

Reporte de Sustentabilidad 2018



EMPRESAS **LIPIGAS**

Damos la energía que entrega calor a miles de hogares, impulsa un negocio y hace crecer una industria.

Por casi 70 años llevamos la energía que simplifica, alegra y potencia la vida.



¿Qué nos inspira?

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

Contenidos

I. Introducción	04
• La visión del Gerente General	04
• Gas licuado, energía más limpia para Latinoamérica	06
II. Empresas Lipigas en una mirada	08
• ¿Quiénes somos?	09
• ¿Dónde y cómo operamos?	10
III. Nuestro enfoque	11
• Contexto, desafíos y nuestra respuesta	12
• Principios de Sustentabilidad	15
• Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	17
IV. Temas prioritarios en sustentabilidad	19
1. DAR ACCESO A ENERGÍA LIMPIA EN PAÍSES EMERGENTES	20
• Energía versátil, limpia y eficiente para Latinoamérica	20
2. LA SEGURIDAD ES PRIORIDAD	26
• Seguridad de la comunidad, trabajadores y contratistas	26
3. EXCELENCIA EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE	33
• Innovación y servicio orientado al cliente	33
4. RESULTADOS ECONÓMICOS Y DE DESARROLLO DEL NEGOCIO	41
• Desarrollo y resiliencia del negocio	41
5. ÉTICA, TRANSPARENCIA Y COMPLIANCE	44
• Gobierno corporativo	44
• Integridad y cumplimiento	48
• Cadena de valor responsable	53
• Relación con grupos de interés	57
6. CALIDAD DEL EMPLEO	61
• Desarrollo de capital humano y calidad de vida	61
• Paridad de género, inclusión y diversidad	66
7. PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE IMPACTOS AL ENTORNO NATURAL Y LAS PERSONAS	69
• Cambio climático y ecoeficiencia	69
• Economía circular	72
8. RELACIÓN CON LA COMUNIDAD	75
• Relación con la comunidad e inversión social	75
V. ANEXOS	79
• Acerca de este reporte y temas de mayor relevancia	80
• Resumen de desempeño en sustentabilidad	82
• Índice de Contenido GRI Estándares	86

La visión del Gerente General



Ángel Mafucci

Gerente General Empresas Lipigas S.A.

Sabemos que para llevar a cabo los desafíos futuros de la Compañía debemos contar con equipos de trabajo comprometidos y conscientes de su aporte al bienestar social.

Nuestra Compañía está comprometida con el enorme desafío que implica contribuir a la calidad de vida de las personas, de nuestros trabajadores y clientes, y al desarrollo sustentable de los países donde estamos presentes. Con casi 70 años de experiencia en distribución y comercialización de gas, estamos enfocados en entregar soluciones energéticas integrales y a la medida, que aporten valor a las familias, comercios e industrias.

La tendencia internacional de descarbonizar las matrices energéticas está impulsando el aumento de fuentes de energía limpias y amigables con el medioambiente y la salud de las personas. Tanto el gas licuado de petróleo (GLP) como el gas natural (GN) en sus distintos formatos, desempeñan un papel fundamental en la construcción de un modelo energético más seguro y sostenible, ya que son una alternativa baja en carbono, eficiente y versátil. En Lipigas estamos trabajando para ser actores relevantes de este cambio participando activamente en el reemplazo del carbón o el diésel en procesos industriales o de la leña en la calefacción en las ciudades del sur de Chile, para contribuir a la descontaminación.

En una industria tan competitiva como la nuestra, innovar es fundamental. Es por ello que en 2018 reforzamos la digitalización de la empresa y creamos la Gerencia de Transformación Digital. Con esto, y el compromiso de conocer aún mejor las necesidades de nuestros clientes finales, buscamos aumentar sus niveles de satisfacción.

Durante 2018 uno de los principales avances en esta materia fue incorporar en nuestras operaciones nuevas herramientas digitales. Estas han ido mejorando nuestra eficiencia y calidad de servicio.

Por ejemplo, hoy somos capaces de monitorear la demanda dinámica de gas en tiempo real para aprovechar al máximo la capacidad de cada camión de reparto y diseñar la ruta más eficiente, con la consecuente disminución de emisiones. Operamos este sistema con centros de logística, centrales de reparto y una flota propia de camiones a lo largo del país. Como referencia, el sistema de reparto directo apoyado en herramientas digitales nos permite aumentar 24% nuestra capacidad de venta de GLP en cilindros.

Lo anterior está ligado a un tema fundamental para nuestro negocio y nuestros clientes: el suministro continuo de gas. En este sentido, en febrero de 2019 marcamos un hito con el anuncio de la construcción de un nuevo terminal marítimo, ubicado en Mejillones, con el cual llegaremos a tener la mayor capacidad de almacenamiento de GLP en la zona norte de Chile. De esta manera vamos a asegurar el abastecimiento futuro, principalmente de grandes industrias y también de clientes de menores consumos, lo que además implica una ventaja estratégica para el país.

Queremos ser una Compañía con el mejor servicio, con una

mayor diversificación geográfica y de productos, con presencia en mercados atractivos por su alto potencial de crecimiento. Es por eso que seguimos enfocados en consolidar nuestra presencia en Latinoamérica como actores relevantes del mercado, siempre esforzándonos por mantener nuestros principios en entornos y culturas distintas.

Sabemos que para llevar a cabo los desafíos futuros de la Compañía debemos contar con equipos de trabajo comprometidos y conscientes de su aporte al bienestar social. Es así como promover el desarrollo de nuestros colaboradores, a través de programas de formación y capacitación, es una tarea permanente. También lo es contar con políticas y acciones que faciliten la conciliación entre vida y trabajo. Nos sentimos orgullosos de ser una de las mejores empresas para trabajar en Chile y del 10° lugar que obtuvimos en el ranking *Great Place to Work* en 2018.

Seguiremos trabajando para entregar soluciones energéticas integrales, que contribuyan al desarrollo sustentable de las personas y de los países donde operamos.

Destacados 2018

- **Creación de la Gerencia de Transformación Digital con enfoque en clientes.**
- **Fortalecimiento del nuevo modelo de reparto directo a cliente final.**
- **Lipigas llega a Punta Arenas; se suman 60.000 nuevos clientes de Surgas en Colombia y se amplía negocio de gas natural en Perú.**
- **Cero accidentes con consecuencias graves para la comunidad o los colaboradores directos.**
- **Nombramiento del Compliance Officer y puesta en marcha de la líneas de denuncias en los tres países.**
- **10° lugar en *Great Place to Work* Chile.**

Gas licuado, energía más limpia para Latinoamérica

El gas licuado, nuestro principal producto, entrega una energía limpia, eficiente, fácil de transportar, accesible y versátil, atributos que lo convierten en una alternativa óptima de energía sustentable. En Lipigas queremos seguir entregando la energía que entrega calor a los hogares desde que empieza hasta que termina el día, que impulsa un negocio y que hace crecer a una industria.

Gracias a su disponibilidad inmediata y global, a sus beneficios ambientales, flexibilidad de transporte y aplicaciones diversas, el GLP desempeña un papel fundamental en la construcción de un modelo energético más seguro, sostenible y competitivo.

¿Porqué el GLP para un futuro energético más sustentable?¹

Energía más limpia

El gas licuado de petróleo, GLP, entrega una combustión más limpia y con menores emisiones que otras fuentes de energía. Su uso mejora la calidad del aire, contribuye a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), protegiendo el medio ambiente.

55% del total²

de la electricidad en Chile es generada por centrales termoeléctricas. Estas utilizan principalmente carbón y petróleo diésel, lo hace que la electricidad así generada sea más contaminante que el GLP.



¹ Fuentes:
 - World LPG Association (WLPGA). <https://www.wlpga.org/about-lpg/why-use-lpg/>
 - Lipigas
 - Coordinador Eléctrico Nacional (Chile)
 - Ministerio de Energía (Chile)

² Capacidad de generación neta instalada por tecnología - 2017. Coordinador Eléctrico Nacional (Chile).

El GLP libera un

30% menos de CO₂

por unidad de energía que el carbón o el petróleo, lo que lo convierte en uno de los combustibles convencionales más limpios disponibles en el mundo.



El GLP no es tóxico y no tiene impacto en el suelo, el agua ni en los acuíferos subterráneos.

Un auto que utiliza gas como combustible, reduce sus emisiones de CO₂ en un

10 a 12% en relación a la gasolina



Las personas expuestas a contaminación dentro del hogar por uso de leña o carbón tienen de

2 a 3

veces más probabilidades de desarrollar una enfermedad pulmonar obstructiva crónica

Más información en pág 20.

Empresas Lipigas en una mirada

Somos una empresa dedicada a entregar soluciones energéticas integrales a sus clientes, en los tres países de Latinoamérica donde actualmente operamos: Chile, Colombia y Perú. Nuestros principales productos son el gas licuado de petróleo (GLP) y el gas natural en sus diferentes formatos: gas natural por red, gas natural licuado (GNL) y gas natural comprimido (GNC), que llegan a hogares, comercio, industrias y transporte. También estamos presentes en el negocio de la electricidad, con alternativas de generación y cogeneración para grandes clientes.



1. ¿Quiénes somos?



Nuestra Visión

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



Nuestros valores

- **Cuidado de las personas**
- **Respeto: hacia nuestros clientes, red de colaboradores y accionistas**
- **Transparencia**

Contamos con casi 70 años de experiencia en la distribución y comercialización de gas en Chile. Comenzamos nuestra internacionalización en 2010 con nuestro arribo a Colombia y luego, en 2013, a Perú. En 2014 iniciamos la diversificación de nuestro negocio, sumando el gas natural licuado para industrias y en 2017 el gas licuado por redes y el negocio de generación eléctrica. En 2016 realizamos la apertura en la Bolsa de Comercio de Santiago.

Nuestros productos

- **Gas licuado de petróleo (GLP):** es nuestro negocio principal. En los tres países comercializamos y distribuimos GLP, mayoritariamente envasado en cilindros y a granel transportado en tanques, para clientes de los sectores residencial, comercial, industrial y del transporte.
- **Gas natural (GN):** en Chile distribuimos GN a través de redes a hogares, comercios e instituciones en Calama, Puerto Montt y Osorno.



• **Atendemos a más de 3,2 millones de clientes en Chile, Colombia y Perú.**

• **Somos una de las distribuidoras de GLP más grandes de la región Andina.**

- **Gas natural licuado y comprimido (GNL y GNC):** distribuimos gas natural licuado (GNL) vía terrestre, a clientes industriales ubicados en lugares alejados de redes y gasoductos, negocio que se ha ampliado a Perú, donde además suministramos gas natural comprimido (GNC) a estaciones de servicio y clientes industriales.
- **Generación eléctrica:** a fines de 2017 ingresamos al negocio de la generación eléctrica a través de un Pequeño Medio de Generación Distribuida (PMGD) de 6MW de potencia, ubicado en Concón, el cual utiliza gas natural para su funcionamiento. Este PMGD actúa como respaldo a la red de distribución local cuando se presentan problemas de suministro eléctrico. En enero de 2018 adquirimos el 65% de Marquesa GLP SpA, con el propósito de generar energía eléctrica para dos faenas mineras en la Región de Coquimbo. Asimismo, contamos con alternativas de generación aislada y cogeneración eléctrica para grandes clientes, basadas en GLP y GNL.

2. ¿Dónde y cómo operamos?



¿Cuánto valor económico generamos?

Venta

690 mil toneladas de GLP

125 millones de m³ de GN

Ingresos totales

US\$ 805 millones

EBITDA

US\$ 134 millones

EBITDA por país

Chile: 88%

Colombia: 8%

Perú: 4%

Capitalización bursátil

US\$ 922 millones

Plantas y distribuidores

39 plantas de almacenamiento y envasado y 43 centrales de distribución

1.244 distribuidores asociados

¿Cómo lo generamos?

Dando acceso a energía más limpia

1.510 comunas y provincias atendidos en los tres países³

Asegurando nuestra operación

0 accidentes con consecuencias graves o fatales para la comunidad o los colaboradores directos

36 de nuestras instalaciones de mayor tamaño certificadas en OHSAS 18001:2007 o similar

Cuidando el medio ambiente

El negocio de Lipigas es parte de la economía circular: los cilindros y tanques son reutilizados y reacondicionados para luego ser reciclados al final de su vida útil

0 incidentes con impacto ambiental significativo y 0 multas en materia ambiental

Cuidando a nuestra gente

1.863 trabajadores propios⁴

178 empresas contratistas de transportes e instalaciones⁵

25% de mujeres

0 fatalidades

0 accidentes graves en colaboradores directos

Comprometiéndonos con los clientes⁶

60 mil entregas diarias en Chile

2 millones de hogares atendidos

173 kms de redes de gas natural

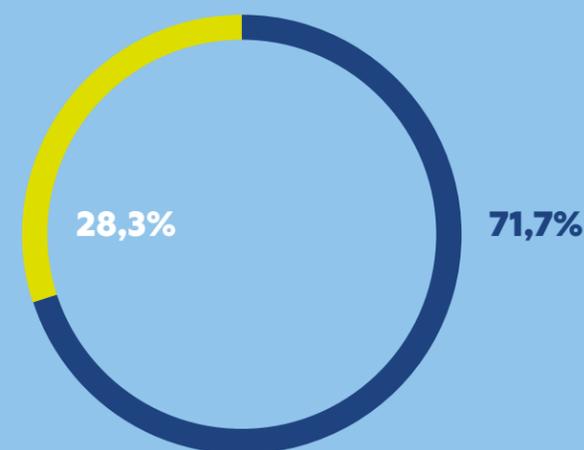
4,6% fue la tasa de reclamo⁷ en ventas de cilindros, y 0,6% en clientes de granel residencial

Resguardando la ética

106 denuncias recibidas por Líneas de Denuncia en los 3 países

99% resueltas⁸ durante 2018

0 denuncias por discriminación



■ Otros Accionistas
■ Grupo controlador*

*Grupo compuesto por las familias Santa Cruz Munizaga, Santa Cruz Negri, Noguera Briceño, Vinagre Tagle, Yaconi Aguayo, Binimelis Yaconi y Ardizzoni Martin.

Más información sobre los negocios, operaciones, productos y mercados en www.lipigas.com y en Memoria Anual 2018 disponible en el mismo website.

³ 323 comunas (Chile); 126 provincias (Perú); 1.061 municipios (Colombia).

