación de Enex y expertos externos mediante sesiones de mentoría, con el objetivo de que cuenten con las herramientas necesarias para desarrollar a lo largo del programa un proyecto de innovación en alguno de los focos de nuestra estrategia.

Cada nueva idea y/o proyecto de innovación es presentada por el equipo de intraemprendedores a distintas gerencias para obtener su patrocinio y los resultados son expuestos ante el Comité de Sostenibilidad e Innovación, presidido por el Gerente General.

### Programa de innovación Enex Chile en cifras

Indicadores	2020	2021	2022	2023
Nuevos intraemprendedores	30	25	16	16
Sesiones de mentoría	91	68	73	32
Workshops	4	10	4	2
Proyectos desarrollados y presentados ante el Comité de Innovación	4	6	5	3
Sesiones del Comité de Sostenibilidad e Innovación	5	5	11	7

### Trabajo híbrido

A raíz de la pandemia por el Covid, tanto en Chile como en Estados Unidos se adoptó el modelo de trabajo híbrido. Para los roles de oficina que su naturaleza lo permite, implementamos un esquema 3x2 que implica un mínimo de 3 días de trabajo presencial y la opción de teletrabajar los otros 2 días.

	2021		2022		2023	
	N°	%	N°	%	N°	%
Sujeto a modalidad de trabajo híbrida	471	17,5%	476	17,1%	501	18%
No sujeto a modalidad de trabajo híbrida	2.225	82,5%	2.302	82,9%	2.274	82%





## Derechos laborales y participación de los colaboradores

Mantenemos un firme compromiso con el respeto de los derechos laborales y fomentamos la participación de nuestros trabajadores. A lo largo de los años, hemos cultivado relaciones de confianza con ellos, que nos han permitido enfrentar diversas situaciones.

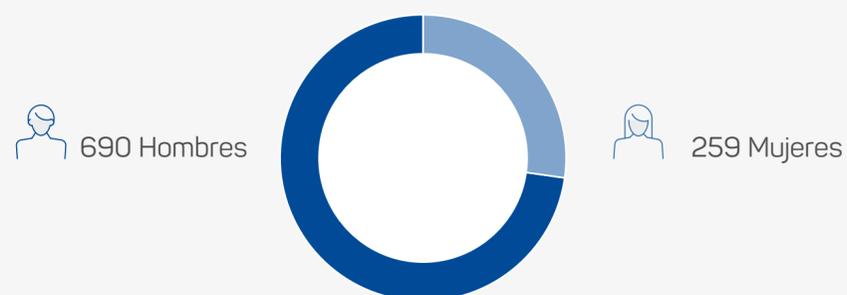
En 2022, llevamos a cabo tres negociaciones colectivas en Chile, dos de ellas anticipadas. Mientras que en 2023 tuvimos un movimiento sindical activo, con huelga en dos tiendas de Puerto Varas, la que terminó el 19 de enero de 2024 con la firma de un contrato colectivo.

### Participación de colaboradores

GRI 2-30 Acuerdos de negociación colectiva.

N° de sindicatos	17
N° Grupo / Mesa negociadora	5

### Número de colaboradores sindicalizados en Enex Chile 2023\*



\*Se presentan únicamente los datos de Chile, ya que Estados Unidos y Paraguay no cuentan con sindicatos.

	Dotación	Total N° Trabajadores Sindicalizados	% Trabajadores Sindicalizados	N° Trabajadores cubiertos por instrumento colectivo	% Trabajadores cubiertos por instrumento colectivo
Enex	718	416	57.94%	308	42.90%
ESM SpA	506	344	67.98%	249	49.21%
DICOMAC	46	34	73.91%	33	71.74%
Inversiones Enex	1.500	155	10.33%	68	4.53%
<b>Total</b>	<b>2.770</b>	<b>949</b>	<b>34.26%</b>	<b>658</b>	<b>23.71%</b>

### Negociaciones colectivas en Enex Chile en 2023

- Grupo Negociador Faena Quebrada Blanca (Empresa de Soluciones Mineras ESM SpA).
- Grupo Negociador Faena Lomas Bayas (Empresa de Soluciones Mineras ESM SpA).
- Sindicato Dicomac (sociedad DICOMAC).
- Sindicato de Empresas Operaciones y Servicios Terpel Ltda. (Empresa Inversiones Enex).
- Sindicato Establecimientos Shell Victoria (Empresa Inversiones Enex).

A diciembre de 2023 el 34% de nuestros colaboradores en Chile participaban en sindicatos y un 23,71% estaba cubiertos por convenios colectivos, favoreciendo instancias de promoción de diálogo, cercanía e integración con las organizaciones de trabajadores.

# Compromiso con nuestras comunidades

En Enex, reconocemos la importancia de generar valor para las comunidades donde operamos. Por ello implementamos una Política de Relacionamiento Comunitario en Chile que prioriza operaciones según los riesgos, clasificándolos en tres categorías: mantención del relacionamiento, relacionamiento intermedio y relacionamiento activo. Tras el lanzamiento de esta política en 2022, el año 2023 comenzamos a implementarla a través de una estrategia, realizando diagnósticos en nuestras plantas y estaciones de servicios para identificar riesgos y variables del entorno.

Este año pusimos especial atención a las necesidades de nuestros vecinos en las operaciones, mejorando procesos que pudieran afectar su calidad de vida. En todas las estaciones de servicios inauguradas y en todas las plantas llevamos a cabo diagnósticos comunitarios que nos permiten identificar y abordar situaciones, tales como el aumento del flujo vehicular, congregación de vehículos y preocupaciones por ruidos, olores y basura. Para mitigar estos riesgos, trabajamos de manera colaborativa con autoridades y comunidades locales.

Por ejemplo, durante el 2023 se capacitó a operadores del negocio de lavado de vehículos para que pudiesen atender y canalizar solicitudes sobre ruidos generados por las máquinas, trabajando en coordinación con las Áreas de Salud y Medio Ambiente.



# Aporte a la comunidad

## Chile

Realizamos aportes significativos para el beneficio de las personas, como la habilitación de una sala de música para los alumnos de la Escuela Matilde en Salamanca, localidad donde estamos presentes en la faena de Minera Los Pelambres con nuestra empresa ESM. En otras localidades, como Antofagasta y Coquimbo, contribuimos con la construcción de infraestructuras deportivas y recreativas, como la instalación de luminarias y bancas en la Costanera, y la construcción de una multicancha, respectivamente.

Además, continuamos aportando a las fundaciones que hemos acompañado por muchos años, como lo son Fundación Las Rosas y la Fundación para la Infancia Ronald Mc Donald.

### Montos de inversión social en nuestras comunidades en Enex Chile

(Montos en millones de CLP)

	2020	2021	2022	2023
Total inversión social	\$218,9	\$206,6	\$70,3	\$99,8
Instituciones beneficiadas	6	3	4	7

Indicador propio Inversión Social y organizaciones beneficiadas.

### Luminarias del Club Deportivo San José de San Martín de La Greda

El Club Deportivo José de San Martín de La Greda, fundado en 1943, es una institución emblemática en la comunidad de Puchuncaví. Apoyado por sus socios y otras empresas presentes en el territorio, se remodeló su sede. Enex contribuyó financiando las luminarias con estándar de estadio para permitir el uso de la cancha en distintos horarios, fomentando la vida sana a través del deporte y permitiendo que las personas de la zona puedan asistir al estadio a presenciar distintos eventos. Esta iniciativa beneficiará a las más de 1.500 personas que utilizan el recinto semanalmente, destacando la importancia de fortalecer los espacios de esparcimiento comunitario.

## Iniciativas destacadas 2023

Indicador propio: Iniciativas Comunitarias.

- Desde 1957 nuestra Planta COMAP en Guayacán, en colaboración con Esmax y Copec, ha mantenido un estrecho vínculo con la Municipalidad de Coquimbo y las comunidades locales. En 2023 realizamos aportes para construir una multicancha en Guayacán, beneficiando a los vecinos con una inversión total de \$98.000.000 entre las compañías asociadas.
- Como todos los años colaboramos con la Fundación para la Infancia Ronald McDonald, proporcionando el combustible y cubriendo el costo de los peajes necesarios para que la Unidad Pediátrica Móvil pueda operar durante todo el año ofreciendo programas preventivos de atención primaria de salud y dental en comunidades rurales aisladas.
- Asistimos y aportamos al desayuno organizado por Fundación Las Rosas, a través de la donación de un desayuno por \$300 que realizan nuestros clientes en nuestras tiendas de conveniencia. Esto junto a otras empresas colaboradoras para recaudar fondos y conocer más sobre el impacto de nuestras contribuciones. Continuamos con nuestra campaña interna de ayuda 1+1, donde cada peso donado por nuestros colaboradores es igualado por la empresa, beneficiando así a las personas mayores en situación de vulnerabilidad, que viven en los hogares de la Fundación.
- ESM realizó donó dinero para el equipamiento de una sala de música en la Escuela Matilde de Salamanca, promoviendo el arte y ofreciendo oportunidades de desarrollo a los estudiantes. Este establecimiento municipal brinda educación a niños y niñas de escasos recursos.
- Posterior al cierre de nuestra planta en Antofagasta en 2020 hemos continuado aportando al desarrollo de la escuela de Body Board Budeo, ubicada frente a nuestras instalaciones. Este año, se entregaron luminarias y bancas para la costanera donde se ubica su establecimiento.
- Donación iluminación de la cancha del Club Deportivo contiguo a planta La Greda.

## Estados Unidos

Desde 2022, Road Ranger ha establecido una asociación filantrópica a nivel nacional con St. Jude Children's Research Hospital. Esta colaboración incluye una variedad de actividades, como eventos de recaudación de fondos, promociones mensuales para recolectar aportes y la donación de una parte de las ventas del día durante las aperturas de nuevos locales. Además, como práctica habitual, realizamos donaciones a causas comunitarias locales en cada área donde inauguramos una nueva tienda.



### Montos de inversión social en Estados Unidos 2023

Organizaciones	Monto (USD)
St. Jude Children's Research Hospital	\$93.224**
Otras organizaciones*	\$12.150

\* New Deal ISD Non-Profit, Abigail's Arms Family Crisis Center, Hopeful Acres, Boys & Girls Club of Southwest Missouri, Seguin Squirrel Trail Art Commission, Pioneer Days New Boston TX, New Berlin IL Softball Team, Marion IL Youth Softball Organization.

\*\* Corresponde a nuestro aporte directo por concepto de donación de porcentaje de ventas el día de la apertura de un Travel Center y campaña mensual de donación de 1 centavo.

**Apoyamos a St. Jude Children's Research Hospital con la donación de un porcentaje de las ventas realizadas el día de la apertura de un Travel Center, además de una campaña permanente en que donamos de 1 centavo por galón vendido cada primer miércoles de mes.**

**Adicional a nuestro aporte directo, logramos recaudar USD \$82.905 entre nuestros proveedores mediante eventos de recaudación de fondos que realizamos en beneficio de St. Jude Children's Research Hospital.**



## Capítulo 5

# Salud y seguridad

Gestión de la salud y la seguridad	66
Comités para la seguridad de nuestro equipo	68
Indicadores de salud y seguridad	69
La seguridad de los clientes en el centro	70
Seguridad en nuestros productos y servicios	71

# Gestión de la salud y la seguridad

403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.

La seguridad e integridad de las personas es un principio fundamental en nuestra operación, por lo que hemos establecido los más altos estándares para garantizar un desempeño de excelencia en todos los aspectos de nuestra actividad. Equipos como la Subgerencia de Salud, Seguridad y Medio Ambiente (SSMA) promueven, implementan y velan por el cumplimiento de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo tanto para nuestros colaboradores como para nuestros proveedores. Además, esta área se encarga de controlar la ocurrencia de delitos y riesgos que puedan afectar a las personas y los activos de la compañía.

## Chile

La seguridad es fundamental en nuestra cultura empresarial. Buscamos que las normativas de SSMA se cumplan en todos los niveles de la organización para así evitar accidentes. Trabajamos con instituciones especializadas en prevención y control en seguridad laboral, y utilizamos herramientas tecnológicas para alertar a nuestros colaboradores sobre posibles incidentes. Cualquier cambio normativo o de nuestros procedimientos se informa a través de nuestros canales de comunicación y la BiblioEnex.

Cada año realizamos campañas de concientización y fomentamos la participación de todos los miembros de la empresa como agentes activos en la seguridad y salud en el trabajo. Esto se complementa con herramientas sistemáticas, como el liderazgo visible, que corresponde a acciones que realizan los líderes para mejorar la comunicación con los equipos en seguridad, junto con inspecciones, caminatas

La seguridad es la dimensión mejor evaluada en la compañía, con un 87% de evaluaciones positivas en la Encuesta de Clima Laboral de Enex S.A.

de seguridad y el uso de un sistema de registro para recopilar observaciones y acciones riesgosas.

Para mejorar la eficiencia de estos aspectos, en colaboración con Mutual de Seguridad, actualizamos la manera de hacer liderazgos visibles y de realizar controles en terreno de seguridad, pasando del formato tradicional (papel o planilla excel) a una aplicación móvil en 2023. Esta aplicación permite el manejo digital de los hallazgos de seguridad y la confirmación de los controles que nos permiten operar bajo riesgos controlados. Inicialmente fue lanzada para las jefaturas y se planea expandir a otros niveles de cargo en 2024.

Los accidentes más frecuentes acontecidos en 2023 en nuestras operaciones están relacionados con lesiones por contacto con elementos cortantes o punzantes, caídas al mismo nivel, golpes y sobre esfuerzos musculoesqueléticos. Con el fin de prevenirlos, realizamos una reunión con gerentes y subgerentes de empresas contratistas para apalancar medidas claves de seguridad, instancia que hemos llamado STOP. En esta oportunidad el foco fue el área de Ingeniería con el objeto de desarrollar procedimientos y técnicas junto a empresas contratistas, en el empleo de herramientas cortantes en etapa de construcción y mantenimiento de las estaciones de servicios.

Además, realizamos campañas de autocuidado para evitar caídas. Y para fortalecer el conocimiento de seguridad y salud ocupacional entre nuestros colaboradores, se realizaron capacitaciones adaptadas a los riesgos específicos de cada área de la empresa. Durante 2023, estos entrenamientos se enfocaron en los principales riesgos y medidas de control, para promover un comportamiento seguro, especialmente en las áreas de Distribución y Logística.

Gracias a estas iniciativas, la seguridad es la dimensión mejor evaluada en la compañía, con un 87% de evaluaciones positivas en la Encuesta de Clima Laboral de Enex S.A.

## Cobertura del sistema de gestión de la salud y seguridad de Enex Chile

Año	Trabajadores directos	% de trabajadores directos	Trabajadores indirectos	% de trabajadores indirectos
2022	2.796	63,88%	1.581	36,12%
2023	2.854	64,55%	1.566	35,45%

GRI 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y seguridad de Enex Chile.

Durante 2023, trabajamos junto a las áreas de negocios e Inversiones Enex, lo que nos permitió mejorar nuestros resultados respecto a las tasas de accidentes y nivel de gravedad de estos. En la operación de transporte no hubo ningún accidente de categoría grave, solo accidentes leves y no asociados a la conducción. De esta manera, este año cerramos con una tasa de accidentabilidad en torno a los 3 puntos, lo que es 1,3 puntos menor a la tasa registrada en 2022 de 4,3 puntos.

## Tasa de accidentes en ruta por cada millón de kilómetros recorrido

	2021	2022	2023
Accidentes en ruta	4	2	0
Km. recorridos al año	38.557.413	38.890.288	38.322.410
Accidentes en ruta por cada millón de kilómetros	0,1037	0,0514	0

En 2023 no tuvimos accidentes en ruta. Además, durante el año recibimos el premio de la flota no minera con menos accidentes por nuestra gestión del 2022.

## Estados Unidos

En Estados Unidos seguimos las regulaciones de la Administración de Salud y Seguridad Ocupacional (OSHA) del Departamento del Trabajo de Estados Unidos. Bajo esta normativa, la empresa ha trabajado de manera continua para fortalecer su Área de Salud y Seguridad.

Contamos con una Política de Seguridad en el Trabajo, difundida a toda la organización, y un Comité de Seguridad, Salud y Medio Ambiente, encargado de monitorear los indicadores de seguridad. Este está compuesto por las áreas de Operaciones, Recursos Humanos, Legal y la Gerencia General, quienes se encargan de monitorear los indicadores relevantes en materia de seguridad. Además, nuestros colaboradores cuentan con un sistema para informar a sus superiores y áreas respectivas de la compañía sobre accidentes laborales y riesgos detectados.

En 2022 Road Ranger creó el cargo de Especialista en Salud y Seguridad Ambiental para disponer de más recursos dedicados a expandir el Programa de Salud, Seguridad y Medio Ambiente, y mejorar los indicadores asociados. En 2023, por iniciativa del Director de Formación, se amplió la cantidad de planes de estudios centrados en seguridad y salud impartidos a todos los colaboradores de la compañía, implementando 11 módulos obligatorios para todos los colaboradores.

### Cobertura del sistema de gestión de la salud y seguridad de Estados Unidos

Año	Trabajadores directos	% de trabajadores directos	Trabajadores indirectos	% de trabajadores indirectos
2022	824	99,8%	2	0,2%
2023	705	94,4%	42	5,6%

## Paraguay

En Paraguay estamos firmemente comprometidos con la salud y la seguridad de todos nuestros colaboradores, clientes y proveedores, fomentando una cultura organizacional en esta temática. Nuestra Gerencia de Operaciones identifica y gestiona los riesgos, mantiene un programa permanente de entrenamiento en seguridad para transportistas y realiza capacitaciones para que nuestros colaboradores sean agentes activos en el cuidado de la integridad de todas las personas vinculadas a la empresa. En 2023 lanzamos el programa Enex Saludable, orientado a proteger la salud física y emocional de nuestros trabajadores.

Entre otras iniciativas, tanto en Estados Unidos como en Chile contamos con un seguro médico laboral para todos los colaboradores. En Estados Unidos disponemos, además, de un Programa de Asistencia que brinda acceso gratuito a orientación, asesoría y otros recursos en temas como salud mental, abuso doméstico, adicciones, asesoría financiera y legal, entre otros. En tanto, en Chile este año licitamos el servicio de seguro laboral con un programa de trabajo de tres años y con el fin de contar con un socio estratégico que nos permita mejorar la cultura de seguridad en todas nuestras sociedades filiales. De esta forma, durante el año se inició el programa en Enex S.A. y sus subsidiarias Inversiones Enex S.A. y DICOMAC, a través de la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción.





# Comités para la seguridad de nuestro equipo

En Enex Chile gestionamos la salud y seguridad de nuestros colaboradores a través de comités integrados por miembros de distintas gerencias y subgerencias, a los cuales se suma la labor de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad.

## Número de sesiones de Comités de Salud y Seguridad de Enex Chile en 2023

Comités	N° de sesiones
Salud, Seguridad y Medio Ambiente Ejecutivo y de negocios (SSMA Distribución y Calidad, Transportes, Inversiones Enex, Estaciones de Servicios e Ingeniería)	72
Vigilancia de Riesgos Psicosociales	12
Paritarios de Higiene y Seguridad	72

### Comité SSMA (Salud, Seguridad y Medio Ambiente)

En Enex Chile evaluamos mensualmente las temáticas de prevención de riesgos, salud y seguridad en el Comité de SSMA del que participa el Gerente General y en los comités de SSMA particulares de cada negocio, liderados por las subgerencias de Distribución y Logística, Ingeniería, el área de Transporte, Estaciones de Servicios e Inversiones Enex. El Comité nos permite dirigir los esfuerzos en prevenir accidentes graves, enfermedades profesionales, supervisar el cumplimiento ambiental, desarrollar proyectos de sostenibilidad y fomentar una cultura de seguridad.

### Comités de Vigilancia de Riesgos Psicosociales

Los Comités de Vigilancia de Riesgos Psicosociales de Enex, distribuidos en cada instalación, aseguran un adecuado ambiente laboral, detectando elementos y factores que pudiesen provocar enfermedades profesionales de origen mental en

los colaboradores. Estos comités sesionan mensualmente y están compuestos por cuatro integrantes: dos representantes de los trabajadores y dos nominados por la empresa. Este 2023 se aplicó el Protocolo de Concientización y Sensibilización sobre los factores de riesgos psicosociales, se entregó el Cuestionario de Evaluación Ambiental Laboral - Salud Mental (CEAL-SM/ SUSES0) y se diseñaron planes de acción de acuerdo con los riesgos identificados.

### Comités Paritarios de Higiene y Seguridad

Nuestros Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS) tienen la responsabilidad de detectar problemáticas en salud y seguridad ocupacional, y buscar soluciones para ellas. Entre otras actividades, realizan capacitaciones y campañas de difusión para prevenir y controlar incidentes, accidentes, lesiones y enfermedades laborales. También participan en investigaciones sobre accidentes y enfermedades profesionales. Contamos con 33 CPHS que se reúnen mensualmente para abordar estas cuestiones.

**Durante 2023 llevamos a cabo un plan de trabajo para dar más presencia a los Comités Paritarios en la empresa, integrando con mayor fuerza a los subgerentes y jefes de área. Gracias a ello, se levantaron temáticas en diferentes niveles de la organización, las cuales fueron gestionadas por los mismos líderes.**

GRI 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.

GRI 403-3 Servicios de salud en el trabajo.

GRI 403-4 Participación de los trabajadores consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.

GRI 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.

GRI 403-6 Promoción de la salud de los trabajadores.

# Indicadores de salud y seguridad

## Chile

En 2023 no hubo accidentes fatales que lamentar ni registramos enfermedades profesionales relacionadas con agentes físicos, químicos ni ergonómicos en nuestras operaciones. En tanto, la tasa de accidentabilidad disminuyó un 28% respecto al año 2022, siendo el valor más bajo desde al año 2018 (sin considerar año 2020 con pandemia) y la siniestralidad bajó un 30%. Esta también fue la variación más baja desde el 2018, incluyendo en este caso el año 2020.

### Indicadores de salud y seguridad ocupacional en Chile

	Colaboradores Chile	Contratistas Chile	Total
Dotación considerada para los indicadores de salud y seguridad	2.796	1.566	4.350
Número de horas trabajadas	6.795.037	3.113.650	9.908.687
Tasa de accidentabilidad por cada 100 trabajadores	1,04	1,03	1,05
Fallecimientos por accidente laboral	0	0	0
Número de accidentes laborales con tiempo perdido	27	19	46
Número de días perdidos por accidentes laborales	355	434	789
Número de incidentes laborales con grandes consecuencias	0	0	0
Número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	3	0	3
Fallecimiento por enfermedad laboral	0	0	0
Enfermedades laborales	3	0	3
Días perdidos por enfermedad laboral	87	0	87
Tasa de enfermedades laborales por cada 100 trabajadores	0,11	0	0,07

## Estados Unidos

La buena gestión en esta materia en Road Ranger llevó a la compañía a tener una baja en la tasa de accidentabilidad y en la cantidad de días perdidos por accidentes laborales, los cuales disminuyeron en un 31,6%. Este año tampoco hubo accidentes con consecuencias graves en la empresa.

**Durante el año 2023 tuvimos una disminución en la cantidad de días perdidos por accidentes laborales, tanto en Chile como en Estados Unidos:**

- 16% de reducción a nivel global
- 79% en Enex Chile
- 41% en Inversiones Enex
- 32% en Road Ranger

GRI 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.

GRI 403- 9 Lesiones por accidente laboral.

GRI 403-10 Las dolencias y enfermedades laborales.





## La seguridad de los clientes en el centro

En Enex Chile nuestra área de Salud, Seguridad y Medio Ambiente no solo se enfoca en proteger la salud de nuestros colaboradores, sino también en garantizar el bienestar de los usuarios y clientes de nuestros servicios e instalaciones. Para lograrlo, diseñamos e implementamos un modelo de seguridad patrimonial (ver recuadro), que permite contar con medidas preventivas destinadas a minimizar riesgos y la ocurrencia de incidentes y delitos.

Gracias al modelo desarrollado y al trabajo en equipo ejecutado en nuestras instalaciones, durante 2023 disminuimos en un 10% los delitos y en un 25% los robos. Para lograr esto fue fundamental la automatización de la reportabilidad de los delitos, su visibilidad semanal, las visitas a terreno, los informes y la estandarización del conocimiento, entre otras iniciativas.

Ante el aumento de eventos delictuales en el país y considerando que la mayoría de las licencias médicas de nuestro personal se asocian a consecuencias de los robos, preparamos a nuestras jefaturas para brindar apoyo a sus equipos de trabajo en caso de situaciones de riesgo.

Una de nuestras principales actividades consiste en realizar visitas a nuestras estaciones de servicios y tiendas de conveniencia, las que nos permiten verificar que la operación se ajuste a nuestros estándares de SSMA, para así tomar acciones correctivas o de refuerzo según sea necesario.

En 2023 contratamos un servicio de mutualidad, con el objetivo de desarrollar un enfoque específico para estaciones de servicios y transportistas. Diseñamos un contrato a tres años que nos brinda la oportunidad de desarrollar un plan de acción a largo plazo, proporcionando soluciones continuas.

En el ámbito de las tiendas de conveniencia, nuestro principal enfoque fue la optimización de procesos. En tanto, Inversiones Enex se mantiene como nuestra filial con mayores oportunidades de mejora en indicadores de salud y seguridad, siendo la rotación de personal un factor de influencia relevante respecto a las demás filiales. Por esto, continuamos concentrando nuestros esfuerzos en mejorar su seguridad y salud ocupacional.