⁴ Total anual al 31/12/2018. Incluye gerentes, subgerentes, jefaturas, profesionales, administrativos y operarios.

⁵ Total anual al 31/12/2018.

⁶ La información de clientes hace referencia a la operación de Lipigas en Chile.

⁷ Cantidad de reclamos por cantidad de clientes activos (con compras en el último mes).

⁸ 100% resueltas en Lipigas (Chile), Limagas Natural (Perú) y Chilco (Colombia). 50% resuelto en Lima Gas (dos denuncias).

Nuestro enfoque

Nos hemos propuesto seguir avanzando y consolidar nuestra presencia en Latinoamérica como actores relevantes en el mercado, poniendo a disposición de nuestros clientes soluciones energéticas diversas que satisfagan múltiples necesidades.



1. Contexto, desafíos y nuestra respuesta

Contexto y Principales Desafíos

Hay dos fenómenos que están reconfigurando el sector de la energía. El primero es el cambio climático y la necesidad urgente de avanzar hacia la descarbonización de la economía. Para abordar este fenómeno los sectores claves a intervenir son la generación eléctrica y el transporte, que -en el caso de Chile- son responsables de cerca del 78% de las emisiones de gases de efecto invernadero del país, cuya matriz de generación eléctrica tiene al carbón mineral y al diésel como los insumos más utilizados.

Los países están avanzando hacia la transformación de su mercado energético. Un ejemplo de ello es la Ruta Energética 2018-2022 del Gobierno de Chile, que plantea 10 compromisos para continuar reforzando el acceso a energía limpia, fortalecer regulaciones y generar incentivos para promover el uso de energías limpias en los sectores de mayor consumo (industria y minería, transporte y edificaciones).

El segundo fenómeno presente, es la necesidad de avanzar hacia una mejor calidad de vida de las personas, en el que la calidad del aire en las ciudades y los hogares se torna un problema de salud pública. Esto es particularmente relevante en los países de ingreso medio y medio-bajo, como lo son los latinoamericanos, donde la realidad de una importante porción de la población es la utilización de la leña y carbón como combustibles para calefaccionar, cocinar y calentar agua. La combustión de la leña es una de las principales fuentes emisoras de material particulado fino (MP2,5), uno de los agentes contaminantes más dañinos para la salud de las personas. Esto convive con la realidad de muchas



localidades ubicadas en las cercanías de zonas industriales, cuyas empresas usan petróleo, carbón o *pellet* de madera en sus procesos, con el consiguiente posible impacto en la salud de las personas. *Más información en pág 21.*

A estos dos fenómenos que vive el sector energético, se suma un tercero que es transversal en todos los sectores: la transformación digital y el acelerado cambio que trae en la forma de interacción, en los modelos de negocios y en el servicio a los clientes.

La oportunidad

En este escenario asociado al cambio climático y a la necesidad de mejorar la calidad de vida de las personas, el gas licuado es una alternativa inmediata para facilitar el reemplazo de energías inferiores, dada su alta disponibilidad, versatilidad y eficiencia. Así, con una energía más limpia, el GLP contribuye al desarrollo energético sustentable de los hogares, los comercios y las industrias. Libera un 30% menos de CO₂ por unidad de energía que el carbón o el petróleo y, por consiguiente, sirve como un facilitador de la descarbonización en distintos sectores.

Además, contribuye a mejorar la calidad del aire en ciudades altamente contaminadas, a través de redes de gas natural y también con el GLP en cilindro, que es una solución que está a la mano, es de fácil acceso y rápida de implementar a gran escala.

La innovación, la calidad del servicio y el desarrollo de nuevos mercados y productos seguirán siendo la clave para nuestro negocio en los próximos años.



Nuestra respuesta

Frente a los desafíos que nos plantea el entorno, nuestra respuesta se centra en dos aspectos: el primero, da respuesta al “Qué” hacemos y haremos -nuestro negocio-, lo que abordamos en nuestro plan de desarrollo estratégico; el segundo, da respuesta al “Cómo” lo desarrollaremos, y para ello disponemos de nuestros ocho Principios de Sustentabilidad que guían nuestra acción y decisiones.

El plan de desarrollo estratégico de Lipigas tiene tres focos principales: fortalecer el negocio base, el GLP, que representa el 88% en volumen de ventas y el 95% en margen bruto al día de hoy; expandirnos geográficamente y diversificarnos hacia la multienergía. *Más información en pág. 42.*

En ese marco, Empresas Lipigas avanza en su propósito de ofrecer soluciones energéticas limpias a sus clientes, a través de una estrategia multienergía que permita entregar alternativas eficientes e integrales, que den respuestas a las demandas de clientes residenciales, comerciales e industriales. Adicionalmente, estamos trabajando en incorporar la transformación digital como parte activa de nuestras soluciones y relacionamiento hacia los clientes, en nuestra operación y en los modelos de negocios.



Nuestro Plan de Desarrollo Estratégico da respuesta al “Qué”; los Principios de Sustentabilidad nos dicen el “Cómo”.

2. Principios de Sustentabilidad

Los Principios de Sustentabilidad entregan el marco de acción, el “cómo” impulsar el crecimiento sostenible de nuestro negocio en los ámbitos económico, social, ambiental y ético.



Premios y distinciones obtenidos en 2018



CHILE

10° lugar en *Great Place to Work* 2018

Obtuvimos el décimo lugar entre las Mejores Empresas para Trabajar en Chile, según la medición que anualmente realiza *Great Place to Work*. Participamos desde hace más de diez años en esta instancia que reconoce las buenas prácticas en la gestión de personas de más de 200 organizaciones en Chile.

Premio Lealtad del Consumidor

Alcanzamos el primer lugar entre las empresas a nivel nacional (Mejor de las Mejores) y el primero también del sector gas. 52 fueron las empresas medidas en el estudio Lealtad del Consumidor NPS 2018. Este premio reconoce a las marcas que logran un alto nivel de reconocimiento de sus clientes.

Praxis Xperience Index 2018

Logramos el primer lugar del sector gas cilindro y primer lugar en sector gas medidor. PXI es un ranking de experiencia de clientes que mide tres dimensiones: efectividad, facilidad y qué tan agradable fue la experiencia.

Merco Talento Chile

Por segundo año consecutivo obtuvimos el primer lugar en la categoría Energía y Distribución del ranking MERCO Talento Chile, estudio que identifica a las 100 empresas que mejor atraen y retienen talento en Chile.

Employers for Youth (EFY)

Nos ubicamos en el quinto lugar de este estudio que distingue a los mejores empleadores para jóvenes profesionales, a través de la aplicación de una encuesta realizada en 60 empresas y a más de 9.000 trabajadores.



PERÚ

Certificación ABE (Asociación de Buenos Empleadores)

Lima Gas fue recertificada por ABE, institución de la Cámara de Comercio Americana del Perú, que promueve las buenas prácticas laborales, reconociendo a aquellas empresas que se destacan por su responsabilidad social en este ámbito. Lima Gas renovó su certificación por dos años (2019-2020), luego de una auditoría realizada por el organismo externo SGS, en categoría socio emprendedor.

3. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, también llamada Agenda 2030, son la hoja de ruta para resguardar la sostenibilidad del planeta y sus habitantes. La componen un conjunto de 17 objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad y la paz para todos. Para ello se han establecido metas específicas que deben alcanzarse en los siguientes 15 años en un trabajo conjunto entre los organismos multilaterales, los gobiernos, las empresas y la sociedad civil.

En Lipigas hemos adscrito a esta Agenda, que proporciona una guía estratégica para orientar nuestra contribución al desarrollo sustentable de los territorios y las sociedades que albergan nuestras operaciones.

¿Cómo contribuimos al desarrollo y progreso de los países en los que estamos presentes?



- Acceso transversal a energía: cobertura en sectores apartados y personas vulnerables (pág. 23).



- Campaña “Inverno Calentito, Invierno Lipigas” para promover la descontaminación y el uso de energías limpias en reemplazo de leña en el sur de Chile.
- Participación en la campaña “Nuevo Aire” para la descontaminación de las ciudades del sur de Chile.
- Programa de Bienestar y Calidad de Vida para trabajadores y acciones asociadas.



- Programa educativo del Museo de Artes Visuales, MAVI (pág. 78).
- Escuela de la Energía (pág. 64).



- Participación en la Iniciativa de Paridad de Género (IPG) del Foro Económico Mundial BID (pág. 68).
- Auspicio del Fondo Concursable “Mujeres por la Equidad” de ComunidadMujer.



- Energía versátil, limpia y eficiente para Latinoamérica (pág. 20).
- Eficiencia energética en Lipigas (pág. 70).
- Campaña “Invierno Calentito, Invierno Lipigas” para promover la descontaminación y el uso de energías limpias en reemplazo de la leña en el sur de Chile (pág. 77).



- Desarrollo del potencial de las personas (pág. 64).
- Diálogo y *engagement* con los colaboradores (pág. 65).
- Seguridad y salud de nuestros trabajadores (pág. 26).



- Reemplazo de la energía utilizada en hogares, comercios, industrias y transporte para una mayor sostenibilidad ambiental y eficiencia.



- Política de Inclusión y Diversidad e iniciativas asociadas (pág. 67).
- Inclusión de minorías (pág. 68).
- Integración de refugiados sirios en conjunto con la Vicaría de la Solidaridad y ACNUR (pág. 78).
- Apoyo a “Museo Incluyente”, iniciativa del Museo de Artes Visuales (MAVI).



- Energía versátil, limpia y eficiente para hogares, comercio, industria y transporte en Latinoamérica (pág. 20).
- Acceso transversal a energía: cobertura geográfica y social (pág. 23).
- Cilindros de GLP seguros y de fácil acceso.
- Seguridad de la comunidad (pág. 31).



- Economía circular (pág. 72).
- Telemetría en clientes industriales (pág. 38).
- Excelencia en la experiencia del cliente (pág. 33).



- Mitigación y adaptación frente al cambio climático (pág. 69).



- Prevención de la corrupción y el soborno (pág. 50).
- Ética y cumplimiento (pág. 48).

Temas prioritarios en sustentabilidad



Dar acceso a energías limpias

Energía versátil, limpia y eficiente para Latinoamérica



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

Contexto

La energía es fundamental para casi todos los grandes desafíos y oportunidades a los que hace frente el mundo actual. Impacta aspectos centrales de las personas y la sociedad, como el empleo, la seguridad, el cambio climático, la producción de alimentos o la generación de ingresos. Por ello la agenda de Desarrollo Sustentable de las Naciones Unidas (ODS¹⁰) define un Objetivo para este tema que pone metas para lograr un acceso universal a la energía al 2030.

Los países de menores ingresos, como los que atiende Lipigas, se han abastecido históricamente de energías más carbonizadas, con altas emisiones de material particulado.

A nivel domiciliario un alto porcentaje de la población de menores ingresos recurre a leña, carbón e incluso estiércol como su energía primaria. Ello ha generado importantes impactos en la salud de las personas, ya sea por la contaminación intradomiciliaria, como por la contaminación urbana. Por ejemplo, en la ciudad más contaminada de Latinoamérica, Coyhaique, estudios indican que el 94% de las emisiones de material particulado fino proviene de la calefacción a leña¹¹. Por su parte, a nivel industrial y comercial las energías más utilizadas son el diésel, carbón y leña, con el consecuente impacto en las emisiones de gases efecto invernadero.

La leña genera el doble de emisiones de CO₂ en relación al gas natural y el gas licuado genera la mitad del CO₂ en relación al carbón. Los distintos países de la región están implementando estrategias para mejorar la calidad de aire, que van desde incentivos hasta normas que obligan a realizar medidas de mitigación o sencillamente cambiarse a energías como el gas licuado o gas natural.

⁹. Fuente: WGLP

¹⁰. ODS= Objetivos de Desarrollo Sostenible. Más información en <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

¹¹. FUENTE: Estudio de la OMS – Ciudades con peor calidad del aire de Latinoamérica. En las ciudades donde está permitido utilizar carbón y leña para cocinar y calefaccionar, su combustión es un factor importante de la contaminación atmosférica urbana.

4,3 millones

de personas en el mundo⁹ han muerto a consecuencia de la contaminación intradomiciliaria en 2012.

- **GLP libera un 30% menos de CO₂ por unidad de energía que el carbón o el petróleo.**

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

- **Un horno de GLP puede calentar el aire hasta 25 grados más que otros combustibles fósiles.**

- **GLP es hasta cinco veces más eficiente que algunos combustibles tradicionales.**

Gestión

1. Energía limpia, versátil y eficiente

Nuestros productos son un aporte a la descontaminación de las ciudades e industrias latinoamericanas. Ofrecemos energía que, en comparación con otros combustibles, es más limpia, eficiente y versátil. Adicionalmente, tiene un menor costo, si se le compara con otros combustibles sustitutos.

¿Por qué el GLP es una energía limpia, versátil y eficiente?

El GLP que comercializamos es un producto secundario natural que se genera durante el refinado de petróleo (40%). De ahí su nombre: gas licuado de petróleo o GLP. Pero este producto también proviene de la separación de gas natural, el cual es extraído desde pozos. Bajo condiciones normales de temperatura es un gas y, al ser enfriado o comprimido, cambia a estado líquido, reduciendo su volumen hasta 270 veces.

• Energía limpia

El uso de GLP genera impactos ambientales positivos directos, como son: menor emisión de carbono y de material particulado, no deja residuos ni productos sulfurados, libre de plomo y de otros productos contaminantes. Gracias a su estado gaseoso no se derrama, por lo que no contamina cuerpos de agua, ni cuerpos terrestres. En forma indirecta evita la tala de bosques, por ser el combustible más empleado por los hogares de bajos recursos para sustituir la leña.

• Energía fácil e instantánea

El GLP no requiere de grandes estructuras. Gracias a su capacidad de compresión, puede ser transportado por distintas vías y envasado en formatos de diversos tamaños. Puede ser almacenado en distintos tipos de contenedores, como cilindros y tanques, los que incluso pueden ser enterrados. El GLP tiene más de mil aplicaciones: desde su uso para calefaccionar y cocinar en los hogares, como energía para movilizar el comercio, las industrias y el transporte, hasta para generar electricidad. Es una solución para distintos procesos, como: calentamiento de agua, generación de vapor, calefacción, secado, fundición, deshidratado, generación de electricidad y cogeneración con motores o turbinas a gas.