### Modelo de seguridad patrimonial

Basamos el trabajo de seguridad de nuestras instalaciones a partir de un modelo que tiene cinco focos y tres etapas (antes, durante y después):

1.	Estándar de construcción:	Define un estándar de seguridad en la etapa de diseño y construcción, categorizando la instalación en tres niveles de riesgo.	Antes
2.	Elementos seguridad activa:	Consiste en elementos disuasivos y preventivos, así como la confirmación de la operación.	Durante
3.	Gestión riesgo:	Priorización según los niveles de riesgo, la gestión de documentos y procedimientos.	
4.	Acción legal:	Identifica la persecución penal de delitos de magnitud que afecten a personas, bienes o a la imagen de la compañía.	Después
5.	Mejora:	Desarrollo de procesos de mejora en seguridad patrimonial y responsabilidad de la misma.	

# Seguridad en nuestros productos y servicios

Nuestros productos y servicios se elaboran y se ofrecen cumpliendo con la legislación vigente. Constantemente los estamos evaluando para garantizar su calidad, inocuidad y seguridad en toda nuestra cadena de valor.

A través de nuestro Programa de Inocuidad Alimentaria, implementamos rigurosos procesos de manipulación, preparación y almacenamiento de alimentos en nuestras tiendas de conveniencia upa! upita! y upa! market, asegurando la salud y bienestar de nuestros clientes. Esto incluye la formación continua de nuestros franquiciados y la aplicación de prácticas que cumplen con los estándares de excelencia de nuestra empresa. En cuanto a nuestros productos, hemos desarrollado un etiquetado que proporciona información relevante sobre su contenido y su consumo seguro.

Por otro lado, en los envases de aceites y lubricantes que comercializamos, proporcionamos referencias sobre el origen de sus componentes, la descripción de su contenido y detalles sobre el proceso de eliminación del producto y sus posibles impactos ambientales o sociales. Durante este año actualizamos las hojas de seguridad de nuestros productos en Chile, para asegurar el cumplimiento de la normativa y dar una mejor información a los clientes de cómo usar nuestros productos de forma segura.

**En 2023 no se registraron casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.**

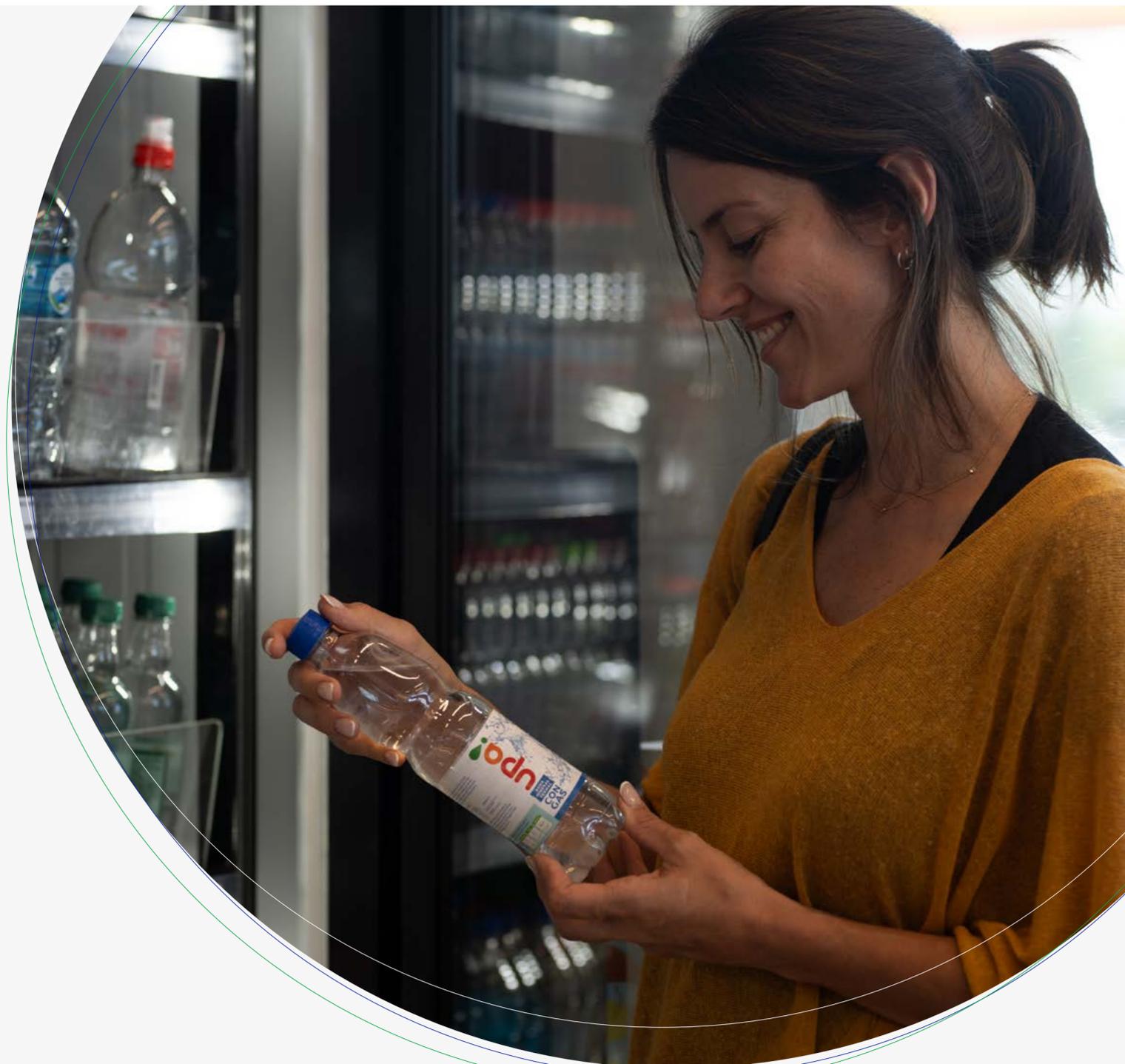
GRI 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.

GRI 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.

GRI 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.

GRI 417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y etiquetado de productos y servicios.

GRI 417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones y marketing.





## Capítulo 6

# Foco en el cliente e Innovación

Servicio de vanguardia para nuestros clientes	73
Red de electrolinerías Enex E-Pro	76
Mejoras en nuestros proveedores de tiendas upa!	76
Satisfacción de nuestros clientes	77
Resultados NPS Activa Clientes Industriales	78
Gestión de reclamos	79
Nuestros programas de fidelización	80

# Servicio de vanguardia para nuestros clientes

Nuestros clientes son el centro de nuestra estrategia de negocio. Tenemos una propuesta comercial de excelencia, bajo la premisa de que nuestros consumidores necesitan soluciones diversas e innovadoras que se adapten a sus necesidades. Es así como para el mundo retail contamos con una red de estaciones de servicios que incluyen disponibilidad de combustible, electrolinerías Enex E-Pro powered by Shell Recharge, tiendas de conveniencia upa! y upita, naves de lubricación, máquinas de

lavado Lavapro y Kerosene. Para nuestros clientes industriales, como empresas mineras, transportistas, agroindustriales, forestales, de acuicultura, aviación y otras industrias de procesos productivos, ofrecemos combustibles, lubricantes, repuestos, soluciones de electromovilidad y nuevas energías y servicios especializados según su área de actividad.

Asimismo, avanzamos en la digitalización con foco en la experiencia del cliente a través de:

			<p>Cambia con</p>		
<p>Portal para clientes industriales que permite realizar sus pedidos y pagos en línea, además de planificar operaciones. El portal cuenta con más de 865 clientes que utilizan este canal para realizar sus pedidos y más de 4.208 clientes lo prefieren para efectuar sus pagos.</p>	<p>Aplicación que permite el pago en las estaciones de servicios Shell y en las tiendas upa!, upita y upa! market a través del celular, además de entregar exclusivos beneficios –como descuentos en combustibles y promociones en tienda- planificar viajes, encontrar la ruta a la estación de servicios Shell más cercana, entre otros. La aplicación alcanzó durante el año más de 1 millón de usuarios.</p>	<p>Aplicación desarrollada en Enex Paraguay para clientes retail con la posibilidad de acumular puntos, acceder a beneficios y encontrar la estación de servicios más cercana, entre otros. La aplicación cerró el año con 27.724 usuarios y más de 1 millón de dólares en ventas.</p>	<p>Servicio de agendamiento online para cambio de aceite que incluye la revisión de los siguientes niveles: líquido de frenos, agua limpia parabrisas y líquido refrigerante, entre otros.</p>	<p>Servicio de delivery, a través de las aplicaciones Rappi, Uber Eats o PedidosYa.</p>	<p>Programa de fidelización que a través de la App o tarjeta, permite acceder a diferentes beneficios, como una bebida, solo por descargar la App. Acceder también a diferentes niveles de premios dependiendo de la categoría (platino, oro, plata y bronce)</p>



## Premio Lealtad del Consumidor 2023

Las tiendas upa! fueron reconocidas en los Premios Lealtad del Consumidor 2023, organizados por Alco Consultores y la Universidad de Los Andes.

Este reconocimiento, en la categoría Tiendas de Conveniencia, premia la excelencia en el servicio, el compromiso con la satisfacción y la fidelidad de los consumidores. El Premio Lealtad del Consumidor representa un distintivo de excelencia para aquellas empresas que han destacado en la generación de altos niveles de lealtad y experiencias positivas en sus clientes. Este reconocimiento nos inspira a mantener nuestro compromiso con la excelencia y seguir mejorando la calidad de nuestro servicio.

## Productos y servicios en Chile por segmentos

Retail	Tiendas	Industrial	Lubricantes
<b>Combustibles:</b> Super 93, Super 95, V-Power, Shell Diésel, Kerosene, Shell GNC y Shell GLP	<b>Formatos:</b> upa! upita upa! Market	Combustibles Industriales	<b>Repuestos:</b> ACDelco GM Genuine Parts Motorx Shell Car Care Krynex
Lavado Lavapro	<b>Categorías:</b> Desayunos Almuerzo con alternativas veggies Sándwiches, hamburguesas, pizzas y hot dogs Platos preparados y ensaladas, Snacks, Cafetería, pastelería, productos de higiene, abarrotes, entre otros	Shell Card Transporte	Lubricantes Shell, Pennzoil y Rhenus.
Electrolineras Enex E-Pro powered by Shell Recharge	<b>Servicios:</b> Recargas telefónicas Recarga Bip y medios de pago Wifi Cajeros Baños Delivery mediante alianzas.	Shell Card Empresa	<b>Soporte Técnico:</b> Shell LubAdvisor, Shell LubExpert, Lube SDE, Shell LubeVideoCheck y Termografía.
Naves de lubricación en estaciones de servicios		Shell Card Institucional	<b>Capacitación y Conocimientos:</b> LubCoach, Shell EPC, Shell LUBeMatch
Autoservicio Shell		Shell Card Storage	<b>Servicios en Terreno:</b> Lube Truck, MicroFiltrado, Shell Tactic.
Aire		Enex Express	Enex Lubs, servicio Enex de Lubricantes Shell a granel
Aplicación Micopiloto		Enex Gas	Servicios de Laboratorio, análisis de lubricantes usados
Shell Card Taxi		Enex Marine	
Rincón Niños		Servicios de Laboratorio, análisis de lubricantes usados y calidad de combustibles	
Rincón Mascotas		Enex E-Pro	
Cargadores Residenciales de Autos Eléctricos			



### Kerosene a domicilio

Ofrecemos la entrega de kerosene a domicilio durante los meses de invierno, en algunas zonas de Santiago. El envío se realiza en bidones de 20 litros certificados por la Superintendencia de Electricidad y Combustible.

### Nuestras tiendas de conveniencia upa!, upita y upa! market

El año 2023 continuamos creciendo en nuestra red de tiendas de conveniencia alcanzando más de 200 puntos en los distintos formatos que operamos: upa!, upita y upa! Market. Este último junto a nuestro formato upa! Stand Alone, ubicado fuera de las estaciones de servicios.

En nuestro décimo aniversario, nos esforzamos por fortalecer nuestra oferta gastronómica, presentando nuevos formatos de hamburguesas, pizzas y una amplia variedad de sándwiches. Además, ampliamos nuestras opciones a clientes vegetarianos, para que encuentren más alternativas en nuestras tiendas a lo largo del país.



## App Micopiloto

En 2023, continuamos fortaleciendo la aplicación Micopiloto, con la cual nuestros clientes pueden acceder a pagar sus cargas de combustible y compras en tiendas, además de recibir beneficios exclusivos, acceder a promociones asociadas a una estación de servicios en particular, entre otros beneficios. En el contexto de los 10 años de upa! realizamos una campaña para incentivar el uso de esta aplicación en tiendas.



## Estados Unidos

Este fue un año de expansión y crecimiento de Enex en Estados Unidos, en el que inauguramos Travel Centers, cerramos nuevas alianzas para la operación de restaurantes, comenzamos a desarrollar nuestra red cargadores eléctricos y exploramos en la oferta de nuevos servicios como el e-commerce, lockers de Amazon, servicios de delivery de comida y reserva de parking, con una respuesta positiva de parte de los clientes.



## Paraguay

Durante el 2023 habilitamos el uso de la aplicación MiEnex en nuestras tiendas upa!, servicio que hasta entonces estaba disponible únicamente para combustible, facilitando el pago de nuestros clientes y ampliando el alcance de beneficios.

En marzo de este año, debido al éxito y alcance de la marca upa! lanzamos nuestra nueva red social exclusiva de upa! en Instagram, buscando potenciar la identidad propia de esta marca.

En Paraguay, la calidad de los combustibles es un tema bastante relevante en la industria y nosotros como Enex trabajamos constantemente en mantener nuestra propuesta de marca de "Energía que te mueve con confianza", velando por altos estándares de calidad en nuestros combustibles. Con el fin de seguir dichos estándares, lanzamos un producto diésel de calidad premium denominado "Diesel Xtreme". Campaña que fue fuertemente comunicada en el país

en distintos medios y potenciada en los puntos de venta. Innovando también en considerar a las tiendas upa! Para acompañar la campaña con el lanzamiento de una hamburguesa premium "Burger Xtreme".

Por otro lado, continuamos fortaleciendo nuestra asociación con McDonald's, abriendo dos nuevos locales en conjunto. Con estas aperturas, sumamos un total de tres locales operativos en modalidad "In Store". También continuamos potenciando nuestra oferta culinaria en tienda con nuevas alianzas con grupos gastronómicos de renombre en el país.



## Autoservicio Shell

Para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y fortalecer nuestro enfoque en el formato de autoatención, seguimos implementando el servicio de Autoservicio Shell. Nuestro objetivo es brindar una prestación rápida, sencilla y confiable, además de ofrecer descuentos especiales en nuestros combustibles. Durante 2023 sumamos 20 nuevas estaciones con alguna de nuestras soluciones de autoservicio en todo Chile.

### Avances de nuestra alianza con GoodMeal

A un año de comenzar con la implementación de un piloto con GoodMeal, organización que busca reducir las mermas de alimentos, teniendo como herramienta una aplicación de comida sostenible, logramos disponibilizar 4.185 packs de comida, equivalente a 10.463 kilos de alimentos rescatados.

En términos de cobertura de nuestras tiendas, pasamos de 6 a 10 tiendas activas en GoodMeal, con un universo de 2.809 usuarios.

## Red de electrolineras Enex E-Pro



Continuamos expandiendo nuestra red en Chile alcanzando los 44 puntos de carga instalados, desde Arica hasta Valdivia. Además, cerramos 11 contratos nuevos industriales en electromovilidad y 170 tarjetas Enex E-Pro.

En Enex Paraguay instalamos la primera electrolinera del país en nuestra red, lo que nos posiciona como pioneros en electromovilidad y sostenibilidad.

Cerramos el 2023 en Estados Unidos con los primeros 6 cargadores eléctricos funcionando, los que corresponden a cargadores rápidos de 150KW, que consideran una batería integrada para la optimización de potencia.

Indicador propio: Número de electrolineras.

Indicador propio: Número de contratos industriales.

## Mejoras en nuestros proveedores de tiendas upa!

### Chile

En línea con nuestro compromiso de entregar un servicio de calidad a nuestros clientes, constantemente realizamos auditorías a nuestros proveedores de productos alimenticios. El objetivo es seguir elevando el estándar de la comida

fresca, incluyendo carne, pollo, entre otros productos. Como resultado de estas auditorías, identificamos oportunidades de mejora, realizamos cambios en nuestros proveedores y/o desarrollamos planes de trabajo para seguir garantizando la calidad y seguridad de los productos ofrecidos.



# Satisfacción en Chile de nuestros clientes

Logramos importantes avances en la gestión de la experiencia de nuestros clientes durante este año, adoptando una perspectiva estratégica del foco en el cliente para unificar y optimizar nuestros procesos internos. Desde la creación del área de Experiencia del Cliente en 2022, nos hemos enfocado en mejorar las evaluaciones existentes, revisar las necesidades de nuestros segmentos de clientes prioritarios y cerrar las brechas detectadas en todos los aspectos de nuestros negocios, desde combustibles y lubricantes hasta servicios como Enex E-Pro, Lavapro y Shell Card.

Durante el año intensificamos el seguimiento de la experiencia del cliente en diversos segmentos, fortaleciendo la gobernanza del área y realizando ajustes en la gestión. Esto nos permitió implementar mejoras para medir y dar respuesta a las verdaderas necesidades de nuestros clientes, lo cual se tradujo en un aumento aproximado de seis puntos en nuestro NPS (Neto Promoter Score) a nivel empresa que incluye estaciones de servicios, tiendas de conveniencia, clientes industriales, clientes de electromovilidad y clientes de lubricantes.

## Resultados históricos de cliente incógnito

Indicador propio Resultados cliente incógnito en estaciones de servicios.

	2019	2020	2021	2022	2023
Tienda de conveniencia	88,8%	87,9%	86,8%	87,3%	89,7%
Combustible	89,1%	90,4%	87,5%	86,0%	89,4%
Total	89,1%	89,7%	87,3%	86,4%	89,5%

## Satisfacción del cliente en estaciones de servicios

Para evaluar nuestras operaciones en las estaciones de servicios implementamos un panel de control con indicadores clave para la experiencia de nuestros clientes, tales como limpieza, tiempos de espera y calidad del servicio, los cuales revisamos mensualmente para identificar instancias de mejora y apoyar en la resolución de problemas con las distintas áreas de la compañía. Este tipo de medición tiene como objetivo garantizar el cumplimiento de los protocolos que permiten ofrecer una experiencia de excelencia a los clientes en todas las estaciones de servicios. Además, trabajamos junto a los equipos de nuestros distintos negocios para cerrar las brechas identificadas e implementar planes de acción.

En este sentido, continuamos administrando los diversos canales de comunicación para interactuar con nuestros clientes y recibir comentarios,



reclamos o felicitaciones. En cada estación de servicios contamos con un libro de reclamos y en la mayoría de las tiendas de conveniencia disponemos de pantallas táctiles de calificación. También, tenemos nuestro canal de contacto "Hablemos" donde los clientes se pueden comunicar de manera telefónica, web o vía e-mail con nuestra Central de Servicio al Cliente.

Durante 2023, realizamos más de 7.000 evaluaciones de cliente incógnito en todo el país, -un método de evaluación que permite a un especialista en servicio evaluar la experiencia, como si fuera un cliente. Estas evaluaciones se realizaron en los negocios de combustible, tienda y lavado. En el área de combustible, testamos los protocolos de atención para estaciones de servicios atendidas en modalidad de autoservicio de caseta y aquellas que tienen habilitado el pago con Shell Card.

Por otro lado, medimos la satisfacción de los clientes de los servicios de electromovilidad Enex E-Pro y estamos trabajando para mejorar la cobertura de nuestros puntos de carga eléctrica y las funcionalidades de la aplicación correspondiente. También pusimos especial énfasis en mejorar nuestro negocio de autoservicio en lavado, concentrándonos en perfeccionar la comunicación, la imagen y la infraestructura de nuestras naves de lavado, haciendo mantenciones de manera preventiva para asegurar la calidad de las máquinas.

## Satisfacción de clientes industriales

Para conocer la satisfacción de nuestros clientes industriales en Chile, relativo a productos y servicios ofrecidos, realizamos una Encuesta Mensual de Satisfacción de Clientes Industriales.

El principal objetivo de esta medición es entender el nivel de satisfacción de los clientes de nuestros distintos segmentos prioritarios industriales, para poder tomar acciones sobre las oportunidades de mejora.

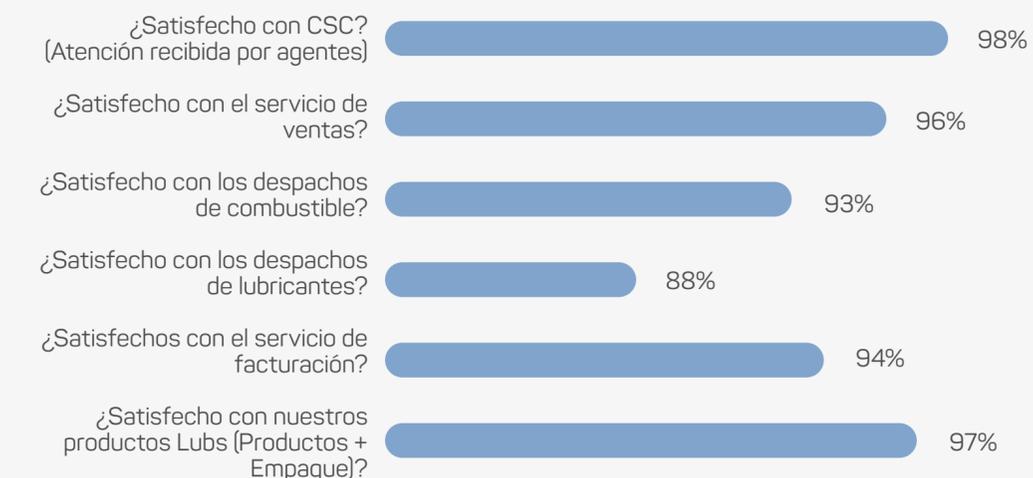
Evaluamos temas relevantes como la satisfacción con el despacho, el funcionamiento de nuestros Portales Enex Directo y Shell Card, y la atención recibida por parte de los ejecutivos. Por otro lado, esta medición se complementa con la encuesta Index 5, la cual se compone de seis preguntas que abordan los puntos clave de la operación de Enex: Atención de nuestro Servicio al Cliente (CSC), servicio que brindan los Jefes de Zona o Ejecutivos de Ventas, Despacho de Combustibles, Despacho de Lubricantes, Proceso de Facturación, y Calidad y Empaque de Lubricantes.

## Resultados encuesta de satisfacción clientes industriales (Index 5)

Indicador propio Resultados de las encuestas para medir satisfacción de clientes

2019	2020	2021	2022	2023
95%	96%	93%	94%	94%

### Resultado 2023



### Resultados NPS Activa Clientes Industriales

Indicador	Resultado 2023
NPS diciembre 2023	82%
Satisfacción diciembre 2023	96%





# Gestión de reclamos

GRI 2-25 procesos para remediar impactos negativos.

El 2023 fue un año de especial énfasis en el trabajo de mejorar la gestión de los reclamos de nuestros clientes. Para esto nos apoyamos, entre otras cosas, en el uso de un registro de gestión que mide la velocidad de respuesta y el grado de satisfacción con las soluciones proporcionadas.

## Chile

Con el objetivo de mejorar la eficiencia en la gestión de reclamos en Enex Chile trasladamos esta función a CRM Salesforce, una plataforma digital que nos permitió mutar de un proceso manual a uno automatizado, proporcionándonos herramientas para hacer el trabajo de manera más eficiente. Además, realizamos capacitaciones y charlas para mejorar la administración de los reclamos sobre la atención al cliente en nuestras estaciones de servicios.

El resultado del NPS (Net Promoter Score) en 2023 fue del 42,50%, lo que indica un nivel favorable y un aumento de seis puntos en comparación con los años anteriores. Este incremento se atribuye a las acciones realizadas en áreas clave para el cliente, como tiendas y lavado. Por otro lado, las ventas industriales mantuvieron un NPS de excelencia durante todo el año.

### Resultado indicador mensual de velocidad de respuesta a reclamos y satisfacción con la solución

Tipo de cliente	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Resultado 2023
Cientes Enex (Clientes directos: industriales y distribuidores)	56%	54%	38%	64%
Cientes Shell Card	45%	52%	47%	80%
Cientes de Estaciones de Servicios	90%	90%	69%	79%
<b>Total compañía</b>	<b>64%</b>	<b>65%</b>	<b>51%</b>	<b>76%</b>

Además, organizamos una serie de charlas llamadas "Charlas Tex" para fomentar una cultura de innovación dentro de la organización. Estas charlas abordaron diversos temas, como el negocio de minería, gestión del cambio, transformación digital, sostenibilidad, huella de carbono, experiencia del cliente y cultura de innovación.

## Estados Unidos

En Road Ranger medimos la satisfacción del cliente utilizando las valoraciones de Google Review como indicador clave de desempeño. Estas mediciones nos dan un KPI de satisfacción de clientes de 3,8 sobre un máximo de 5. Además, implementamos botones digitales "Sí/No" en algunos de nuestros sitios de manera de obtener retroalimentación directa de la experiencia del cliente.

Nuestros clientes pueden dejar sus reclamos, preguntas, preocupaciones, entre otros, a través de un formulario de acceso público "Talk to us" disponible en nuestro sitio web [www.roadrangerusa.com/feedback](http://www.roadrangerusa.com/feedback).

## Paraguay

En tanto, en Enex Paraguay, gestionamos los reclamos de nuestros clientes a través de diversas plataformas, incluyendo correo electrónico ([hablemos@enex.com.py](mailto:hablemos@enex.com.py)), sitio web, redes sociales y la App Mi Enex.

Asociado a nuestro programa de innovación interna, Enex Innova, durante el año 2023 desarrollamos un plan destinado a sensibilizar a nuestros trabajadores sobre la importancia del servicio al cliente, así como a estandarizar y clarificar temas relacionados con las promociones.