Perú - Conversión a GNL en siderúrgica

SIDERPERU es la principal empresa del acero en el Perú. En noviembre de 2018 modificó su matriz energética para utilizar GNL como combustible primario, el que es suministrado por Limagas Natural. Gracias a este avance la empresa pretende reducir el volumen en el transporte de energía -70% menos en la cantidad de camiones-, y con ello disminuir su huella de emisiones del transporte y por ende bajar sus costos de producción.

Programa de recambio de calefactores Lipigas

Dado que en el sur de Chile es costumbre utilizar leña, y que las ciudades más contaminadas de Latinoamérica están en esa zona, es que desarrollamos un programa para reemplazar su uso por GLP para calefaccionar hogares.

Hemos instalado más de 6 mil estufas eficientes, desde el inicio del programa en 2017.

• Energía autónoma y comprimible

El GLP ofrece autonomía a quien lo utiliza. Es decir, en un cilindro de 15 kilos existe energía para que una familia cocine y se duche durante un mes. El GLP es una energía inmediata, instantánea, no como la leña que requiere un proceso prolongado de encendido hasta poder entregar su energía. La estufa a gas, por ejemplo, se enciende y el calor está disponible de inmediato; de la misma manera un calefón entrega agua caliente en forma instantánea, cuando se necesita. Es una energía fácil que llega al hogar sin distinción y a los lugares más extremos: islas, campamentos mineros, entre otros.

• Energía eficiente

Tiene un poder calorífico más alto que otros combustibles como el carbón, gasolina, *fuel-oil* y los alcoholes derivados de biomasa. Esto, sumado a la disponibilidad actual de equipos con tecnología de punta, hacen del GLP una alternativa de excelencia para distintas aplicaciones térmicas como hornos, secadores, calefacción, calderas para agua caliente, vapor y generación eléctrica.

2. Acceso transversal a la energía



Nos enorgullece dar acceso a nuestros productos y servicios a tantas personas. Nos distinguimos por entregar una solución limpia, fácil, instantánea, eficiente y a un precio alcanzable para la realidad económica de los habitantes de zonas urbanas y rurales de Chile, Colombia y Perú. El GLP es inclusivo, mejora la calidad de vida de las personas y lo ofrecemos con una amplia cobertura en los países donde operamos.

Acceso a la industria salmonera

La industria salmonera en Chile opera en mares y lagos ubicados en lugares apartados y con difícil o nulo acceso terrestre, a lo que se suman muchas veces condiciones climáticas adversas. En Lipigas damos acceso a una energía a precio competitivo, y contribuimos a disminuir las emisiones de gases efecto invernadero y a evitar vertidos de combustibles a cursos de agua. El GLP es una alternativa factible para procesos térmicos, como la generación de agua caliente, de vapor, para los motores de lanchas, así como para proyectos de generación eléctrica. A la fecha atendemos a 135 centros productivos en esta industria.

Colombia - Acceso a comunidades rurales

Muchas zonas rurales de Colombia no contaban con acceso a GLP. Por ello se trabajó un plan para ampliar nuestra cobertura incluyendo municipios no interconectados y zonas rurales.

Con ello, 982 mil hogares sustituyeron el uso de leña, aportando a la reducción de muertes al año por la combustión intradomiciliaria generada por el uso de leña utilizada para cocinar y calefaccionar.

La Compañía amplió su cobertura en un 7% a través de redes y 9% por medio de cilindros.

¿Por qué el gas es una energía más accesible?

En Lipigas entendemos el acceso desde dos perspectivas: cobertura geográfica y acceso a personas de menores recursos.

Amplia cobertura geográfica

Estamos presentes en tres países, en 1.510 comunas y provincias³ suministrando energía a más de 2 millones de hogares. Contamos con una amplia cobertura física (plantas, depósitos y distribuidores) que nos permite cubrir casi la totalidad del territorio chileno, colombiano y peruano.

Es una fuente de energía ideal para áreas remotas, rurales, o lugares de gran altitud; y puede ser crucial para la supervivencia en momentos de emergencia y desastres naturales.

Nuestra energía llega incluso a territorios insulares como Isla de Pascua y Chiloé en Chile. En Perú hemos dado acceso a GNL en territorios del norte del país, siendo pioneros en cubrir las zonas alejadas.

Llegamos con gas a industrias que operan en zonas muy apartadas, como la minería, ubicada en la cordillera a gran altura, o como la industria del salmón, en islas y fiordos. (ver destacado)

Colombia



Perú



Chile



³ 323 comunas (Chile); 126 provincias (Perú); 1.061 municipios (Colombia).

3. Acceso social

El GLP es, en muchas ocasiones, la primera alternativa moderna para el reemplazo de los combustibles domésticos tradicionales, como la leña o el carbón. En zonas de muy bajos recursos, la mejora en la calidad de vida no solo incluye una mejor calidad del aire al interior de los hogares, sino que libera de tiempo utilizado para la recolección de leña, carbón o estiércol.

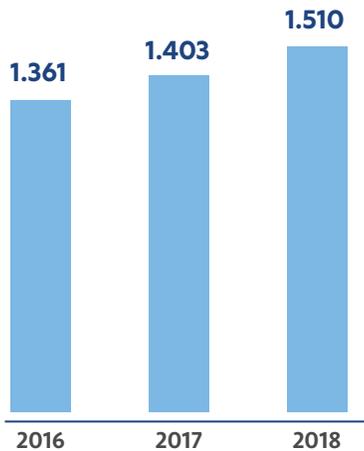
El GLP es una energía fraccionable y por ende contamos con diferentes tamaños de cilindros. Es así como a través de formatos pequeños damos acceso a grupos vulnerables y a personas de menores ingresos. Llevamos el gas a todas las personas, de todos los grupos socioeconómicos y lo dejamos instalado donde nuestro cliente lo necesita.

En Chile, el GLP es usado hoy en el 85% de los hogares, lo que significa que cada día repartimos 60 mil cilindros a lo largo del país.

Lima Gas en Perú da acceso a GLP a miles de personas gracias a los 409 distribuidores asociados que dan cobertura en zonas rurales y/o alejadas a las ciudades.

Acceso a energías más limpias

Número de comunas y provincias atendidos en los tres países.



La seguridad es prioridad

Seguridad de la comunidad, trabajadores y contratistas

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



Contexto

El gas licuado del petróleo, también conocido como GLP, es un combustible compuesto por una mezcla de hidrocarburos, principalmente propano y butano. Sometido a determinada presión, cambia su estado gaseoso a líquido, lo cual facilita su almacenamiento en tanques y cilindros de forma segura y eficiente.

Cumpliendo características de calidad y manejo, el gas se transforma en una energía segura y eficiente, lo que explica que durante el período 2017-2018 se hayan consumido más de 300 millones de toneladas a nivel mundial.

- **Calidad del gas:** la calidad del combustible determina aspectos claves de seguridad (como su poder calorífico o su índice de expansión), tanto así que las normas internacionales de calidad de GLP apuntan en su gran mayoría a temas de seguridad.
- **Conocimiento del manejo del gas:** dado que el gas es un combustible, es fundamental el conocimiento de su almacenaje, transporte y manipulación en forma segura, factor crítico para una acertada toma de decisiones en casos de emergencia o situaciones de riesgo.
- **Hermeticidad del contenedor:** tanto los cilindros, tanques o redes deben ser herméticos. Esto es importante para asegurar la integridad de las personas, el equipamiento y las redes.
- **Confiabilidad de las instalaciones:** existen normas internacionales para resguardar la confiabilidad de las instalaciones de gas. Cada país cuenta con una agencia pública responsable de supervigilar el mercado del gas. En Chile este rol le corresponde a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), en Perú al Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN), y en Colombia a la Comisión Reguladora de Energía y Gas (CREG), supervisada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).
- **Respuesta y contención frente a emergencias:** ante eventuales incidentes que puedan poner en riesgo la integridad de personas o instalaciones, es esencial contar con personal especializado, equipamiento y trabajo intersectorial con distintos actores públicos para reaccionar a tiempo y de manera segura frente a una emergencia.

Gestión

El cuidado de las personas es uno de nuestros tres valores corporativos. Trabajamos para que nuestras operaciones se desarrollen bajo estrictas normas de seguridad y cuidado del medio ambiente y nos ocupamos de contribuir a la educación de nuestros colaboradores, clientes y comunidad en el manejo seguro de los productos que comercializamos. *(Más información de nuestros valores en pág. 8)*

Nuestra Política de Seguridad incluye los procesos de abastecimiento de materia prima, almacenamiento, envasado, carga, descarga y despacho de gas a través de camiones y de redes de distribución. Contamos con un Sistema Integrado de Gestión basado en la norma ISO 18001:2007¹¹, certificado en un total de 19 plantas en Chile y Perú, mientras que en Colombia se trabaja sobre la base de la ISO 9001:2008 y el Reglamento Técnico de plantas de envasado (Resol. 180581 Min. Minas). Tenemos sistemas de monitoreo del cumplimiento legal en seguridad que abarcan 21 plantas, el que es auditado, al menos, una vez al año.

La seguridad es parte de nuestro quehacer y de nuestra historia. Por ello contamos con procedimientos para la prevención de riesgos, evitando situaciones de riesgo para las personas, instalaciones o el entorno. Ejemplo de ello son los elementos de seguridad que tienen nuestros cilindros *(ver infografía Cilindros GLP Seguros)*. En el caso del producto granel, ya sea residencial, comercial o industrial, los camiones de reparto cuentan con altos estándares de seguridad, así como nuestros colaboradores disponen de los conocimientos y capacidades para realizar un inyecto (carga de gas al tanque) de manera segura. Durante 2018 no tuvimos incidentes de seguridad o accidentes con consecuencias graves o fatales para la comunidad o los colaboradores directos.

Metas en seguridad con “Visión cero”

Nos proponemos:

- **Cero incidentes de fugas y sobrellenos en instalaciones propias y de clientes.**
- **Cero accidentes en el transporte de abastecimiento a clientes.**
- **Cero accidentes de nuestros trabajadores.**

¹¹. Contamos con instalaciones certificadas en OHSAS 18001 o similar en 85% de las instalaciones de Lipigas en Chile; 63% de Lima Gas en Perú y 100% de Chilco en Colombia.

Cilindros GLP Seguros

Llevamos gas, de manera segura,
a miles de hogares todos los días.



Sello de garantía para seguridad y confianza del cliente.



Cilindros acreditados por organismos técnicos.



Gas incluye olor para su detección en caso de fuga (en estado natural es inodoro)



Goma de hermeticidad en válvula para acoplamiento seguro del regulador



Válvula de seguridad.



Transporte seguro.



Peso del gas acorde a formato del cilindro.



Instalaciones para el llenado certificadas en seguridad.



En el proceso de llenado en plantas, se cuenta con sistemas de seguridad y control de calidad, que garantizan que el producto cilindro salga operativo, seguro y con la calidad adecuada (sistema de control de fuga, sistemas de control de ovalidad, sistema de control de peso).

Tecnologías que minimizan riesgos

Con el objetivo de sistematizar y mejorar la gestión del mantenimiento con consecuencias en seguridad de procesos y productos, incorporamos en Chile la digitalización de las actividades de mantención de plantas y camiones, con el foco en la excelencia en la ejecución y la calidad. Lo anterior ha permitido disminuir la probabilidad de falla de los equipos gracias a una eficiente gestión de activos. De la misma manera, utilizamos nuevas herramientas tecnológicas como ISO TOOLS, que nos permiten tener información al día y en línea para el control de instalaciones y para el cumplimiento de los estándares de seguridad establecidos.

Asimismo, avanzamos en el plan para mejorar nuestros estándares de seguridad a través de la modernización de procesos y equipos, y la modernización de las plantas. En 2018 en Chile modernizamos cuatro plantas con el sistema SCADA e implementamos sistemas automatizados de llenado de cilindros en dos plantas (*ver destacado*). Adicionalmente, incorporamos explosímetros con tecnología infrarroja, con un mayor nivel de confiabilidad, ya que en presencia de altas concentraciones de GLP permanecen siempre operativos.

Nuevas tecnologías para una mayor seguridad

Sistema SCADA para evitar fugas	Automatización de envasado aumenta los estándares de seguridad y calidad de cilindros
<p>Enfocado en prevenir el escape de gas al entorno, producto del sobrellenado de tanques de almacenamiento de nuestras plantas.</p> <p>El sistema monitorea y controla en tiempo real el nivel de llenado, temperatura y presión de los tanques de almacenamiento. Igualmente, inicia acciones de corte en forma automática en caso de ser necesario.</p> <p>En 2018 lo implementamos en cuatro plantas que reciben gas por ductos. Existen planes para expandir esta tecnología a otras plantas en la medida que los niveles de operación así lo permitan.</p>	<p>La modernización de los procesos de envasado, a través de sistemas automatizados y electrónicos, permite minimizar la variación en niveles de llenado de los cilindros, incorporando a la vez un control automático de inspección de micro fugas en cilindros, posterior al proceso de envasado.</p> <p>En 2018 implementamos este sistema en dos plantas en Chile y se proyecta un incremento progresivo a otras instalaciones.</p>

Resultados 2018

- **0 accidentes con consecuencias graves o fatales para la comunidad o los colaboradores directos.**
- **36 de nuestras instalaciones de mayor tamaño certificadas en OHSAS 18001:2007 o similar.**

1. Seguridad de la comunidad

Reacción y contención en situaciones de emergencia

Contamos con procedimientos formales para dar respuesta a incidentes que puedan registrarse tanto en instalaciones propias como de clientes y que tengan el potencial de generar daños graves a personas, instalaciones o bienes, o que puedan provocar alarma pública. Diseñamos procedimientos para redes de distribución, tanques de almacenamiento, y para operaciones de transportes de gas granel o envasado.

Los posibles incidentes pueden ser: fugas de gas e inflamaciones de gas; acumulación de gas en lugares confinados; situaciones de incendios cercanos a plantas, centrales, depósitos u otros lugares donde se almacene gas; accidentes de tránsito, asaltos u otros actos delictuales en contra de vehículos de reparto, distribución o transporte de gas.

Contamos con una Central de Operaciones de Emergencia (COE), disponible todos los días del año y sin restricción de horario, para apoyar a nuestros clientes, trabajadores y a la comunidad frente a situaciones de riesgo. Dependiendo de las circunstancias, acuden equipos técnicos los que pueden derivar la atención a equipos de mantención.