# Nuestros programas de fidelización

## Alianzas

La alianza entre Shell y CMR Puntos del Banco Falabella data de 2021. A través de ella, al identificarse con su RUT, los clientes acumulan CMR Puntos por la compra de cualquiera de nuestros productos y servicios en estaciones y tiendas, incluyendo lubricantes y lavado.

Este año actualizamos nuestra política de entrega de CMR Puntos. De esta forma, al pagar con las tarjetas del Banco Falabella se acumulan el doble de puntos CMR y si el pago se realiza a través de nuestra aplicación Micopiloto con dichas tarjetas, se acumula el triple de puntos.

También, ampliamos la entrega de beneficios y alianzas en combustible con diversas entidades y medios de pago para apoyar a nuestros clientes en el cuidado de sus finanzas, beneficiando a millones de clientes. Asimismo, avanzamos en la automatización de campañas y promociones, lo que nos brinda un gran potencial para personalizar aún más los beneficios.

**Ampliamos nuestras alianzas estratégicas para llegar a diferentes segmentos y ofrecer una mayor cantidad de beneficios. Es así como establecimos alianzas con Banco Estado, Banco de Chile, Banco Bci, Banco BICE, Lider Bci, Tenpo, abcvisa y Cabify.**

Indicador Propio: Programas de fidelización CMR.

## Shell Advantage

Club de fidelización que entrega una serie de premios y beneficios a los clientes de lubricantes y repuestos, como talleres mecánicos, lubricentros y casas de repuestos, entre otros.

Capacitaciones online relacionadas con el programa



**163 capacitados**

% de clientes con canjes de puntos realizados



**62%**

Indicador propio Indicadores Programa Lealtad Enex (Club Fidelización "Advantage").

## Club Clase A

El Club Clase A está diseñado para todos los transportistas y conductores de camiones del país, ofreciéndoles cupones de descuento en nuestras estaciones de servicios Shell y tiendas de conveniencia upa!, canjes en productos y otros beneficios como rebajas en platos preparados y café gratuito.

Este año experimentamos un aumento significativo en los canjes de productos upa! gratis durante los fines de semana, así como en los canjes de descuento en combos upa!.

### Beneficios Club Clase A

Descuentos 40% en combos upa! canjeados



Canjes de productos upa! Gratis los fines de semana



Descuentos en combustible



## Shell Card Taxi

El programa Shell Card Taxi está dirigido a personas que manejan taxis, taxis colectivos y transporte escolar; quienes reciben descuentos inmediatos según su consumo a través de una tarjeta de lealtad. A mediados de 2023, cerramos una alianza con Cabify, para que los conductores de la aplicación carguen combustible a través de Micopiloto, además de ofrecer descuentos especiales por ser conductores de Cabify.



## Programa de fidelización de Road Ranger: "Ranger Rewards"

En Road Ranger, ofrecemos el programa de fidelización "Ranger Rewards" para fortalecer la experiencia de nuestros clientes en ruta en Estados Unidos, tanto para la flota de camioneros como para los conductores de automóviles particulares. En 2021, desarrollamos una aplicación que facilita el acceso a distintos beneficios del programa para mejorar la satisfacción de los clientes, ofreciendo ofertas personalizadas, regalos y descuentos exclusivos. Al cierre del periodo 2023, contamos con más de 50.000 usuarios activos en la aplicación y más del 43% de las transacciones de diésel utilizan el programa.





## Capítulo 7

# Medio Ambiente y Clima

Sistema de gestión ambiental	83
Gestión de gases de efecto invernadero	85
Diseño sostenible	88
Eficiencia energética	88
Iniciativas de eficiencia hídrica	89
Avances hacia la economía circular	90
Biodiversidad y ecosistemas locales	92

En Enex, nos comprometemos a proteger el medio ambiente y promover un desarrollo sostenible. Nuestra estrategia se enfoca en reducir y mitigar los impactos ambientales de nuestras operaciones, así como en adaptarnos proactivamente a los cambios climáticos globales.

- Nuestra gestión ambiental referente al cambio climático y huella de carbono tiene una serie de riesgos asociados a la adaptación y mitigación de efectos referentes al cambio climático, tales como aumento de marejadas

e inundaciones y efectos en impuestos a nuestros clientes por uso de combustibles. A su vez, considera los siguientes planes de acción y/o mitigación: Inventario de emisiones de GEI desde 2020 en adelante por ISO 14064:2018.

- Estrategia de reducción/plan de mejora.
- Política de cambio climático y compromiso de ser neutros en emisiones de la operación al 2030 en Alcance 1 y 2.



## Chile

Gestión ambiental	Riesgos asociados	Planes de acción y/o mitigación
<b>Economía circular y Ley REP</b>	Al ser un generador de envases y aceites lubricantes usados contamos con el riesgo de incumplir metas de recolección de la Ley REP para residuos prioritarios.	Levantamiento de línea base, disminuir la generación de residuos y aumentar su valorización.  Conformar o adherir a sistemas de gestión de acuerdo con la participación de mercado de los residuos prioritarios.  Aplicación de una hoja de ruta de economía circular con iniciativas y metas relacionadas.
<b>Eficiencia energética</b>	Los requerimientos sociales y legislativos respecto de la disminución de la huella de carbono y el uso de energías limpias nos impulsan a aumentar la eficiencia energética de nuestras operaciones, para responder a las demandas del entorno social y legal.	Plan de eficiencia energética, e instalación de plantas fotovoltaicas en estaciones de servicios.  Implementación Estándar de Eficiencia Energética ISO 50.001.
<b>Eficiencia hídrica</b>	En el contexto de escasez hídrica que se encuentra nuestro país, en Enex apuntamos a hacer más eficiente la gestión del agua en sus operaciones.	Levantamiento de línea base de consumo de agua dulce de pozos, con monitoreo en línea del consumo.  Búsqueda e implementación de alternativas de menor consumo de agua, tales como jardines eficientes en el uso del agua, reutilización de agua de lavado de automóviles, entre otras.
<b>Biodiversidad</b>	Las operaciones de Enex no tienen impactos sobre la biodiversidad, según lo definido por la autoridad ambiental. No obstante, dada nuestra presencia a lo largo de Chile, vemos una oportunidad para aportar al conocimiento y cultura del cuidado de la biodiversidad de nuestras zonas de operación.	Levantamiento de áreas de valor para la biodiversidad en las cercanías a nuestra operación.

GRI 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.

# Sistema de gestión ambiental

Nuestra Política de Medio Ambiente establece los lineamientos para el desarrollo de una gestión operacional con altos estándares medioambientales, de seguridad y calidad. Esta nos guía en la promoción de una cultura corporativa de respeto por el entorno en nuestros colaboradores, contratistas, distribuidores y proveedores. Contamos con un sistema de gestión ambiental que cumple con los requisitos de la norma ISO 14001:2015 y que se basa en los siguientes principios:

- Gestión rápida y eficiente de los riesgos e impactos derivados de nuestras operaciones, minimizando sus consecuencias en el entorno.
- Diseño de programas de acción integrados para optimizar el uso de los recursos materiales y energía.
- Identificación, evaluación y control de los riesgos ambientales asociados a nuestras operaciones y medidas de mitigación.
- Medición y verificación de la huella de carbono y aplicación de un plan de acción para su disminución.
- Implementación de las mejores prácticas en el manejo sostenible de residuos, eficiencia energética e hídrica.
- Compromisos voluntarios de cuidado ambiental, estableciendo medidas e iniciativas con un marco preventivo y de mejora continua.

## Monitoreo ambiental

A través de nuestro Programa de Monitoreo Ambiental, realizamos controles constantes de índices relacionados con la calidad del aire, emisiones atmosféricas, aguas servidas, pozos subterráneos y ruidos, entre otros.

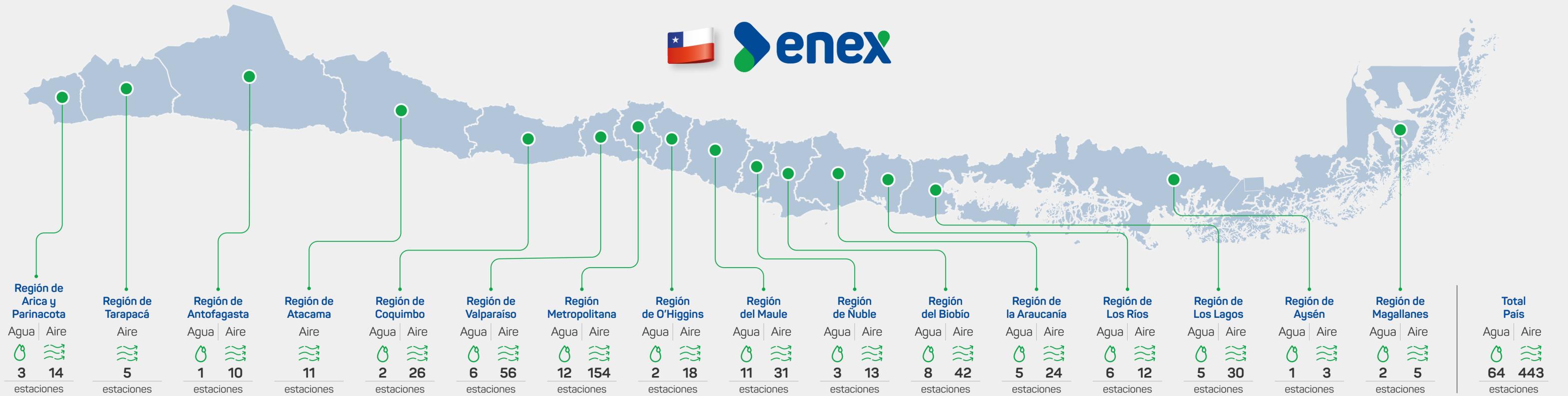
Utilizamos el Índice de Radicación Legal (IRL) como nuestro principal indicador de cumplimiento normativo. Para supervisar y analizar su aplicación, disponemos de una Mesa de Trabajo del IRL, que involucra al área de Salud, Seguridad y Medio Ambiente (SSMA) junto con otros sectores pertinentes de la compañía.

Durante el año 2023 incorporamos medidas para garantizar el cumplimiento normativo y mejorar nuestros procesos ambientales y de seguridad. Contratamos un servicio especializado para recibir notificaciones diarias sobre cambios regulatorios y consultas relacionadas con nuestra industria, lo que nos permite estar al día y participar activamente en los procesos de indagación, análisis y adaptación a nuevas normativas.

También aprobamos dos Programas de Cumplimiento para abordar discrepancias relacionadas con las Resoluciones de Calificación Ambiental (RCA) de estaciones de servicios. Estos programas se llevarán a cabo a partir de 2024 por un período de 13 meses. Todas estas acciones son parte de nuestro compromiso con la mejora continua y el cumplimiento de los estándares ambientales y de seguridad.

Entre otros hechos ocurridos en el año, debido al manejo de residuos peligrosos en la Planta Greda Alta, recibimos una sanción por 50 UTM a la cual apelamos mediante un recurso, principalmente debido al alcance de dicha sanción y a la reutilización de aquellos residuos como parte de nuestros procesos internos.





GRI 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.

# Gestión de gases de efecto invernadero

En Enex, estamos comprometidos con reducir nuestra huella de carbono para cumplir con la meta corporativa de ser neutros en emisiones alcance 1 y 2 para el 2030, y con el desafío chileno de ser carbono neutral para el año 2050. Este año nos enfocamos en mejorar nuestros indicadores de emisiones y agilizar la

recopilación de datos. Actualmente, cada área de la empresa proporciona información de forma mensual, lo que ha mejorado la calidad de nuestros informes y ha sido elogiado por las auditorías. Este enfoque nos permite contribuir de manera efectiva a la lucha contra el cambio climático y a construir un futuro más sostenible.

**2020**

- Línea base de referencia de emisiones de GEI.

**2021**

- Primera empresa distribuidora de combustibles de América Latina verificada por Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA) en la norma NCh-ISO 14064-1:2018.

**2022**

- Política y estrategia corporativa de cambio climático: Plan de medición, informes y reducción de emisiones de GEI con publicación de meta al 2030.
- Cuantificación de huella de carbono a nivel de producto para clientes principales.
- Implementación de primeros proyectos de reducción.
- 98% de nuestra carga es transportada con empresas certificadas por Giro Limpio, excediendo el requisito mínimo del programa Giro Limpio (50%).

**2023**

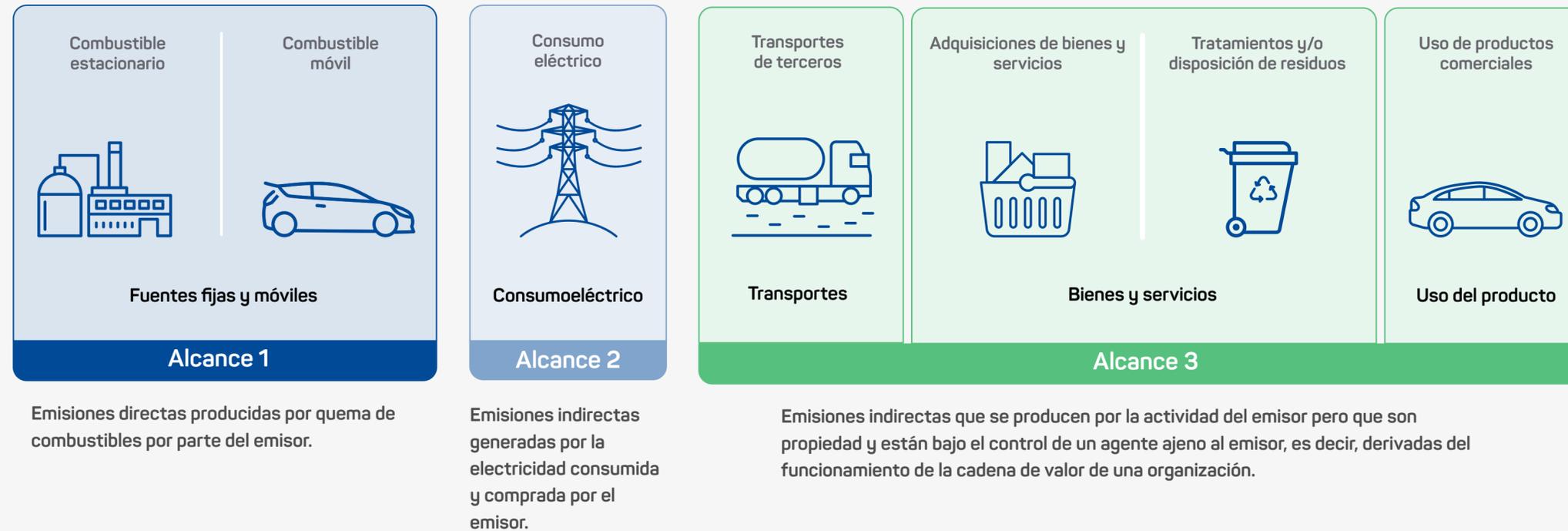
- Mejora en la estructuración y fluidez del proceso de cuantificación de la Huella de Carbono.
- En el alcance 3, colaboramos con nuestros clientes para reducir su Huella de Carbono, identificando opciones de combustibles más sostenibles, como biocombustibles o energías renovables.
- Desarrollo de proyectos de autogeneración eléctrica a través de la instalación de paneles fotovoltaicos en nuestras estaciones de servicios.
- Instalación de nuestro primer sistema de batería para el almacenamiento de la energía generada por nuestros paneles fotovoltaicos en la estación de San Francisco de Mostazal.
- Comenzaron a regir nuestros primeros contratos de abastecimiento de electricidad como clientes libres, para dotar de energías renovables a dos estaciones de servicios y Planta La Greda.



## Medición de emisiones de GEI

Calculamos las emisiones GEI en todas nuestras operaciones en Chile, Paraguay y Estados Unidos, siguiendo el estándar ISO 14064-1:2018. Nuestro inventario de GEI considera el ciclo de vida completo de nuestras actividades, desde la producción de combustibles y lubricantes, hasta las emisiones indirectas

generadas por su uso por parte de nuestros clientes. Además, incluimos las emisiones biogénicas asociadas a la venta y uso de biodiésel en Estados Unidos, provenientes de fuentes como aceite de cocina reciclado y semillas de soya.





## Compromiso con la gestión de GEI

Nuestra estrategia de cambio climático aborda la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de nuestra operación. En el caso de los alcances 1 y 2, nos enfocamos en las áreas de operación que más contribuyen a estas emisiones. Algunas de las acciones que apuntan a neutralizar nuestras emisiones en estos alcances, incluyen:

- Implementación de iniciativas de eficiencia energética y economía circular en nuestros procesos.
- Trabajamos en el uso de energía 100% renovable en nuestras plantas y estaciones de servicios.
- Participación en la industria del hidrógeno verde.
- Desarrollo de proyectos de suministro y generación eléctrica renovable.
- Conversión del abastecimiento de nuestra flota liviana a energías limpias.
- Integración de tecnologías sustentables en nuestras estaciones de servicios.

Para reducir las emisiones de Alcance 3, apoyamos a nuestros clientes industriales en su camino de transición hacia energías con un menor impacto ambiental, como lo es el uso de energías renovables mediante soluciones de electromovilidad, eficiencia energética y autogeneración, o el paso hacia fuentes de energía alternativas como es el GLP (Gas Licuado Petróleo). También ofrecemos a nuestros clientes de retail soluciones de carga para vehículos de cero emisiones, mediante las electrolineras Enex E-Pro.

**Durante el año 2023, instalamos 5 nuevas plantas fotovoltaicas en estaciones de servicios y se puso en marcha un sistema de baterías en la estación de San Francisco de Mostazal, el cual había sido instalado en 2022. Nuestro objetivo es continuar instalando plantas fotovoltaicas en más ubicaciones.**

GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance 1).

GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (Alcance 2).

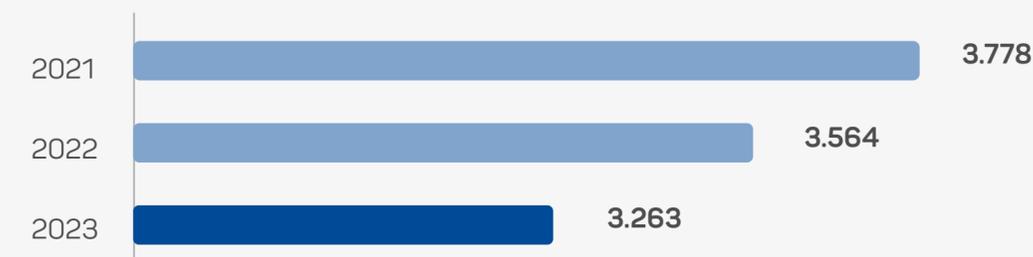
GRI 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3).

## Resumen de emisiones de GEI por tipos de GEI (toneladas) verificado bajo norma ISO 14064-1

Tipo de Emisión de GEI	Categoría	Total ton CO <sub>2</sub> eq 2023	CO <sub>2</sub>	CH <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O	Emisiones Biogénicas
Emisiones directas	Fuentes de combustión	3.906,9	3822,2	55,6	29,1	-
	Compras de energía	12.400,5	12.400,5	0,0	0,0	-
Emisiones indirectas	Transporte	104.330,7	102.930,2	77,4	1.323	-
	Uso de productos y servicios	5.110.281,7	5.110.281,7	0,0	0,0	-
	Venta de productos	11.933.136,3	11.810.531	12.732,6	109.872,7	6.655,1
<b>Total emisiones de GEI corporativo</b>		<b>17164.056</b>	<b>17039.966</b>	<b>12.886</b>	<b>111.225</b>	<b>6.655</b>

\* Incluye emisiones de Enex Chile, Estados Unidos y Paraguay.

## Avance en compromiso de reducción a 2030: Alcances 1 y 2 (kg CO<sub>2</sub>eq/m<sup>3</sup>)



GRI 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI y GRI 305-5 Reducción de emisiones de GEI.

GRI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI.

# Diseño sostenible



Estamos enfocados en mejorar la sostenibilidad de nuestras estaciones de servicios y tiendas de conveniencia, buscando una mayor eficiencia en el consumo de energía y agua. Para lograrlo, hemos realizado un estudio que busca ajustar nuestras instalaciones a los Estándares Sociales y Ambientales (SES), los que promueven un diseño con baja emisión y uso eficiente de recursos.

Actualmente, estamos implementando jardines de bajo consumo de agua, instalamos iluminación LED y utilizamos vidrios especiales para mejorar el confort térmico. Nuestro objetivo es que todas nuestras nuevas estaciones incorporen estas características, adaptándose a cada contexto local. Para el año 2024, tenemos previsto abrir cuatro nuevas estaciones con estas mejoras.

# Eficiencia energética

GRI 302-4 Reducción del consumo energético.

La energía eléctrica utilizada en la mayoría de nuestros establecimientos proviene de fuentes renovables y no renovables, ya que es adquirida a través del Sistema Eléctrico Nacional (SEN).

Durante el año 2023 instalamos cinco plantas fotovoltaicas en estaciones de servicios y pusimos en marcha un sistema

de baterías y domótica en la estación de San Francisco de Mostazal. Gracias a ello, las plantas fotovoltaicas instaladas en estaciones de servicios, alcanzamos una magnitud de las reducciones de consumo energético de 284 MWh. En los próximos años, esperamos abarcar más estaciones de servicios y otras instalaciones.

GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización

Consumo de energía total anual (MWh)		2023
No renovable (combustibles fósiles, hidroeléctrica de embalse)		3.202
Renovable (solar, eólica, biocombustible, hidroeléctrica de pasada)		10.081
<b>Total</b>		<b>13.283</b>

Consumo de energía total 2023 (MWh)	
Paraguay	6.177
EEUU	28.902
Chile	13.283
<b>Total</b>	<b>48.361</b>

8 Este indicador refleja el consumo de energía eléctrica en las instalaciones directamente gestionadas por Enex, que incluyen la Casa Matriz, las plantas de almacenamiento de combustibles (Planta Majipú, Planta Greda Alta, Planta San Fernando, Planta San Vicente y Planta Lautaro) y las bases operacionales de aviación. También se contabiliza el consumo eléctrico de las estaciones de servicios operadas directamente por la filial Inversiones Enex.

# Iniciativas de eficiencia hídrica

En Enex Chile implementamos diversas iniciativas para promover la eficiencia hídrica en nuestras operaciones:

## Ahorro en el consumo de agua en lavado de autos con LavaPro

En más de 90 estaciones de servicios Shell a lo largo de Chile, ofrecemos el servicio de lavado de autos a través de nuestras máquinas Lavapro. Estas cuentan con un diseño de última tecnología, que no solo entrega resultados superiores, sino que también minimiza el uso del recurso hídrico. Complementariamente, contamos con 16 plantas de tratamiento de agua, y dos más que se encuentran en instalación, con las que reciclamos el 70% del agua utilizada en cada lavado. Estas iniciativas nos permiten ahorrar hasta un 94% de agua en comparación con un lavado en casa.

## Monitoreo de Consumo

El consumo hídrico en algunas estaciones también se monitorea para detectar ineficiencias en la producción de agua, fugas no visibles y el impacto al modificar etapas del lavado. Contamos con 11 flujómetros para registrar el consumo de agua en instalaciones que cuentan con pozos con derechos de abastecimiento hídrico. Estos instrumentos proporcionan información para establecer metas y buscar oportunidades de uso eficiente.

## Retiro de pasto ornamental en las estaciones de servicios

Reemplazamos el pasto ornamental por plantas nativas de bajo consumo hídrico en cinco estaciones de servicios, ubicadas en la zona centro y norte del país. Esta medida no solo busca reducir el consumo de agua en un rango entre 30% y 60%, sino que también establece nuevos estándares para futuros proyectos, los que también contemplan cambios en el sistema de riego de aspersores a goteo. Además, se han realizado mejoras graduales, con foco en las nuevas estaciones, en búsqueda de la eficiencia en construcción con foco en sustentabilidad y uso eficiente de energías.

## Instalación de plantas de tratamiento de aguas servidas

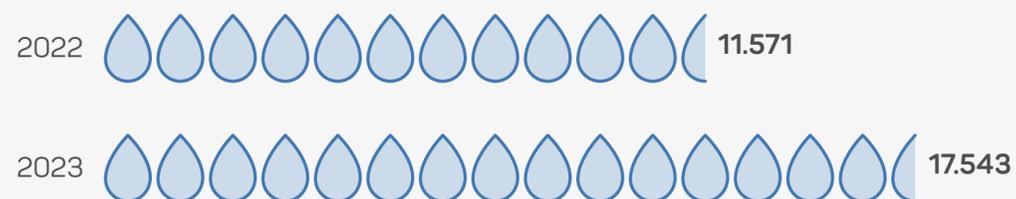
En nuestras estaciones de servicios de carretera, donde no existe factibilidad de conexión a la red pública, hemos instalado plantas de tratamiento de aguas servidas, cuyo estándar de fabricación y operación permiten que su efluente pueda ser utilizado para el riego de las áreas verdes y jardines. Actualmente, contamos con cinco estaciones de servicios que tienen esta medida implementada.

## Acuerdo de Producción Limpia (APL) con Municipalidad de Lo Barnechea

Este año, continuamos el Acuerdo de Producción Limpia Territorial de Eficiencia Hídrica, liderado por la Municipalidad de Lo Barnechea para el cuidado del agua en la comuna. En este contexto, se implementaron sistemas de lavado de autos de bajo consumo hídrico y se retiró el pasto ornamental, reemplazándolo por flora de bajo consumo hídrico en las estaciones de la comuna. Como resultado de estas acciones, logramos un ahorro mensual promedio de 300 m<sup>3</sup> de agua en estas instalaciones.

Indicador propio Totalidad de litros de agua reciclada en nuestra operación.

### M<sup>3</sup> reciclados



En 2023 logramos un ahorro de **17.543 m<sup>3</sup>** de agua, un aumento de un **52%** respecto del año 2022.