2. Seguridad y salud de nuestros trabajadores

Las personas son nuestra prioridad y por ello evitamos toda situación que pueda provocar lesiones y enfermedades profesionales a nuestros trabajadores y contratistas.

Sistema de seguridad y riesgo laboral

Desde 2012 contamos con un sistema de seguridad enfocado en los riesgos laborales, con énfasis en la prevención. Para esto último, hemos puesto especial énfasis en la promoción de una cultura de salud y seguridad. Año a año desarrollamos planes de formación y reforzamiento continuo de la cultura de seguridad y autocuidado. En Chile, todos nuestros trabajadores reciben capacitaciones en temas de seguridad, y de manera específica materias de manejo seguro del GLP, apilamiento de cilindros y manuales de seguridad, con un foco especial en áreas operativas.

Los temas de seguridad son medidos con rigurosidad. Los incorporamos en las evaluaciones de desempeño de todos nuestros trabajadores.

En 2018 desarrollamos un Manual de Manejo de Carga, el que fue difundido en todas las plantas de Chile. Este manual es una guía para que los trabajadores conozcan las conductas correctas en el manejo de carga de elementos con un peso elevado, y orienta en las medidas que deben aplicarse para evitar una sobrecarga corporal. Algunas de esas medidas son: brazos mecánicos, uso de carros y otros avances. El 100% de los trabajadores operativos en Chile fue capacitado en la importancia del correcto manejo de la carga, dando cumplimiento a la regulación¹².

¹² En septiembre de 2017 comenzó a regir en Chile una modificación al Código del Trabajo para reducir el peso máximo de carga humana de 50 a 25 kilos a través Ley 20.949.

Hacia la reducción de la accidentabilidad

Mantener índices óptimos de seguridad laboral es un desafío permanente, teniendo como meta la reducción de la accidentabilidad a cero en los tres países. Nos enorgullece reportar que nuevamente tuvimos cero fatalidades y tampoco lamentamos accidentes graves en nuestros colaboradores directos. No obstante, la tasa de accidentabilidad en Chile registra un leve incremento en 2018 respecto del año anterior, misma situación que se registra en las operaciones de la distribuidora de GLP, Lima Gas y en Colombia. Limagas Natural en Perú, mantiene su tasa en cero.

Tasa de accidentabilidad¹³

		2018	2017	2016
Chile		1,4	1,1	2,4
Colombia		4,9	4,5	7,4
Perú	Lima Gas	0,7	0,3	0,4
	Limagas Natural	0	0	2,1

Iniciativas de salud ocupacional (Chile)

Programa de Vigilancia Auditiva en plantas para monitorear a personal expuesto a ruido.	Aplicación de Protocolo de Factores de Riesgo Psicosocial en Chile; incluye acciones correctivas.	Implementación de Política de Prevención de Consumo de Drogas y Alcohol, para prevenir su consumo en nuestros ambientes laborales.	Aplicación del Protocolo de Trastornos Músculo - Esqueléticos relacionados al trabajo en Chile.
---	---	--	---

Seguridad en contratistas

Desde el año 2009 tenemos un reglamento especial de seguridad y medio ambiente para las empresas contratistas y subcontratistas, controlando el cumplimiento de medidas preventivas de seguridad tales como la entrega de ropa de seguridad, elementos de protección personal y otros.

Salud y seguridad

	2018	2017	2016
Accidentes con consecuencias graves o fatales para la comunidad y/o colaboradores directos	0	0	0
Enfermedades profesionales	0	0	2

¹³ Cobertura solo en trabajadores directos. En el caso de la Operación en Colombia, los transportistas son parte de los trabajadores directos.

Excelencia en la experiencia del cliente

Innovación y servicio orientado al cliente



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

Contexto

Relación de confianza

La sociedad está en permanente cambio. La desconfianza hacia las instituciones, empresas y entre las personas han aumentado a niveles impensados en los últimos diez años. El consumidor actual no solo quiere comprar gas, quiere también una experiencia grata al comprar energía, quiere respuestas honestas y claras al tener un problema. Por el producto que vendemos y la forma en que lo entregamos, accedemos anualmente a más de dos millones de hogares y sabemos que la confianza del cliente se construye en cada entrega. Si consideramos que en Chile hacemos más de 60 mil entregas diarias de gas, el contar con un estándar de servicio se hace más crítico aún. Si a este escenario le sumamos la alta exposición que generan las redes sociales, el desafío para resguardar la integridad de la promesa al cliente se complejiza. Además, al tener distintos tipos de clientes, las necesidades particulares varían en cada negocio o segmento: industrial, comercial (restaurantes, hoteles, casinos), residencial, institucional (hospitales, escuelas, fuerzas armadas, otros), segmento inmobiliario y automoción. *Más información en pág. 8.*

Consumidor 2.0

A lo anterior hay que agregar un importante cambio en los hábitos de consumo en los últimos años. La disrupción digital y las nuevas generaciones nativas digitales avanzan rápidamente hacia nuevas formas y plataformas de compra. Así, las transacciones de bienes y servicios en línea, desde distintos dispositivos (celular, computador, etc.), han aumentado 1.400% en los últimos diez años. La inteligencia de datos, georreferenciación y otras soluciones tecnológicas permiten a empresas como Lipigas transformar sus servicios y dar respuesta oportuna y acertada al consumidor. El desafío es llevar estos desarrollos a nuestros procesos, resguardando que nuestra oferta de energía sea segura y de calidad en todas las soluciones (gas licuado, gas natural, a granel, envasado, en redes o nuevas soluciones de energías).

Más información sobre nuestros productos y sus usos en www.lipigas.com y en Memoria Anual 2018 disponible en el mismo website.

—
**Más de
 3.200.000
 clientes
 en tres países**

—
**16
 millones**

—
**de entregas al
 año en Chile**

**Entramos a más de
 2
 millones**

—
**de hogares en
 un año**

—
174 km

—
**de redes de gas
 natural**

Nuestra oferta

Atendemos a más de 3,4 millones clientes en los tres países donde operamos. De ellos, más de 3 millones son residenciales y cerca de 200 mil comerciales, industriales, institucionales y del transporte.

	Gas licuado de petróleo (GLP)	Gas natural por redes (GN)	Gas natural licuado (GNL) y gas natural comprimido (GNC)
Envasado	<ul style="list-style-type: none"> Más de 3.000.000 clientes residenciales y comerciales compran gas en cilindros, los que distribuimos en camiones livianos. Porcentaje de las ventas de GLP envasado respecto del total de ventas de GLP en cada país: 58,7% en Chile; 65,9% en Colombia y 58,7% en Perú. 		
Granel / Redes	<ul style="list-style-type: none"> A más de 214 mil clientes residenciales, comerciales e industriales le llevamos GLP en camiones, inyectándolo en tanques ubicados en la propiedad de cada cliente. El porcentaje de las ventas de GLP a granel respecto del total de ventas de GLP en cada país: 41,9% en Chile; 34,1% en Colombia; y 41,3% en Perú 	<ul style="list-style-type: none"> Más de 6.000 clientes residenciales, comerciales e industriales reciben el gas natural por redes (cañerías), en Chile. En 2018 se suman más de 60.000 clientes de Surgas, llegando a 80.000 clientes en Colombia. Más de 6 millones de m³ de gas natural en redes en 2018. 	<ul style="list-style-type: none"> 21 clientes industriales en Chile y Perú compran nuestro gas natural licuado (GNL) transportado en camiones hasta plantas satélites de regasificación ubicadas en las instalaciones del cliente. 31 clientes industriales y estaciones de servicio del Perú compran nuestro gas natural comprimido (GNC), llevado en semiremolques hasta las instalaciones de cada cliente. 40 millones de m³ de gas natural licuado vendidos en 2018. 79 millones de m³ de gas natural comprimido, vendidos en 2018.

Gestión

Servicio orientado al cliente

Nos enfocamos en gestionar una mejora continua de la experiencia de nuestros clientes a través de la permanente búsqueda de soluciones que se adapten a sus requerimientos, así como mediante la mejora en la experiencia de compra. Los reconocimientos que nos dieron los expertos nos indican que vamos por buen camino. No obstante, sabemos que debemos estar atentos a los cambios en los hábitos de nuestros clientes y ser ágiles en mejorar la calidad de nuestro servicio, en evolucionar los procesos operacionales y en incorporar las alternativas que ofrece la transformación digital para ponerla al servicio de nuestros clientes.

Nuestra promesa es entregar el 90% de los pedidos en el tiempo prometido a los clientes de gas en cilindro.

1. Soluciones energéticas integrales y a la medida

Si bien nuestros inicios, hace casi 70 años, fueron en la entrega de gas licuado de petróleo, hemos evolucionado y seguiremos diversificándonos. Hemos especializado nuestra oferta según los segmentos de consumo, entregamos asesoría especializada a cada tipo de cliente, con el objetivo de entregar una solución útil, eficiente y a un costo accesible, a través de los distintos canales de venta que tenemos.

Contamos con una oferta de valor diferenciada, acorde a las necesidades de cada segmento:

- **Residencial:** el principal uso de nuestros productos es residencial, especialmente a través de GLP vendido en cilindros de distintos formatos, que pueden ser utilizados de manera fácil y segura para distintos fines, como cocción de alimentos, calefacción y calentamiento de agua. También para equipos de aire acondicionado, secadoras de ropa, climatización de piscinas, entre otros usos. Para dar acceso a clientes residenciales en edificios, contamos con un área especializada en atender al sector inmobiliario, siendo parte desde el inicio en los proyectos de desarrollo de nuevos edificios y condominios que acceden a gas granel con tanques comunes y medidores individuales.
- **Comercial:** dadas las características del gas, este es un producto de gran utilidad para comercios de distintos tamaños que requieren de fácil control de la temperatura y calor constante, como son los hornos de restaurantes, panaderías y casinos, así como también hoteles, hospitales y establecimientos educacionales, entre otros. En Chile, Lipigas tiene un producto único en el mercado – GASPRO- con mayor poder calorífico y que, en términos simples, es más eficiente porque libera más calor.
- **Industrial:** el gas es utilizado como fuente de energía en distintos procesos industriales, como fabricación de vidrios, cerámicas y plásticos; fundición y tratamiento térmico de metales; calefacción de criaderos de animales e invernaderos; procesos de deshidratación y secado de alimentos; hornos de secado y generación de vapor; calentamiento de soluciones y de manera muy especial en proyectos de generación aislada y cogeneración eléctrica, tanto con motores como turbinas. Además de abastecer a estos clientes, entregamos un Plan Personalizado Industrial que consiste en la visita a las instalaciones para la realización de un proyecto de eficiencia energética que, a través del diagnóstico y análisis de procesos, identifica y cuantifica alternativas de ahorro y mejoramiento, basado en las mejores prácticas de eficiencia, ingeniería y equipos de última generación, tanto de GLP como de GNL.
- **Transporte:** el gas cuenta con amplias ventajas para ser utilizado como combustible para vehículos o equipos de mayor tamaño. También es usado para el funcionamiento de grúas horquilla y de embarcaciones náuticas, donde hemos desarrollado aplicaciones específicas para lanchas de la industria salmonera.

2. Experiencia del cliente en la compra

Generar confianza y cercanía, y ser impecables en el servicio que entregamos, son aspectos críticos para que nuestros clientes tengan una buena experiencia.

Confianza y cercanía en la relación con clientes

Trabajamos día a día para conservar la cercanía y confianza que nos tienen nuestros clientes. Este activo intangible es para nosotros un tesoro. Sabemos que depende de nuestro estilo de trabajo, de la atención que damos, de la respuesta frente a reclamos, de la velocidad en la toma de decisiones frente a un problema. Sin embargo, sabemos que al tener tantos puntos de contacto pueden existir roces. Por lo mismo, la clave está en las personas: estas deben estar alineadas a los valores de la empresa y ser capaces de responder de la misma manera en todos los canales de comunicación con clientes.

El resguardo de la confidencialidad en la información y datos de los clientes es clave para nosotros. Por ello realizamos auditoría en seguridad de datos y contamos con sistemas de ciberseguridad y una serie de medidas para asegurar el cuidado de la información de cada cliente.

Para facilitar la comunicación de los clientes contamos con una diversidad de canales de contacto, dentro de los cuales se encuentra un sistema de gestión de reclamos que cuenta con tres niveles: consultas, solicitudes y reclamos. Estos son resueltos a través de procedimientos establecidos para cada uno de ellos. En 2018 la tasa de reclamo se mantuvo en Chile en 4,6% en gas envasado y en granel hubo un aumento de 0,3% a 0,6%.

Para mejorar la experiencia del cliente en sus diversos puntos de contacto con la Compañía medimos de forma sistemática la satisfacción del cliente.



Cercanía y Confianza

Dada la gran cantidad de puntos de contacto con nuestros clientes, y la amplia diversidad de canales de comunicación y atención, medimos en distintos momentos donde puede ocurrir satisfacción o fricción.

- **Medimos satisfacción en los distintos canales de atención.**
- **Monitoreamos nuestros canales de comunicación y de retroalimentación en redes sociales.**
- **Monitoreamos los reclamos de clientes.**
- **Medimos la efectividad en la entrega.**
- **Medimos la satisfacción del cliente a través del Índice NPS.**

Resultados 2018

- **4,6% fue la tasa de reclamo en ventas de cilindros, y 0,6% en clientes de granel residencial.**
- **Índice NPS de satisfacción del cliente, es medido en Chile por un ente externo, y alcanzó un 54%.**

Debemos ser impecables en el servicio entregado

Nuestros esfuerzos apuntan a mejorar la calidad y oportunidad en el proceso de pedido, entrega, cobro y facturación. De esta forma generamos el respaldo para que las áreas de distribución puedan cumplir nuestra promesa de servicio. En 2018 desarrollamos un Modelo de Gestión de Servicio y creamos una Gerencia de Transformación Digital en Chile. Trabajamos en la mejora continua, gestionando los indicadores de calidad, con el foco puesto en cumplir en los tiempos de entrega óptimos para la logística, que van entre los 30 y 60 minutos. Para ello avanzamos en automatizar los contactos con el cliente, con información en tiempo real del status de cada pedido y la llegada al domicilio. Respaldamos esta oferta con un sistema logístico moderno e integrado, con un modelo de gestión para las centrales de reparto que facilita una llegada más directa a nuestros clientes. Al 2018 contamos con 564 móviles y 18 centrales de reparto directo. Dada la magnitud de las inversiones que son necesarias para ampliar este sistema, tenemos un plan anual que incluye al 2019 invertir en siete nuevas centrales y más de 200 nuevos móviles para la atención de más de 20 mil pedidos diarios mensuales.

Transformación digital

La innovación es parte de nuestra estrategia. Nos hemos enfocado en mejorar la experiencia en la compra, y para ello estamos haciendo algunas transformaciones que apuntan, por ejemplo, a obtener mayores eficiencias en la última milla en gas envasado y granel, implementación de *big data* en la logística de envasado, *data science* aplicada a la logística en gas a granel, o proyectos para anticipar desborde de demanda de gas envasado, así como *Robotic process automation*. Otro ejemplo de las innovaciones para mejorar la experiencia en la compra de gas envasado son *LipiApp*, la aplicación Llegué a su puerta, y una serie de innovaciones que apuntan a la entrega oportuna (*Ver destacado*).

Innovaciones para mejorar la experiencia de compra de gas envasado

LipiApp	Llegué a su puerta
266.972 pedidos fueron atendidos mediante esta nueva aplicación, que permite pedir, pagar y hacer seguimiento desde el teléfono celular. La solución digital tiene más de 250 mil clientes registrados desde que debutó en 2017.	Aplicación que contacta al cliente en el momento que el pedido está llegando a su casa, la cual se opera desde el camión de reparto.
Eficiencia última milla	
Implementamos cambios disruptivos para mejorar la entrega de gas al cliente. Innovaciones como CRP - aplicación que mejora la logística de la última milla, o <i>big data</i> logístico, permitirán evitar ineficiencias, descongestionar nuestros centros logísticos y analizar información en línea para mejorar nuestras repuestas frente a imprevistos que atrasen la entrega.	

Telemetría en clientes GLP granel

La telemetría nos permite medir a distancia la disponibilidad de gas en el tanque del cliente.

- **2.146 instalaciones con telemetría (más 126 mil clientes)**
- **0 episodios de desabastecimiento en instalaciones con sistema implementado.**
- **8% menos de visitas a clientes.**
- **9% más de carga de gas en clientes.**

El viaje del cliente

Ser ágiles, flexibles e innovadores nos permite mejorar la experiencia del cliente. Para ello necesitamos conocer a los clientes, entender el recorrido que hacen para comprar nuestros productos y evitar los momentos de fricción que puedan tener con el servicio. La innovación es una herramienta que nos permite mejorar la experiencia del cliente al comprar nuestros productos y servicios.



Excelencia en el Servicio - Chile

	2018	2017	2016
Net Promoter Score NPS en GLP envasado	54%	57%	64%
Tasa de Reclamo Cilindros <i>Cantidad de reclamos por cantidad de clientes activos (con compras en el último mes) GLP envasado</i>	4,6%	4,6%	3,7%
Tasa de Reclamo Granel Residencial <i>Cantidad de reclamos por cantidad de clientes activos (con compras en el último mes)</i>	0,6%	0,3%	0,4%



Resultados económicos y de desarrollo del negocio

Desarrollo y resiliencia del negocio

Trabajamos en un plan estratégico para el desarrollo de largo plazo de Lipigas, adecuándonos a entornos cambiantes y adaptándonos a los desafíos que garanticen la excelencia y progreso de la empresa a largo plazo.



Contexto

El mercado de GLP es altamente competitivo, con resultados fuertemente ligados al precio de la materia prima, desafíos logísticos-comerciales, con hábitos de consumo que han ido evolucionando y clientes que demandan un servicio de alta calidad.

A lo anterior se suma la problemática del cambio climático que instala la urgente necesidad de avanzar en la sustitución del carbón y el petróleo por energías más limpias, lo que a nivel territorial, también deriva en la necesidad de mejorar la calidad del aire para no afectar la salud y bienestar de sus habitantes.

Todo esto genera una enorme oportunidad para el futuro de energías más limpias, que sean a la vez versátiles y eficientes. En este futuro el gas licuado y el gas natural juegan un rol de gran importancia.

Gestión

1. Plan de desarrollo estratégico

El plan de desarrollo estratégico de Lipigas tiene tres focos principales:

a. Fortalecer el negocio base, el GLP: este representa el 88% en volumen de ventas y el 95% en margen bruto al día de hoy. Chile sigue siendo nuestro principal mercado en términos de utilidades y volúmenes de venta.



En este escenario innovar es fundamental para ser más eficientes y prestar un mejor servicio. Y por esto la transformación digital pasa a ser un eje central para la evolución del negocio. En Lipigas estamos innovando y aplicando nuevas herramientas tecnológicas, como *big data* y digitalización del negocio, con miras a mejorar la eficiencia del negocio del GLP, sobre todo en envasado y en Chile, un mercado altamente competitivo.

b. Diversificación y expansión geográfica: de aquí a 2022 queremos que Lipigas sea una empresa con mayor diversificación geográfica, con una creciente presencia en Latinoamérica, especialmente en mercados atractivos por su alto potencial de crecimiento.

c. Estrategia multienergía: a esto se suman avances en la diversificación de productos con el desarrollo y comercialización de Gas Natural Licuado (GNL), desarrollo de nuevas aplicaciones para el gas, programas para la sustitución de energías contaminantes por gas, entre otros aspectos.

Adicionalmente, durante 2018 y fruto de una línea de desarrollo gestada en 2016, iniciamos el negocio de comercialización de energía eléctrica. Desde fines de 2017 disponemos de soluciones para generación eléctrica a través de gas. En enero de 2018 adquirimos el 65% de Marquesa GLP SpA, con el propósito de generar energía eléctrica para dos faenas mineras en la Región de Coquimbo. Estas son parte de las soluciones integrales (generación + comercialización) que estamos desarrollando para clientes del segmento industrial y comercial de gran formato.

Por tanto, Empresas Lipigas avanza decididamente en su propósito de ofrecer soluciones energéticas limpias a sus clientes, a través de una estrategia multienergía que entrega alternativas eficientes y que da respuesta a las demandas de clientes residenciales, comerciales e industriales. Como parte de lo anterior, hemos avanzado decididamente en la transformación digital, formalizando un plan y una estructura dedicada a este desafío con el propósito de agilizar y simplificar nuestros procesos en toda la cadena de valor hacia el cliente.

2. Distribución del valor económico generado

Mostramos el valor económico que genera Lipigas y cómo se distribuye entre los principales grupos de interés. Lo medimos como la diferencia entre los ingresos y costos de operación. En 2018 generamos valor económico por US\$ 155 millones. De estos, US\$ 136 millones se distribuyeron entre los distintos grupos de interés y US\$ 19 millones fueron retenidos en la empresa y destinados principalmente a reinversión.



INGRESOS

US\$ 806
millones
(ventas)

VALOR ECONÓMICO
GENERADO

US\$ 155
millones
(Ingresos - Costos)



COSTOS

US\$ 651
millones
(costos de operación)

VALOR ECONÓMICO
DISTRIBUIDO

US\$ 136
millones
Valor Económico Generado (US\$ 155 millones) –
Valor Retenido (US\$ 19 millones)



Trabajadores **US\$ 56** millones en remuneraciones y beneficios



Estado **US\$ 20** millones en impuestos



Accionistas y financieros **US\$ 61** millones en pagos a proveedores de capital por concepto de intereses, y a los accionistas por concepto de dividendos

Ética, transparencia y *compliance*

Gobierno corporativo

Un buen gobierno corporativo es clave para afrontar los desafíos de futuro y resguardar la creación de valor de la Compañía a través de un desempeño de excelencia en lo económico, social, ambiental y ético.





Contexto

Si bien Lipigas nació en Chile hace casi 70 años, en 2010 iniciamos nuestra internacionalización, primero en Colombia y luego, en 2013, en Perú.

Operar en entornos y culturas distintas nos plantea el desafío de mantener vivos los valores y principios que guían nuestra acción, alinear a todos los colaboradores con el propósito y los objetivos corporativos, y resguardar el cabal cumplimiento de los lineamientos internos y las diversas leyes y regulaciones vigentes en cada uno de las países en los que estamos presentes.

Desde 2016 transamos nuestras acciones en la Bolsa de Comercio de Santiago (Chile), lo que representa obligaciones adicionales que debemos cumplir de acuerdo a la normativa vigente que establece la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). Entre dichas obligaciones se encuentra la Norma de Carácter General N°385 sobre Mejores Prácticas de Gobiernos Corporativos.

Gestión

1. Directorio

Empresas Lipigas es una sociedad anónima abierta. Su Directorio es responsable de la dirección estratégica de la Compañía, la aprobación de sus políticas, el monitoreo de su creación de valor y uso eficiente de los recursos, la supervisión de su desempeño, riesgos y sistemas de control de gestión, y de garantizar que Lipigas actúe en el mejor interés de todos los accionistas y tenga en cuenta los intereses de sus grupos de interés.

El Directorio realiza seguimiento de los programas en materia de sostenibilidad y entrega a la alta gerencia recomendaciones para asegurar que los factores éticos, económicos, ambientales y sociales sean considerados en sus decisiones.



El Directorio está compuesto por siete miembros que permanecen tres años en sus cargos, pudiendo ser reelegidos. El Presidente del Directorio no ocupa cargos ejecutivos dentro de la Compañía.

Comité de Directores: la labor del Directorio es apoyada por el Comité de Directores, compuesto por tres directores, dos de los cuales son independientes. El Comité tiene por objetivo examinar las materias de su competencia conforme lo establece la Ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas de Chile y las demás que le encarga la Junta de Accionistas o el Directorio en su caso.

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

Capacitación: en 2018 realizamos capacitaciones a los Directores en materia de libre competencia, transformación digital y nuevas normas contables NIIF.

Visitas a terreno de los directores: durante 2018 el Directorio trasladó en dos oportunidades el lugar habitual de sus reuniones (oficina

principal de Lipigas en Santiago), realizándolas en terreno, en las plantas de regiones de Chile (Coquimbo y Osorno).

En estas visitas los directores recorren las instalaciones y se reúnen con las personas a cargo de las operaciones, con el fin de escuchar y conocer cómo estas se llevan a cabo, las mejoras implementadas y los desafíos por aplicar.

Adicionalmente, el Directorio visitó Bogotá y Lima para conocer la marcha de las operaciones de la Compañía, en el extranjero.

Composición del Directorio

Sexo		Independencia		Edad (años)				Directores con cargos ejecutivos dentro de la empresa	
Hombre	Mujer	Independiente	No independiente	Menos de 50 años	Entre 51 a 60 años	Entre 61 y 70 años	Más de 71 años	Ejecutivo	No ejecutivo
7	0	3	4	0	3	3	1	0	7

2. Gobierno de la sustentabilidad

Es permanente preocupación del Directorio implementar, mejorar y aplicar prácticas de buen gobierno corporativo y desarrollo sostenible, y para ello cuenta con una serie de políticas, prácticas y procedimientos. Entre ellas están los Principios de Sustentabilidad, el Código de Conducta, el Modelo de Prevención de Delitos, y las políticas de Inclusión y Diversidad, Ambiental, y de Seguridad Laboral, Operacional y Salud en el Trabajo.

KPI`s en sustentabilidad

Contamos con un conjunto de indicadores claves (*Key Performance Indicators-KPI's*) para medir y evaluar nuestro desempeño en sustentabilidad en cada uno de los ocho principios en la materia (*Más información en pág. 15*). Cada filial establece metas de acuerdo a su contexto particular y a sus prioridades.

3. Gestión de riesgos

Rol del Directorio

El Directorio de nuestra Compañía tiene bajo su responsabilidad velar por una adecuada identificación y gestión de los riesgos, estableciendo controles y responsabilidades para prevenirlos y/o mitigarlos. El

Directorio y la Administración revisan periódicamente el mapa de los riesgos significativos de la Compañía a fin de diseñar y vigilar el cumplimiento de las medidas de mitigación de riesgos que se estimen convenientes.

Principales riesgos en sustentabilidad

Los riesgos de nuestra organización incluyen distintos ámbitos de su desempeño ambiental, laboral y social, e incluyen riesgos en las siguientes categorías: a) administración; b) continuidad del negocio; c) financieros; d) regulatorios e) tecnológicos y; f) gobernabilidad.

Auditoría

Contamos con un programa anual de auditoría interna que se funda en la matriz de riesgos. Este plan aborda las dimensiones de ética y cumplimiento normativo, seguridad, y control interno, a nivel corporativo y de cada una de las filiales. Como resultado de la ejecución de las auditorías se proponen medidas para corregir las debilidades de control.

Más información sobre la gestión de riesgos y detalle de los principales riesgos y sus medidas de mitigación, en Memoria Anual 2018 ; disponible en www.lipigas.com



Ética, transparencia y *compliance*

Integridad y cumplimiento

Nuestro compromiso es gestionar el negocio de manera honesta y transparente, educando y capacitando a nuestros colaboradores para que todas nuestras decisiones vayan de la mano de la ética y el profesionalismo que nos caracteriza, cumpliendo con la legislación de cada país en los que operamos y promoviendo el cumplimiento de nuestro Código de Conducta y Buenas Prácticas.





Contexto

Para Empresas Lipigas la conducta ética de todos quienes formamos parte de la organización es fundamental e intransable. Sobre ese principio hemos ganado la confianza de nuestros clientes, colaboradores, socios comerciales y proveedores. Nuestro desafío es mantenerla, pues estamos convencidos de que es la única forma sostenible de hacer negocios.

Estamos conscientes de que la sociedad actual ha elevado las exigencias con que mira a las empresas. Tiene expectativas muy altas respecto al rol social de las mismas, su responsabilidad en la promoción de una cultura de diversidad e inclusión, el resguardo de los derechos humanos y, sobre todo, en los estándares éticos que rigen su actuar. Por ello nuestro compromiso es cumplir con esas expectativas y con todas las promesas que hacemos a nuestros clientes y grupos de interés, situando a la ética como la base de nuestro comportamiento diario.