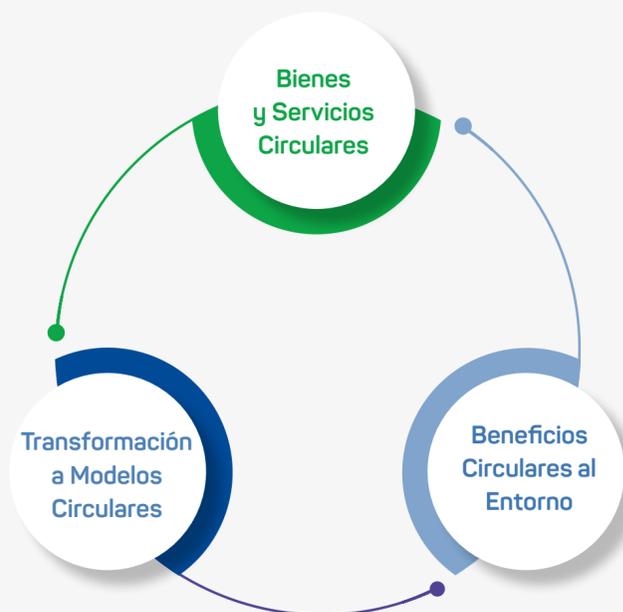


En 2023 fuimos premiados por Aguas Andinas por nuestras iniciativas para reducir el consumo de agua y aumentar la reutilización de recursos hídricos. Este reconocimiento nos impulsa a seguir avanzando con nuestra visión a largo plazo y en nuestro enfoque responsable hacia la gestión del agua.

# Avances hacia la economía circular

En Enex promovemos la economía circular mediante una gestión adecuada de los residuos. Gestionamos nuestros desechos, desde materiales de construcción hasta aceites lubricantes usados, utilizando diversos sistemas de gestión colectiva. Asimismo, optamos por materiales de oficina más respetuosos con el medio ambiente.

## Hoja de ruta de economía circular de Enex

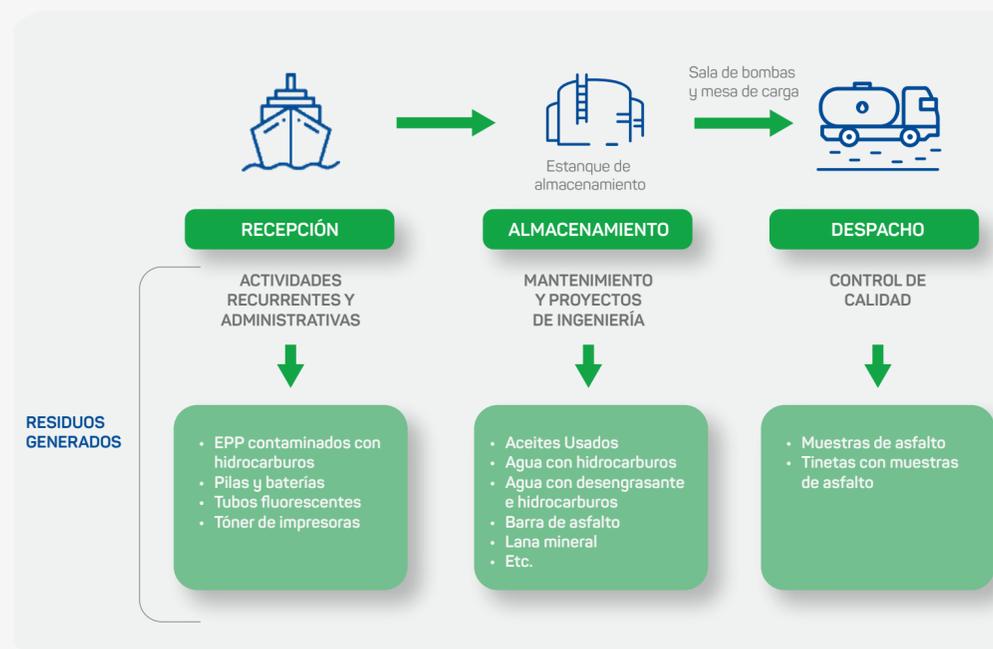


En nuestras operaciones habituales, el volumen de generación de residuos, tanto peligrosos como no peligrosos, es de baja significancia. Entre ellos se incluyen residuos domiciliarios o asimilables, lodos residuales de instalaciones con sistemas particulares de tratamiento de aguas, lodos de sistemas de lavado de autos, aceite lubricante usado retirado de los lubricentros, estaciones de servicios y puntos industriales; aceite usado en tiendas de conveniencia, y envases vacíos (principalmente tambores) empleados para sustancias como aditivos en instalaciones industriales.

La mayoría de los residuos peligrosos se generan en actividades de mantenimiento de las plantas. Estos incluyen aguas con hidrocarburos, elementos sólidos contaminados (textiles, equipos de protección personal, cartón, papel, plásticos y metales), tierra o material absorbente contaminado con hidrocarburos, aceite lubricante usado, envases vacíos con restos de hidrocarburos y estanques de combustibles en desuso.

Mantenemos un riguroso registro de trazabilidad para el manejo de residuos. Los residuos generados internamente, en especial los clasificados como peligrosos, deben ser declarados cada vez que son retirados de nuestras instalaciones. Esta declaración se realiza a través del Sistema de Declaración de Residuos Peligrosos del Ministerio de Salud. Además, para los residuos industriales no peligrosos, emitimos reportes mensuales al portal del Sistema Nacional de Declaración de Residuos.

GRI 306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos.



## Residuos generados (toneladas métricas)

GRI 306-3 Residuos generados.

Tipo de residuo	Toneladas Residuos Peligrosos	Toneladas Residuos No Peligrosos
Plástico	4,9	
Cartón	2,7	6,9
Escombros		24
Residuos domiciliarios		24
Aceite lubricante usado	15,3	
Tambores de aditivo vacíos	46,6	
Residuos electrónicos	0,2	
Emulsión (Agua e hidrocarburo)	212,9	
Baterías	0,9	
Sólidos contaminados con hidrocarburos	79,3	
Lodos Fosas (PTAS)		635
Tubos fluorescentes		
Combustible fuera de especificación	14,1	
Aceite usado (comestible)		31,3
<b>Total</b>	<b>377</b>	<b>721,1</b>

## Generación de residuos enviados a reutilización, reciclaje o vertederos\*

	Chile		USA	
	Residuos peligrosos (ton)	Residuos no peligrosos (ton)	Residuos peligrosos (ton)	Residuos no peligrosos (ton)
Eliminación por reutilización	46,6	31,3	-	-
Eliminación por reciclaje	228,2	6,9	-	308,4
Eliminación por incineración (con recuperación energética)	14,1	-	-	-
Eliminación en vertederos	87,9	683	-	4960,2
<b>Total de residuos</b>	<b>377</b>	<b>721,1</b>	<b>-</b>	<b>5.268,56</b>

Nota: Cabe destacar que estos residuos son generados por las operaciones de Enex y excluye a aquellos generados por clientes, como es el caso del reciclaje del aceite lubricante en las mineras.

GRI 306-4 Residuos desviados de la eliminación.

GRI 306-5 Residuos destinados a la eliminación.

A continuación, se presentan las diferentes iniciativas implementadas para promover la economía circular.

- Aceites lubricantes usados: Preparamos a Enex para contar con el sistema de gestión más adecuado de aceites y lubricantes usados.
- Comercialización de aceites lubricantes con mayor durabilidad: Buscamos fórmulas que prolonguen la vida útil de los aceites lubricantes, lo que resulta en una menor generación de residuos.
- Planificación de compra de insumos: Implementamos un plan para evitar mermas en la adquisición de insumos.
- Plan de Gestión Integral de Residuos: Proporciona pautas generales a todas las instalaciones de Enex sobre el correcto manejo de sus residuos.
- Disposición de aceites vegetales: Mantenemos un contrato desde 2011 con una empresa autorizada para el reciclaje y/o disposición final de los aceites vegetales utilizados en nuestras tiendas. Hasta la fecha, hemos entregado más de 30 toneladas de aceite vegetal para reciclaje.
- Reciclaje de envases: Continuamos trabajando con el Acuerdo de Producción Limpia (APL) Ecoetiquetado liderado por la Sociedad de Fomento Fabril (Sofofa), el Ministerio del Medio Ambiente y la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático. Este acuerdo busca proporcionar información al cliente sobre la reciclabilidad y la manera de preparar los envases para su tratamiento.



### Desafíos y Oportunidades de economía circular en el marco de la Ley REP

La Ley REP (Chile) representa un desafío para nuestra compañía, ya que nos obliga a hacernos cargo de los residuos prioritarios que generamos una vez que han terminado su vida útil. Estos residuos, catalogados como prioritarios por la normativa, están sujetos a regulación e incluyen aceites lubricantes usados (ALU), envases y embalajes (EE), y baterías.

Para cumplir con la Ley REP nos hemos asociado a los sistemas de gestión colectiva Resimple y ProREP, tanto en Inversiones Enex y como en Enex S.A. Como Enex, hemos cumplido con el reglamento específico establecido por la ley. A la fecha de publicación de este reporte ProREP había anunciado el cumplimiento de la meta de recolección.

### Gestión de residuos de contratistas

En Enex reconocemos que la gestión integral de residuos, en línea con una economía circular, requiere de la colaboración de todos los actores de nuestra cadena de valor. Durante 2023, continuamos promoviendo entre nuestros transportistas la implementación de indicadores de gestión para monitorear la generación de sus residuos prioritarios, según los criterios establecidos por la Ley REP, que incluyen neumáticos fuera de uso, lubricantes usados, baterías en desuso, filtros retirados y sólidos contaminados.

# Biodiversidad y ecosistemas locales

GRI 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.

Realizamos estudios de hábitat, flora y fauna sobre las comunidades cercanas para evaluar posibles impactos ambientales en los lugares donde tenemos actividades, junto con trabajar para proteger la biodiversidad local en áreas cercanas a humedales. En caso de ser necesario, sometemos nuestros proyectos al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA). Hasta ahora no hemos identificado impactos significativos en la biodiversidad a causa de nuestras operaciones.

	Tipo de Operación	Ubicación geográfica	Distancia respecto del área protegida	Nombre y descripción del área protegida y su valor para la biodiversidad
File 71 Huentelauquén	Estación de servicios	Panamericana Norte Km. 265 1/2 sector de Huentelauquén	0	Sitio Ramsar Humedal Las Salinas de Huentelauquén
File 703 Punta Arenas	Estación de servicios	Av. Pdte. Carlos Ibáñez del Campo 05871	200 metros	Humedal Urbano Tres Puentes
Planta de Almacenamiento de Combustibles y Asfaltos La Greda Alta	Almacenamiento y distribución	Ruta F 170 s/n Puchuncaví	280 metros	Humedal Urbano Los Maitenes-Campiche

GRI 304-1 Sitios operacionales en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.





# Anexos

### Dotación de colaboradores de Enex por género, edad y línea de negocio

GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.

	Género	2022				2023			
		Menores de 30	entre 30-50	Mayores de 50	Total	Menores de 30	entre 30-50	Mayores de 50	Total
<b>Chile</b>									
Enex S.A. (Chile)	Hombres	65	305	113	483	68	303	122	493
	Mujeres	52	130	36	218	55	135	35	225
	<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>435</b>	<b>149</b>	<b>701</b>	<b>123</b>	<b>438</b>	<b>157</b>	<b>718</b>
Inversiones Enex S.A. (Chile)	Hombres	218	290	101	609	186	269	112	567
	Mujeres	347	474	137	958	312	471	153	936
	<b>Total</b>	<b>565</b>	<b>764</b>	<b>238</b>	<b>1.567</b>	<b>498</b>	<b>740</b>	<b>265</b>	<b>1.503</b>
ESM (Chile)	Hombres	26	332	83	441	29	356	102	487
	Mujeres	5	12	2	19	2	16	3	21
	<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>344</b>	<b>85</b>	<b>460</b>	<b>31</b>	<b>372</b>	<b>105</b>	<b>508</b>
DICOMAC (Chile)	Hombres	2	6	5	13	0	7	5	12
	Mujeres	10	18	9	37	7	18	9	34
	<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>14</b>	<b>50</b>	<b>7</b>	<b>25</b>	<b>14</b>	<b>46</b>
Consolidado Enex Chile	Hombres	311	933	302	1.546	283	935	341	1.559
	Mujeres	414	634	184	1.232	376	640	200	1.216
	<b>Total Chile</b>	<b>725</b>	<b>1.567</b>	<b>486</b>	<b>2.778</b>	<b>659</b>	<b>1.575</b>	<b>541</b>	<b>2.775</b>
<b>Estados Unidos</b>									
Estados Unidos	Hombres	117	126	71	314	179	171	81	431
	Mujeres	195	209	106	510	227	275	125	627
	<b>Total</b>	<b>312</b>	<b>335</b>	<b>177</b>	<b>824</b>	<b>406</b>	<b>446</b>	<b>206</b>	<b>1.058</b>
<b>Paraguay</b>									
Enex Paraguay	Hombres				346	165	131	5	301
	Mujeres				440	267	143	2	412
	<b>Total</b>				<b>786</b>	<b>432</b>	<b>274</b>	<b>7</b>	<b>713</b>
<b>Consolidado</b>									
Consolidado	Hombres	428	1.059	373	1.860	462	1.106	422	2.291
	Mujeres	609	843	290	1.742	603	915	325	2.255
	<b>Total</b>	<b>1.037</b>	<b>1.902</b>	<b>663</b>	<b>3.602</b>	<b>1.065</b>	<b>2.021</b>	<b>747</b>	<b>4.546</b>

**Dotación de Enex por tipo de contrato laboral, género y línea de negocio**

GRI 2-7 Empleados.