Gestión

1. Código de Conducta y prevención de delitos

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

Modelo de Prevención de Delitos (MPD): tiene como objetivo fundamental evitar que se cometa cualquiera de los delitos sancionados por la ley 20.393 de la República de Chile. Estos son lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho, receptación, corrupción entre particulares, administración desleal, negociación incompatible y apropiación indebida,

tanto dentro de la compañía como en la relación con nuestros proveedores y socios comerciales. Nuestro MPD consiste en un proceso de prevención y monitoreo de los riesgos relacionados con dichos ilícitos, que integra mecanismos de control sobre los procesos del negocio y el desarrollo de una serie de actividades permanentes de prevención, detección, respuesta y mejora continua del mismo.

Comité de Ética: contamos con un Comité de Ética en cada uno de los tres países en los que operamos. Su función es velar por la imparcialidad y el adecuado funcionamiento del Código de Conducta y Buenas Prácticas, incluyendo -en Chile- las acciones relativas al Modelo de Prevención de Delitos; además de revisar las denuncias y tomar las acciones que se ameriten de acuerdo a los criterios y procedimientos establecidos por el Comité de Ética para su investigación y resolución. Los Comités se reúnen mensualmente.



2. Cumplimiento

El Directorio acordó en 2017 crear un Sistema de *Compliance* robusto, efectivo y ajustado a la realidad del negocio, fortaleciendo y mejorando las acciones que se venían haciendo en los años anteriores en esta materia y programando nuevas actividades.

Es por ello que durante el año pasado realizamos el levantamiento de los riesgos existentes del negocio, elaboramos una matriz de riesgos de *compliance*, identificamos las brechas para avanzar en 2019 y definir los planes de acción con cada una de las áreas. Junto con lo anterior, reforzamos las capacitaciones permanentes al personal en materias de libre competencia, además del control de cumplimiento normativo y la auditoría aplicada a toda la

Compañía. También estamos en proceso de elaboración de la Política de Libre Competencia, con su manual respectivo.

En marzo de 2018 creamos el área de *Compliance*, con el nombramiento del *Compliance Officer*, quien también asumió el cargo de Encargado de Prevención de Delitos que exige la Ley N° 20.393 de Chile. Su función es liderar las actividades para crear y fortalecer la cultura ética de la Compañía; detectar y gestionar los riesgos por incumplimiento de las obligaciones normativas y legales; y establecer los procedimientos adecuados. El área de *Compliance* tiene la independencia necesaria para realizar su función y reporta directamente al Comité de Directores cada tres meses.

Código de Conducta ¿qué ámbitos aborda?

- **Valores en el desempeño individual y grupal:** salud y seguridad; uso de alcohol y drogas; igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión; acoso, intimidación y hostigamiento.
- **Desarrollo sustentable:** medio ambiente y relación con las comunidades.
- **Trabajo con clientes y socios comerciales:** soborno y corrupción; conflictos de interés; regalos y hospitalidad; relación con clientes; relación con proveedores; prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo; información personal y privacidad.
- **Cultura de libre competencia:** compromiso con la libre competencia en el mercado.
- **Protección de activos de Lipigas:** uso adecuado de los recursos; exactitud de los registros e informes; sistemas de información; operaciones con información privilegiada; comunicaciones externas.

3. Línea de Denuncias

La Línea de Denuncias, activa en los tres países, permite canalizar de manera confidencial y anónima eventuales irregularidades y transgresiones, en un marco de confianza y sin temor a represalias. Está disponible a para los colaboradores vía intranet y para los clientes, proveedores, contratistas, distribuidores y comunidad en general, vía *website* de la Compañía. En 2018 se recibieron 106 denuncias a través de esta plataforma, 99% de las cuales fueron debidamente atendidas y resueltas durante el año.

4. Comunicación y capacitación

Para resguardar que todos los colaboradores conozcan y cumplan las disposiciones del Código de Conducta y del Modelo de Prevención de Delitos, realizamos capacitaciones vía *e-learning* a todos los empleados que ingresan a la Compañía.

Adicionalmente, en 2018 tuvimos dos charlas especiales a las áreas expuestas - de Logística y Operaciones y de Grandes Clientes- en las que se discutió la función de *Compliance* y la importancia de la ética en todo su actuar. A esto se sumaron las charlas de actualización sobre las modificaciones de la Ley 20.393 dirigidas a gerentes, subgerentes y jefes de áreas y un *newsletter* a los directores sobre la modificación reciente de la Ley 20.393 con la incorporación de los nuevos delitos.

Denuncias en temas éticos

106 recibidas en 2018

105 resueltas en el período

0 denuncias de discriminación

Barómetro de Valores y Ética

A fines de 2018 aplicamos esta medición -en los tres países- que permite conocer el estado de la cultura ética y de cumplimiento al interior de la empresa, desde la mirada de los colaboradores y directivos.

Los resultados de este estudio, aplicado por Fundación Generación Empresarial, nos permitirán definir las campañas que se realizarán en este ámbito en 2019.

Capacitación en libre competencia

En 2018 realizamos en Chile dos sesiones de entrenamiento en libre competencia a todas las gerencias, mandos medios y demás ejecutivos que tienen injerencia en relaciones comerciales con riesgo de conductas anticompetitivas. Participaron activamente todos los miembros del Directorio.

Ética, transparencia y *compliance*

Cadena de valor responsable



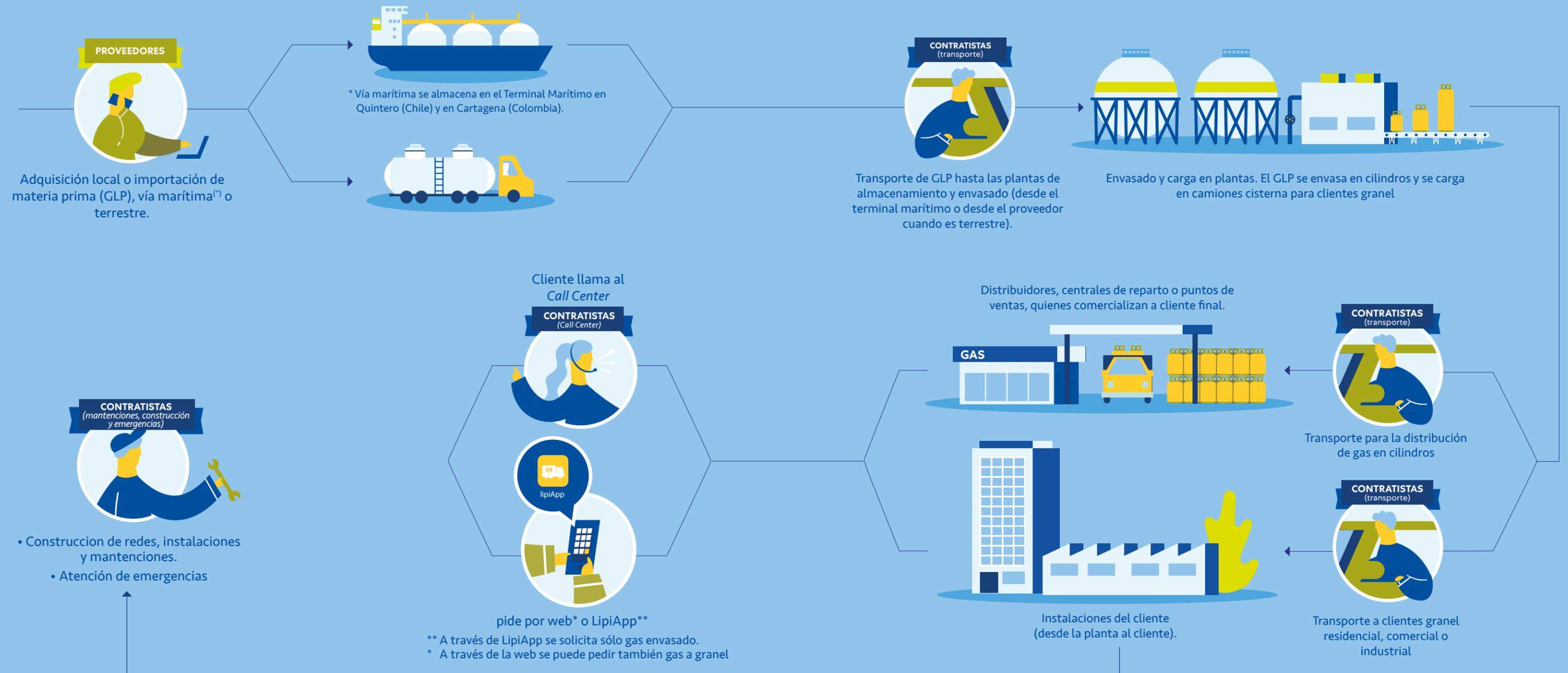
Nuestros proveedores y contratistas son claves en la habilidad de Lipigas para entregar un servicio de excelencia, confiable y oportuno. Por ello nos preocupamos de establecer con ellos relaciones de confianza y mutuo beneficio, además de resguardar que se alineen con las políticas y estándares de nuestra compañía.

Cadena de valor responsable

Contexto

En la cadena de valor de Lipigas intervienen: i) Proveedores, que nos suministran insumos y productos, entre otros, materia prima e insumos estratégicos; ii) Contratistas, que nos proveen, entre otros, servicios los de transporte, obras, instalaciones, mantención, *call center* y emergencias.

Más información sobre la cadena de abastecimiento en Chile, Colombia y Perú y sus principales proveedores, en Memoria Anual 2018; disponible en www.lipigas.com





1. Resguardo del cumplimiento en la cadena de valor

Monitoreamos a los contratistas en el cumplimiento de la legislación laboral y de las políticas de seguridad ocupacional y operativa de la Compañía. En estos últimos verificamos que cuenten con las acreditaciones requeridas y realizamos auditorías en terreno para revisar que se cumplan con los estándares de Lipigas y las regulaciones en la materia. Además, contamos con un reglamento especial de seguridad y medio ambiente para empresas contratistas y subcontratistas.

Adicionalmente, en Chile incorporamos cláusulas para el cumplimiento de la Ley 20.393 sobre el Modelo de Prevención del Delitos de la compañía en todos los contratos con los proveedores y contratistas. En Limagas Natural (Perú) también hemos incorporado cláusulas anticorrupción en los contratos que se firman con proveedores y contratistas. En Colombia realizamos auditorías de seguimiento a los contratistas críticos para la operación y el negocio, en aspectos de cumplimiento en seguridad, salud, medio ambiente y calidad. Adicionalmente, monitoreamos a los contratistas de transporte y distribución en materia de seguridad vial, bajo la resolución 1565/2014 del Ministerio de Transporte de dicho país.

La identificación de los riesgos económicos, ambientales, laborales y éticos en la cadena de valor forma parte de nuestra Gestión de Riesgos.

Insumos y servicios críticos

Los insumos definidos como estratégicos para la compañía son: cilindros, tanques, medidores, válvulas, calderas, vaporizadores, estufas y pallets.

Entre los servicios fundamentales está el transporte para la distribución, instalaciones, mantenciones y servicios de emergencia.

2. Compromiso de Lipigas en la relación con su cadena

Responsabilidad de Lipigas frente a sus proveedores y contratistas:

contamos con una estrategia definida para la gestión de proveedores y contratistas, que tiene como fin mantener una relación comercial de mutuo beneficio y de largo plazo, que asegure estándares de calidad, el cumplimiento de normativas vigentes y de los compromisos adquiridos por la compañía, de acuerdo a las condiciones pactadas con cada uno de ellos y plasmados en contratos por escrito. En Chile, el plazo promedio de pago es de 38 días, no obstante, existen acuerdos con contratistas para pago contado mensual. Además, se están tomando las medidas para dar cumplimiento a la ley de pago a 30 días, promulgada en Chile en el mes de enero de 2019.

Procesos de licitación justos y transparentes:

nuestros procesos de compra y licitaciones se realizan basados en nuestro principio de transparencia y trato justo. La selección de proveedores se efectúa utilizando los criterios de: precios competitivos, calidad técnica, comportamiento comercial, situación financiera del proveedor, cumplimiento de obligaciones, laborales, previsionales y tributarias, y estándares de seguridad y salud ocupacional. El cumplimiento de los procedimientos establecidos es auditado internamente y también a través de auditorías independientes. Para promover la descentralización y el principio de equidad, las licitaciones y compras se abren a proveedores locales.

Comunicación y denuncias:

Lipigas considera que un trato justo y respetuoso, además de un flujo de comunicación abierto y permanente tanto con proveedores como con contratistas, es esencial para el establecimiento de relaciones comerciales sólidas y duraderas. En Chile, mantenemos canales de comunicación directa mediante administradores de contrato quienes tienen a su cargo todos los aspectos de la relación con las empresas que prestan servicios. Adicionalmente, la instancia de auditorías que se realizan de manera mensual por el Área de Gestión de Contratistas en distintas zonas del país, son espacios utilizados para dialogar en terreno sobre sus inquietudes y consultas.

Tal como ocurre con todos nuestros grupos de interés, nuestras Líneas de Denuncias en los tres países se encuentran también disponibles para que proveedores y contratistas puedan reportar situaciones que a su juicio requieran el análisis por parte de las instancias que la Compañía ha establecido para ello. *Más información en pág. 52.*



Ética, transparencia y *compliance*

Compromiso con los grupos de interés

Somos una empresa de servicios y por esto las personas son el centro de nuestro quehacer. La confianza que estas tengan en nuestra compañía es vital para nuestro desarrollo, y producto de ello y nuestros valores fomentamos una gestión responsable y la construcción de relaciones virtuosas con todos nuestros grupos de interés.



Nuestros grupos de interés prioritarios son aquellos que, por un lado, pueden verse afectados significativamente por nuestras actividades; y, por otro, pueden afectar mediante sus acciones nuestra capacidad para llevar a cabo con éxito las estrategias y objetivos que nos hemos planteado.



COLABORADORES

Son las personas que trabajan para Lipigas, a través de un contrato con la empresa en sus distintas áreas. Nuestra fuerza laboral alcanza a 1.863 personas; 42% de las cuales trabaja en Chile, 38% en Colombia y el restante 20% en Perú.

¿Cómo nos relacionamos?

- Relaciones laborales cotidianas con las jefaturas directas.
- Medios y canales de comunicación internos.

Sus principales intereses y preocupaciones

- Sostenibilidad del negocio y resultados.
- Oportunidades de crecimiento y desarrollo.



CLIENTES

Personas, empresas o instituciones que compran o reciben los servicios de Lipigas.

¿Cómo nos relacionamos?

- Diariamente a través de la entrega de productos y servicios.
- A través de la plataforma multicanal (*Call Center, e-mail, redes sociales, web www.lipigas.cl*).

Sus principales intereses y preocupaciones

- Recibir un producto/servicio seguro, de calidad y en forma oportuna a un precio conveniente.
- Resolución a reclamos y respuestas a consultas.



DISTRIBUIDORES

Socios logístico-comerciales que facilitan la venta y distribución de gas licuado envasado en cilindros.

¿Cómo nos relacionamos?

- A través de una relación basada en acuerdos comerciales.
- Por medio de Agentes Zonales o jefes de canal.
- A través del Portal de Distribuidores¹⁴.

Sus principales intereses y preocupaciones

- Modelo de negocios/resultados/calidad del producto/ventas.
- Sistema de facturación y cobranza.

¹⁴: Aplica solo al negocio en Chile.



PROVEEDORES

Persona o empresa que suministra bienes o servicios a petición de Lipigas, recibiendo un pago monetario.

¿Cómo nos relacionamos?

- A través de área de Compras y Gestión de Proveedores.
- Sistema para procesamiento de facturas.

Sus principales intereses y preocupaciones

- Condiciones claras y transparentes.
- Pago oportuno.

INVERSIONISTAS Y ACCIONISTAS

Personas naturales o jurídicas que invierten en nuestra empresa, a través de distintos instrumentos financieros.

¿Cómo nos relacionamos?

- A través del área de Relación con Inversionistas.
- Por medio de *conference call* trimestrales y reuniones periódicas con analistas e inversores.
- Publicación de resultados y otra información relevante en www.lipigas.com.

Sus principales intereses y preocupaciones

- Transparencia y claridad en la información; resultados financieros y marcha de los proyectos de inversión y crecimiento sustentable de la compañía.

CONTRATISTAS

Empresa con la cual se celebra un contrato para ejecutar servicios de forma habitual o permanente, tanto dentro como fuera de las instalaciones de Lipigas.

¿Cómo nos relacionamos?

- A través del Administrador de Contrato correspondiente.
- Relación directa con el área de Gestión de Contratistas.

Sus principales intereses y preocupaciones

- Condiciones claras y transparentes.
- Pago oportuno.

COMUNIDADES

Grupo de personas ubicadas en un sector geográfico específico que pueden verse impactadas -positiva o negativamente- por el desarrollo de nuestra actividad.

¿Cómo nos relacionamos?

- A través de iniciativas de relacionamiento específico.
- En proyectos particulares, a través de entrega anticipada de información.
- Por medio de canales formales de comunicación.

Sus principales intereses y preocupaciones

- Servicios y productos.
- Incidentes.
- Impacto por trabajos programados u obras de instalación.
- Apoyo a iniciativas comunitarias.



Instancias y organizaciones en las que participamos

Con el objetivo de contribuir al desarrollo de las sociedades y el sector de energía participamos activamente en las siguientes organizaciones e iniciativas:

Energía:

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

Sostenibilidad:

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

Empresarial:

- ICARE (Chile)
- SOFOFA (Chile)
- USEC (Chile)
- Cámara de Comercio de Valparaíso (Chile)
- Cámara de Comercio de Santiago (Chile)
- Cámara de Comercio Peruano Chilena (Perú)

Desarrollo local:

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

Calidad del empleo

Desarrollo de capital humano y calidad de vida



Queremos contar con personas y equipos comprometidos y proactivos, orgullosos del aporte que realizan al bienestar social, generando estilos de trabajo que faciliten ambientes motivadores, que potencien la innovación y trabajo en equipo. Promovemos el desarrollo de nuestros colaboradores a través programas de formación, becas y gestión de talentos, a la par de iniciativas que posibiliten la conciliación entre la familia y el trabajo.

Contexto

El respeto es uno de nuestros valores centrales y, junto con promoverlo en todos los niveles, nos preocupamos de crear ambientes de trabajo desafiantes y motivadores para nuestra red de colaboradores, quienes son el motor de nuestra actividad. Nuestra visión es que somos un vehículo de oportunidades, somos habilitadores de un potencial transformacional de cada persona que trabaja con nosotros: cada uno elige avanzar y evolucionar, y en Lipigas facilitamos las instancias y los espacios para hacerlo. Esto se refleja en Chile en una baja rotación y un aumento en la profesionalización: cada año tenemos más colaboradores con estudios de nivel técnico superior o universitarios.

A lo anterior se suma que la sociedad está en permanente cambio, y los cambios culturales se reflejan en un mayor interés por el acceso a la educación, por los temas sociales, ambientales y por aprender. Las nuevas generaciones no buscan estabilidad, sino desafíos. Esperan que exista coherencia y un propósito claro en la empresa, y aspiran a tener igualdad de oportunidades y posibilidades de gestionar su carrera. En Lipigas nuestro corazón está calentito: el tener un propósito tan motivador como es el dar acceso a energía limpia a miles de personas en Latinoamérica, en su mayoría de bajos ingresos, genera un compromiso adicional en nuestros colaboradores. *Más información en pág 20.*

Los cambios dentro de Lipigas han sido una realidad para quienes trabajan con nosotros. Las nuevas tecnologías incorporadas en nuestro quehacer, el crecimiento de nuestra compañía, su internacionalización, entre otros, han generado una serie de desafíos que han requerido flexibilidad, colaboración y generosidad por parte de todos los equipos de trabajo.

Reconocimientos en Chile

- **10° lugar de las Mejores Empresas para Trabajar en Chile**
- **5° lugar Employers for Youth (EFY), ranking de los mejores empleadores para jóvenes profesionales en Chile**
- **1er lugar de la categoría Energía y Distribución del ranking MERCO Talento Chile, entre las 100 empresas que atraen y retienen talento en Chile**

Gestión

1. Calidad de vida

En Lipigas tenemos una amplia representación de los segmentos de la sociedad, por lo mismo, nuestra prioridad ha sido mejorar la calidad de vida de quienes trabajan con nosotros. Para ello hemos generado una serie de iniciativas y beneficios pensando en la diversidad de nuestros colaboradores, quienes tienen distintas necesidades. Por ejemplo, en Chile, entregamos subsidios habitacionales, becas de estudio para trabajadores e hijos, seguro de salud, dental, catastrófico y de vida, proyectos deportivos, apoyos psicológicos, legal y financiero, entre otros. Uno de los beneficios más valorados es la ayuda a familias con necesidades especiales, que contribuye a solventar los gastos derivados de los cuidados y atenciones especiales que se deben brindar a un miembro directo de la familia (hijo, cónyuge, padre o madre) que presente alguna situación de discapacidad, enfermedad crónica o dependencia física o psicológica. En 2018 se apoyó a 11 familias en Chile.

Equilibrio entre la vida familiar y el trabajo

Entendemos que nuestros colaboradores necesitan equilibrar el trabajo con su vida personal. Para ello contamos con una Política de Calidad de Vida que incluye iniciativas como el teletrabajo *Lipihome* (*ver destacado*); *Lipipuntos* (*Limapuntos* en Perú, y *Chilcopuntos* en Colombia), que permite gestionar tiempos libres; *Lipiflex*, paquete de beneficios flexibles para profesionales, entre otros. Adicionalmente, contamos con una política de apoyo a la maternidad y paternidad, con beneficios adicionales a los que otorga la ley en Chile.



Lipihome

El programa de teletrabajo *Lipihome* que permite a nuestros colaboradores trabajar desde sus casas, generando mayor eficiencia en los equipos de trabajo y ocupar menos tiempos en traslados.

En 2018, en Chile, accedieron 54 trabajadores a esta modalidad, y en 2019 un 10% de la dotación trabajará desde la casa una vez a la semana.

2. Desarrollo del potencial de las personas

Queremos promover una cultura motivadora, en la cual las personas sientan que crecen y se desarrollan con la empresa. Para lograrlo sabemos que es clave una mayor profesionalización y por ello en Lipigas el que quiera desarrollarse va a encontrar las herramientas para hacerlo. En Chile, la Escuela de la Energía, que en su primera etapa apoya el desarrollo del personal operativo (*ver destacado*), o el sistema de becas de estudio para trabajadores son buenos ejemplos de esto.

Hemos focalizado nuestros esfuerzos en generar redes de conocimiento que vinculen a las distintas áreas de la compañía, promoviendo sinergias que favorezcan la eficiencia y la obtención de nuevos conocimientos técnicos y específicos para el mejoramiento continuo del negocio. Igualmente, hemos gestionado alianzas con organizaciones que permiten acceso a redes de innovación externas, tales como el Centro de Innovación UC e IF Conecta¹⁵. Como parte de nuestro Programa de Capacitación, que cubre a la totalidad de los trabajadores con distintos tipos de cursos, se avanzó en consolidar programas de inglés, mejorar el uso de tutoriales y la incorporación de entrenamiento en aplicaciones como *Lipicall* en áreas de servicio.

Movilidad interna

Nos interesa desarrollar nuestros talentos, apoyar y potenciar su movilidad interna y generar oportunidades reales de mejora dentro de la empresa para ellos. Nuestro Protocolo de Movilidad Interna así lo refleja y deja de manifiesto nuestro interés en apoyar el liderazgo, tanto de hombres como mujeres. En 2018, en Chile, 31% de las vacantes fueron ocupadas por personal interno.

Evaluación del desempeño

Contamos con un sistema de evaluación de desempeño en los tres países donde operamos, basado en las competencias y habilidades que cada país requiere enfatizar, así como objetivos cuantitativos. Este se aplica al 100% de la dotación en Chile y Colombia y al 89% en Perú.

Escuela de la Energía

La Escuela de la Energía está enfocada en el desarrollo de personal operativo. Cuenta con contenidos técnicos específicos para nuestro negocio, incluyendo aspectos tan importantes como la seguridad y calidad del producto, la relevancia de nuestro servicio al cliente, la gestión de emergencias, entre otros temas. En 2018 participaron 636 colaboradores, en Chile.

¹⁵ Más información del Centro de Innovación UC e IF Conecta en <http://centrodeinnovacion.uc.cl/> y <https://www.ifchile.com/ifconecta/>

3. Diálogo y engagement

Avanzamos en consolidar nuestras prácticas que fortalecen las relaciones de confianza, haciendo especial énfasis a las relaciones del día a día entre jefes y colaboradores. Este camino se construye con mucho diálogo y para ello propiciamos instancias permanentes y sistemáticas de comunicación, tanto con líderes sindicales, como con los equipos de trabajo.

Clima laboral de excelencia

Gestionamos una estrategia de mejoramiento permanente de las relaciones laborales, basada en el liderazgo cercano de las jefaturas y la puesta en práctica de valores como el respeto, la confianza y la transparencia, apoyadas en una gestión de recursos humanos de avanzada. Esto se refleja en los reconocimientos recibidos (*ver destacado*) y en el logro de un 88% de favorabilidad en la última medición anual de *Great Place to Work* en Chile, mediante una encuesta anónima al personal.

Sindicalización

Respetamos a los sindicatos y creemos en su aporte a la gestión de la empresa, por lo cual trabajamos con los dirigentes sistemáticamente para compartir los planes e iniciativas de la empresa, así como solucionar oportunamente las inquietudes del personal. La sindicalización en Lipigas Chile alcanza un 64%, Perú un 6% y en Colombia no existen sindicatos.

Desarrollo del capital humano y calidad de vida

	2018	2017	2016
Colaboradores <i>Número</i>	1.863	1.709	1.363
Empresas contratistas de instalaciones y transporte <i>Número</i>	178	181	147
Horas de capacitación <i>Número</i>	23.188	28.353	59.321
Monto invertido en capacitación <i>US\$</i>	414.243	596.373	481.456
Sindicalización <i>Número de colaboradores sindicalizados</i>	504	451	396

Calidad del empleo

—
**Paridad de género,
integración y
diversidad**



Promovemos ambientes de trabajo diversos, en los que el respeto y la valoración de las diferencias individuales sean el motor que desarrolle nuestro negocio de manera más innovadora y sustentable.

Contexto

Los cambios en la sociedad están impulsando nuevas formas de trabajar y de relacionarse. Si bien la industria de la energía ha sido tradicionalmente conservadora y masculina, en Lipigas hemos buscado gestionar una mayor diversidad de talentos. Los esfuerzos han estado en movernos hacia integrar más mujeres, incluso en puestos operativos, así como grupos con menores oportunidades laborales, tales como personas con capacidades diferentes e inmigrantes. En Chile fue promulgada en 2017 una ley sobre inclusión laboral que define una cuota de 1% de la dotación de personal para personas en situación de discapacidad, en empresas con más de 100 trabajadores, a la cual Lipigas ya se había anticipado.

Gestión

Desde 2015 contamos en Chile con una Política de Diversidad e Inclusión que busca la integración de inmigrantes y/o personas pertenecientes a pueblos originarios, personas de orientación sexual o identidad de género diversas, además de fomentar la incorporación de mujeres y jóvenes al mercado laboral. Dicha Política será actualizada en 2019.

Sabemos que para avanzar más se necesita un cambio cultural. Por ello implementamos en Chile programas de capacitación en temas de integración y diversidad; en 2018 avanzamos incorporando estos temas en talleres de formación a ejecutivos y jefaturas, y transmitiéndolos también a los nuevos colaboradores.

Pilares de la política de diversidad e inclusión

Concientización y educación	Igualdad de oportunidades en el reclutamiento	Seguridad
<ul style="list-style-type: none"> • Generar prácticas laborales basadas en el valor del respeto • Generar una cultura de integración y diversidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer más accesibles los sistemas de selección y reclutamiento para favorecer la integración y diversidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Resguardar que las instalaciones cuenten con la infraestructura necesaria para integrar a personas con algún tipo de discapacidad.

Diversidad



25%
participación
femenina en los
tres países



1%
de trabajadores
con discapacidad
en Chile

1. Paridad de género

Desde la creación de nuestra Política de Diversidad e Inclusión hemos impulsado una gestión sistemática para incorporar más mujeres en la empresa, la que en 2019 será reforzada agregando focos de trabajo específicos en dicha Política. Desde 2017 participamos en la Iniciativa de Paridad de Género (IPG)¹⁶, y definimos metas de paridad de género (*ver destacado*) para Lipigas en Chile.