Dotación Enex: tipo de contrato laboral								
Empresa	Tipo de contrato	Jornada laboral	2022*			2023		
			Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Enex S.A. (Chile)	Permanente	Jornada parcial	2	2	4	1	1	2
		Jornada completa	456	210	666	459	219	678
	Temporal	Jornada parcial	0	0	0	0	0	0
		Jornada completa	25	6	31	33	5	38
Inversiones Enex S.A. (Chile)	Permanente	Jornada parcial	57	117	174	64	133	197
		Jornada completa	472	727	1.199	446	702	1.148
	Temporal	Jornada parcial	16	27	43	8	26	34
		Jornada completa	64	87	151	49	75	124
ESM (Chile)	Permanente	Jornada parcial	0	0	0	0	0	0
		Jornada completa	395	19	414	419	20	439
	Temporal	Jornada parcial	0	0	0	0	0	0
		Jornada completa	46	0	46	68	1	69
DICOMAC (Chile)	Permanente	Jornada parcial	5	2	7	5	1	6
		Jornada completa	8	32	40	7	29	36
	Temporal	Jornada parcial	0	0	0	0	1	1
		Jornada completa	0	3	3	0	3	3
Estados Unidos	Permanente	Jornada parcial	40	62	102	81	112	193
		Jornada completa	274	448	722	350	515	865
	Temporal	Jornada parcial	0	0	0	0	0	0
		Jornada completa	0	0	0	0	0	0
Enex Paraguay	Permanente	Jornada parcial	0	0	0	0	5	5
		Jornada completa	344	439	783	298	406	704
	Temporal	Jornada parcial	0	0	0	3	1	4
		Jornada completa	1	2	3	0	0	0
Consolidado	Permanente	Jornada parcial	104	183	287	151	252	403
		Jornada completa	1.605	1.436	3.041	1.979	1.891	3.870
	Temporal	Jornada parcial	16	27	43	11	28	39
		Jornada completa	135	96	231	150	84	234

\*Consolidado 2022 incluye Enex S.A, Inversiones Enex S.A., ESM, DICOMAC y Road Ranger, y excluye Enex Investments Paraguay S.A. y sus subsidiarias; consolidado 2023 incluye Enex S.A, Inversiones Enex S.A., ESM, DICOMAC y Road Ranger, y Enex Investments Paraguay S.A. y sus subsidiarias;.

**Promedio de formación al año por empleado\***

		2022			2023		
		Nro. de horas de capacitación	Nro.Trabajadores Capacitados	Promedio Horas Capacitación	Nro. de horas de capacitación	Nro.Trabajadores Capacitados	Promedio Horas Capacitación
ENEX S.A. (Chile)	Hombre	51.107	505	101,2	4.404	267	16,5
	Mujer	24.420	225	108,5	3.693	137	27
	<b>Total</b>	<b>75.527</b>	<b>730</b>	<b>103,5</b>	<b>8.097</b>	<b>404</b>	<b>20</b>
Inversiones Enex (Chile)	Hombre	20.972	947	22,1	18.671	553	33,8
	Mujer	12.854	580	22,2	30.463	910	33,5
	<b>Total</b>	<b>33.826</b>	<b>1.527</b>	<b>22,2</b>	<b>49.134</b>	<b>1.463</b>	<b>33,6</b>
ESM SpA (Chile)	Hombre	14.051	493	28,50	15.591	503	31
	Mujer	432	18	24,0	378	12	31,5
	<b>Total</b>	<b>14.483</b>	<b>511</b>	<b>28,34</b>	<b>15.969</b>	<b>515</b>	<b>31</b>
DICOMAC (Chile)	Hombre	571	14	40,8	594	16	37,1
	Mujer	2.209	43	51,4	1.178	48	24,5
	<b>Total</b>	<b>2.780</b>	<b>57</b>	<b>48,8</b>	<b>1.772</b>	<b>64</b>	<b>27,7</b>
Estados Unidos	Hombre	23.096	528	43,7			
	Mujer	37.644	925	40,7			
	<b>Total</b>	<b>60.740</b>	<b>1.453</b>	<b>42</b>			
Enex Paraguay	Hombre	1.150	75	16	789	89	8,9
	Mujer	1.129	81	14	978	110	8,9
	<b>Total</b>	<b>2.279</b>	<b>156</b>	<b>30</b>	<b>1.766</b>	<b>199</b>	<b>8,9</b>
<b>Total</b>	Hombre	<b>109.797</b>	<b>2.487</b>	<b>47,3</b>	<b>40.049</b>	<b>1.428</b>	<b>28,0</b>
	Mujer	<b>77.559</b>	<b>1.791</b>	<b>49,4</b>	<b>36.690</b>	<b>1.217</b>	<b>30,1</b>
	<b>Total</b>	<b>187.356</b>	<b>4.278</b>	<b>48,9</b>	<b>76.738</b>	<b>2.645</b>	<b>29,0</b>

\*Dada la rotación de personal durante el año, puede que la cantidad de personas capacitadas sea mayor a la dotación final reportada a diciembre 2023.

# Contenidos GRI

Estándar	Contenido	Tema Material	Página
<b>Introducción</b>			
GRI 2-1	Detalles organización	No Aplica	4
GRI 2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	No Aplica	4
GRI 2-3	Periodo del informe, frecuencia y punto de contacto	No Aplica	4
GRI 2-4	Reexpresión de información	No Aplica	4
GRI 2-5	Verificación externa	No Aplica	4
GRI 2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	No Aplica	6

## Capítulo 1: Somos Enex

GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	No Aplica	18
GRI 2-9	Estructura y composición del gobierno	No Aplica	21
GRI 2-10	Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno.	No Aplica	25
GRI 2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	No Aplica	25
GRI 2-12	Papel del máximo órgano de gobierno en la supervisión del manejo de impacto	No Aplica	25
GRI 2-13	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	No Aplica	25
GRI 2-14	Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	No Aplica	25
GRI 2-15	Conflictos de interés (procesos del máximo órgano de gobierno)	No Aplica	25
GRI 2-16	Comunicación de preocupaciones críticas	No Aplica	25
GRI 2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	No Aplica	25
GRI 2-19	Políticas de remuneración	Ética y cumplimiento de leyes y normativas	25
GRI 2-20	Proceso para determinar la remuneración (directorio y altos ejecutivos)	Ética y cumplimiento de leyes y normativas	25
GRI 2-26	Mecanismo para búsqueda de asesoramiento y inquietudes (canales de CER)	Ética y cumplimiento de leyes y normativas	26
GRI 2-27	Cumplimiento de leyes y reglamentos (multas y sanciones no monetarias)	Ética y cumplimiento de leyes y normativas	29
GRI 205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Ética y cumplimiento de leyes y normativas	26
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Ética y cumplimiento de leyes y normativas	28
GRI 205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Ética y cumplimiento de leyes y normativas	29
GRI 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Ética y cumplimiento de leyes y normativas	29
GRI 419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Ética y cumplimiento de leyes y normativas	29

## Capítulo 2: Cómo creamos valor compartido

GRI 2-23	Compromisos de política	No Aplica	32
GRI 2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	No Aplica	32

Estándar	Contenido	Tema Material	Página
GRI 2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	No Aplica	34
GRI 2-28	Asociaciones	Bienestar laboral	35
GRI 3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	No Aplica	39
GRI 3-2	Lista de temas materiales	No Aplica	39
GRI 3-3	Gestión de los temas materiales	No Aplica	39

## Capítulo 3: Rentabilidad sostenible

GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Rentabilidad y Sostenibilidad financiera	41
GRI 201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Rentabilidad y Sostenibilidad financiera	41
Indicador propio	EBITDA, Volumen y Utilidad	Rentabilidad y Sostenibilidad financiera	41
Indicador propio	Ingreso por ventas desglosado por tipo de clientes.	Rentabilidad y Sostenibilidad financiera	41
Indicador propio	Distribución de ingresos por segmentos	Rentabilidad y Sostenibilidad financiera	42
Indicador propio	Número y monto total de nuevos contratos de Enex Chile	Rentabilidad y Sostenibilidad financiera	42
Indicador propio	Resultados del indicador de excelencia operacional OTA (On time arrival)	Rentabilidad y Sostenibilidad financiera	47
Indicador propio	Resultados del indicador de excelencia operacional SLA (Service Level Agreement)	Rentabilidad y Sostenibilidad financiera	47
Indicador propio	Indicador de excelencia operacional Road Ranger	Rentabilidad y Sostenibilidad financiera	47
GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Rentabilidad y Sostenibilidad financiera	48

## Capítulo 4: Personas y comunidad

GRI 2-7	Empleados	Bienestar laboral	51
GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Bienestar laboral	51
GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Bienestar laboral	53
GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Bienestar laboral	54
GRI 404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	Bienestar laboral	56
Indicador propio	Número de colaboradores becados para continuar estudios de pre y postgrado	Bienestar laboral	56
Indicador propio	% Movilidad interna y promociones	Bienestar laboral	57
Indicador propio	Resultados encuesta clima y medidas adoptadas	Bienestar laboral	59
GRI 404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Bienestar laboral	60
GRI 202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Bienestar laboral	60

Estándar	Contenido	Tema Material	Página
GRI 401-3	Permiso parental	Bienestar laboral	60
GRI 2-30	Acuerdos de negociación colectiva	Bienestar laboral	62
Indicador propio	Inversión Social y organizaciones beneficiadas	Bienestar laboral	64
Indicador propio	Iniciativas Comunitarias	No Aplica	64

### Capítulo 5: Salud y seguridad

403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Seguridad y salud de las personas	66
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Seguridad y salud de las personas	68
403-3	Servicios de salud en el trabajo	Seguridad y salud de las personas	68
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Seguridad y salud de las personas	68
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Seguridad y salud de las personas	68
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	Seguridad y salud de las personas	68
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Seguridad y salud de las personas	67/69
403-9	Lesiones por accidente laboral	Seguridad y salud de las personas	69
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Seguridad y salud de las personas	69
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Seguridad y salud de las personas	71
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Seguridad y salud de las personas	71
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Seguridad y salud de las personas	71
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Seguridad y salud de las personas	71
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Seguridad y salud de las personas	71

### Capítulo 6: Innovación y foco en el cliente

Indicador propio	Número de electrolinera	Electromovilidad y transición energética a nuevas energías	76
Indicador propio	Número total de contratos industriales	Electromovilidad y transición energética a nuevas energías	76
Indicador propio	Resultados cliente incógnito en estaciones de servicio	Satisfacción y lealtad de clientes	77
Indicador propio	Resultados de las encuestas para medir satisfacción de clientes (Index 5)	Satisfacción y lealtad de clientes	78

Estándar	Contenido	Tema Material	Página
Indicador propio	Resultados de las encuestas para medir satisfacción de clientes (NPS)	Satisfacción y lealtad de clientes	78
GRI 2-25	Procesos para remediar impactos negativos.	Incidentes socioambientales	79
Indicador propio	Indicadores Programa Lealtad Enex (Club Fidelización "Advantage")	Fidelización de clientes	80
Indicador propio	Programas de fidelización CMR	Fidelización de clientes	80

### Capítulo 7: Medio ambiente y clima

201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Emisiones e impacto en el cambio climático	82
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Incidentes socioambientales	84
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Emisiones e impacto en el cambio climático	87
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Emisiones e impacto en el cambio climático	87
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Emisiones e impacto en el cambio climático	87
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Emisiones e impacto en el cambio climático	87
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Emisiones e impacto en el cambio climático	87
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Emisiones e impacto en el cambio climático	88
302-4	Reducción del consumo energético	Emisiones e impacto en el cambio climático	88
Indicador propio	Totalidad de litros de agua reciclada en nuestra operación	Eficiencia hídrica	89
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Emisiones e impacto en el cambio climático	90
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Emisiones e impacto en el cambio climático	91
306-3	Residuos generados	Emisiones e impacto en el cambio climático	90
306-4	Residuos desviados de la eliminación	Emisiones e impacto en el cambio climático	90
306-5	Residuos destinados a la eliminación	Emisiones e impacto en el cambio climático	90
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Incidentes socioambientales	92
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Incidentes socioambientales	92

# Reporte de Sostenibilidad 2023

Equipo responsable:

**Subgerencia de Sostenibilidad, Innovación y  
Experiencia de Clientes**

Materialidad, redacción y edición de contenidos:

**Gestión Social S.A.**

Diseño y diagramación:

**Qdesign.cl**