Hemos diseñado un plan para mejorar el IPG que incluye acciones enfocadas en la sensibilización del tema, talleres sobre sesgos de género. Hemos revisado nuestros procesos de reclutamiento, selección, movilidad interna y promoción, haciendo énfasis en la matriz de talentos femeninos potenciales e incorporando además talentos femeninos en cargos de operaciones, los que tradicionalmente en la compañía han sido ocupados por hombres. Incluimos mujeres en las ternas de los procesos de selección externos. Hemos ido realizando una revisión y eliminación de sesgos de género en las campañas de *marketing* y en las comunicaciones internas y externas. Adicionalmente, iniciamos el ajuste de la infraestructura y equipamiento en plantas y oficinas, incorporando, por ejemplo, baños y duchas para mujeres en el sector industrial de plantas. En otros ámbitos estamos mejorando nuestros planes de apoyo a la maternidad y conciliación, tanto para padres como madres.

Los cargos ocupados por mujeres en los tres países representan el 25%.



Metas de paridad de género al 2021 en Chile

Aumentar el porcentaje de mujeres a:

- **40%** en el global de la empresa
- **40%** en cargos de jefatura
- **30%** en cargos ejecutivos

2. Integración de minorías

En Lipigas creemos en la integración, entendemos también que la inserción de algunos grupos requiere un esfuerzo mayor, ya que existen barreras de idioma, de competencias, de infraestructura, de procedimientos, entre otros temas. Dado que nuestro negocio es la energía, nos preocupamos especialmente de la seguridad, tanto por el entendimiento y aplicación de protocolos de seguridad en el trabajo, como por la minimización de riesgos en los lugares de trabajo. Al 2018 contamos en Chile con un 1% de personas con algún tipo de discapacidad.

Paridad de género, diversidad e integración

	2018	2017	2016
Mujeres <i>Número</i>	462	427	345
Mujeres <i>Porcentaje</i>	25%	25%	25%
Jóvenes (menor a 30 años) <i>Porcentaje</i>	19%	20%	18%

¹⁶ Más información de la Iniciativa de Paridad de Género en <http://iniciativaparidadgenero.cl/>

Prevenición y mitigación de impactos al entorno natural y las personas

Cambio climático y ecoeficiencia

Trabajamos por mantener un negocio integrado responsablemente con el entorno, evaluando y gestionando nuestros impactos, involucrando a actores relevantes, con acciones que fomenten la eficiencia energética. También agregamos valor ambiental a nuestros clientes industriales y una alternativa más limpia para usos residenciales y comerciales.



Contexto

El cambio climático está instalado en la agenda pública de todos los países donde operamos y en ellos ya se han experimentado sus efectos. Las emisiones de gases de efecto invernadero en el mundo continúan aumentando y hoy son un 50% superior al nivel de 1990. Por esta razón las Naciones Unidas, por medio de sus ODS, definió un conjunto de metas al 2030. En este escenario, nuestros productos gas licuado y gas natural son un aporte al cambio climático dado que generan una menor huella de carbono en relación a otras energías sustitutas. *Más información en pág. 20.*

Más allá del aporte que representan nuestras energías al cambio climático, queremos ser responsables con las emisiones de gases efecto invernadero que generamos, las que principalmente se producen al transportar el gas vía terrestre y marítima.

Los eventos climáticos -a consecuencia del cambio climático- que afectan a Latinoamérica están generando impactos económicos en diversos sectores productivos. Un ejemplo de ello es el comportamiento atípico en zonas áridas, donde en los últimos años ha llovido en zonas donde nevaba; aumento de las temperaturas en otras zonas, generando derretimiento de nieve y hielo en las zonas cordilleranas, incendios y otras consecuencias; cambios en las costas, presentándose con mayor frecuencia e intensidad marejadas, trombas y otros fenómenos. Estos cambios ponen en riesgo las instalaciones de gas propias y de clientes, las que deben operar con estándares de seguridad altos.

Gestión

El enfoque para gestionar el cambio climático es la mitigación de nuestro impacto en la red de transporte y la adaptación de las plantas y centros de distribución para enfrentar eventos climáticos más adversos.

1. Mitigación del cambio climático en el transporte

Para avanzar hacia una mayor eficiencia en logística diseñamos un plan que incluye distintas mejoras:

- **Mejoras al transporte terrestre:** *software* de abastecimiento, un nuevo sistema logístico en base a telemetría (*ver destacado*), la gestión en la última milla, más un reordenamiento en el sistema de distribución de cilindros, son iniciativas que hacen más eficiente la logística terrestre (*ver destacado*). A ello se suma la renovación y modernización de la flota de reparto en venta granel en Chile y la incorporación de un sistema para convertir a gas parte de la flota en las centrales propias. Para 2019 se planifica aumentar la flota de transporte más eficiente, reforzando estas prácticas con la incorporación de mejoras en el llenado de gas granel y una renovación del sistema de optimización de rutas, para hacer más eficiente el sistema. *Más información en pág. 33.*
- **Mejoras al transporte marítimo:** implementamos un sistema que permite hacer más eficiente el transporte marítimo y a futuro avanzaremos en alinearnos con las normas que emerjan para el uso de combustibles menos carbonizados en los buques que transportan el gas hacia nuestros países.

Eficiencia en el transporte gracias a telemetría

Para mejorar la experiencia del cliente y, a la vez, ser más eficientes en la distribución y entrega de nuestros servicios, desde 2017 implementamos un sistema de telemetría para clientes industriales y residenciales de gas a granel. Gracias a este sistema podemos medir en forma remota cuánto gas queda en el tanque, y esa información llega al operador del sistema, quien puede tomar las decisiones de entrega a tiempo y, a la vez, optimizar el uso de los camiones de distribución. En 2018 se disminuyó en 8% la cantidad de visitas a instalaciones de clientes y aumentó en 9% la cantidad descargada en cada visita, lo que mejora la eficiencia en el uso de los recursos de nuestros clientes y nuestros. *Más información en pág. 33.*

2. Adaptación a los efectos del cambio climático en nuestras instalaciones

Como parte de las evaluaciones de riesgos de emergencias de nuestros centros operativos, incluimos las emergencias de origen natural, tales como incendios forestales, marejadas, tsunamis, inundaciones, entre otros. Evaluamos en cada instalación la magnitud del riesgo y definimos planes generales y de respuesta ante emergencias en caso de ocurrencia de estos eventos. Contamos con un sistema de gestión frente a emergencias basado en la norma ISO 22320. *Más información en pág. 26.*

Así mismo, nuestra empresa mantiene coordinaciones y protocolos con los organismos que forman parte del Sistema Nacional de Protección Civil, liderado en Chile por la Oficina Nacional de Emergencia, ONEMI. En virtud de ello recibimos información sobre alertas tempranas preventivas por eventos hidrometeorológicos y sobre otros tipos de situaciones. A partir de esta información, se procede a activar los planes de respuestas a emergencias cuando las condiciones lo ameriten.

Prevención y mitigación de impactos ambientales

	2018	2017	2016
Consumo de combustible en Chile <i>Gjoules</i>	141.421	110.907	99.893

Asegurar el suministro frente a catástrofes naturales

Ante eventos climáticos y desastres naturales, mantener el abastecimiento de gas es fundamental.

Contamos con mecanismos para resguardar que los habitantes de zonas afectadas mantengan el suministro de gas, mediante el traslado de este desde zonas que no están bajo emergencia. Lo anterior implica, en Chile, la coordinación directa con el Sistema Nacional de Protección Civil. Es por ello que durante 2018 trabajamos con dichos organismos para estar preparados y anticipar posibles situaciones que se generan en estas emergencias. Nuestro personal técnico está disponible para la sociedad frente a momentos de catástrofe, el personal de terreno realiza inspecciones y revisiones a las instalaciones de gas, detectando posibles fugas u otros incidentes. *Más información en pág. 26.*

Prevención y mitigación de impactos al entorno natural y las personas

Economía circular

Trabajamos por agregar valor ambiental a través de nuestro quehacer. La reutilización de cilindros y tanques nos permite ser un aporte a una economía más sustentable en el largo plazo.



Contexto

Por definición¹⁷ la economía circular propone alargar al máximo la utilidad y el valor de los productos y servicios, cerrando círculos a través de la reutilización, la reparación, la remanufactura y, por último, el reciclaje. Un modelo *use oriented* se aleja de la economía lineal, que toma recursos para producir un bien o servicio, el que es desechado al final de su vida útil, ya que cambia el objeto transado por un servicio.

El modelo de negocio de la industria fue diseñado en línea con los fundamentos de la economía circular. El 100% de nuestros cilindros y tanques son retornables, lo que alarga el ciclo de vida de los materiales. Al final de su vida útil, alrededor de 50 años, los cilindros y tanques son reciclados.

En el caso del gas envasado lo que se transa es energía y los cilindros vuelven a nuestro sistema. En esencia, la industria del gas, tiene un diseño de ciclos continuos de desarrollo positivo, a través del cual conservamos y mejoramos el capital natural, optimizando el uso de los recursos y minimizando la generación de residuos.



¹⁷ Definición de la Fundación Ellem Macarthur que busca acelerar la transición hacia la economía circular en el mundo. Más información en <https://www.ellenmacarthurfoundation.org/es/economia-circular/concepto>

Resultados

El negocio de Lipigas es parte de la economía circular: los cilindros y tanques son reutilizados y reacondicionados para luego ser reciclados al final de su vida útil.

Modelo de negocio alineado a la economía circular

Prestamos un servicio de energía

Históricamente hemos alineado nuestro modelo de negocio al espíritu de la economía circular. En el caso del GLP, los aspectos vinculados a dicho tema son:

PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN

1

Eco diseño de cilindros y tanques para su reutilización

Utilizamos envases – cilindros y tanques- que han sido diseñados pensando en una vida útil de 50 años, e incorporamos desde su concepción aspectos que permiten su reacondicionamiento y reparación por ese largo período. Adicionalmente, son diseñados y fabricados en base a normas nacionales e internacionales, y cumplen con los más altos estándares en términos de materiales y proceso de fabricación, con el fin de asegurar la confiabilidad durante toda la vida útil del activo.



6

Reciclaje de cilindros y tanques al final de su vida útil

Los cilindros y tanques que cumplen su vida útil y deben ser dados de baja son desmantelados. El acero es reciclado para un nuevo uso, lo que evita su envío a vertederos. Un 7% de los cilindros y tanques son dados de baja cada año. Las válvulas de cilindros y tanques deben ser cambiadas, por normas de seguridad, cada diez años. El bronce contenido en las válvulas es recuperado y vendido para su reutilización.

CONSUMO Y USO

2

Consumidor utiliza el gas y devuelve el cilindro usado al comprar nuevamente

El consumidor de cilindros está educado y acostumbrado a utilizar el cilindro y entregarlo de regreso al hacer un nuevo pedido. Adicionalmente, existen normas que así lo permiten.

3

Limpieza y acondicionamiento de cilindros

Después de cada uso de un cilindro, este vuelve sin gas a nuestras plantas, donde es limpiado y acondicionado para volver a ser llenado con gas y enviado de regreso al mercado.

4

Gestión circular del agua de lavado de cilindros

El agua que utilizamos para limpiar los cilindros en el proceso de limpieza es recirculada para hacer un uso responsable del recurso.

5

Reparación de cilindros y tanques con desperfectos

Nuestro enfoque es potenciar la reutilización de cilindros, tanques de granel, válvulas, entre otros componentes. Ello es posible en la medida que hagamos una reparación oportuna de estos elementos. Nuestro estándar define una frecuencia mínima de mantenimiento y recertificación cada diez años.

Cilindros: revisamos su condición y en los cilindros que así lo requieren se hace un proceso de limpieza profunda, pintado, reparación o reemplazo de válvulas, etc.

Tanques: los tanques son re inspeccionados cada 10 años. Se cambia siempre la válvula de seguridad, se revisan todos sus componentes y se cambian en caso de ser necesario.

Relación con la comunidad

Relación con la comunidad e inversión social



Queremos ser reconocidos como un ciudadano responsable. Para ello potenciamos canales comunicación abiertos, que nos permitan sostener una relación fluida y cercana con nuestros grupos de interés, generando así vínculos de confianza y de largo plazo.

Contexto

Nuestra relación con la comunidad es amplia y diversa. Por un lado, nuestros clientes, trabajadores y proveedores son parte de la comunidad y, por otro lado, nuestro producto tiene un rol social importante en todos los niveles socioeconómicos de los países donde operamos. Adicionalmente, sabemos que nuestro aporte a la sociedad puede ir más allá de nuestro negocio, por lo que históricamente hemos invertido en temas como educación, cultura e integración.

Gestión

Dado que entre nuestros colaboradores, directos e indirectos, hay personas que pertenecen a grupos vulnerables, durante los últimos diez años nos hemos enfocado en el desarrollo de capacidades y mejoras en su calidad de vida.

Áreas de relación con la comunidad e inversión social

Acceso a energía limpia	Calidad del empleo	Educación ambiental	Inclusión social
<ul style="list-style-type: none"> • Aportamos a la comunidad a través de nuestro negocio dando acceso a energías limpias <p><i>Más información en pág 20.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aportamos a la comunidad a través de la mejora en la calidad del empleo <p><i>Más información en pág 61.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Campaña "Invierno Calentito, invierno Lipigas": Camión interactivo y talleres educativos a establecimientos escolares 	<ul style="list-style-type: none"> • Fondo Concursable de Comunidad Mujer • Programa educativo del Museo de Artes Visuales (MAVI) • Integración de refugiados sirios

1. Educación ambiental

Queremos promover nuestros valores: respeto, cuidado de las personas y transparencia. Para ello diseñamos en Chile la campaña llamada “Invierno Calentito, Invierno Lipigas”, que aportó en educación ambiental en relación al problema de contaminación del aire que afecta principalmente a ciudades del centro-sur del país, en alianza con las autoridades locales. Su primera versión se desarrolló a través de un camión interactivo – Camión Calentito - que recorrió 18 comunas, promoviendo en las comunidades locales acciones que contribuyan a la descontaminación y el uso de energías limpias. La campaña consideró diversas actividades públicas y con la comunidad, e hizo participar a más de 30.000 personas. En cada lugar se realizaron talleres educativos, los que en 2018 beneficiaron a 19.960 escolares. Esta campaña se llevará a cabo nuevamente en 2019.



2. Inclusión social

Con el ánimo de ayudar a construir una sociedad más equitativa y respetuosa, lideramos y participamos en distintas iniciativas de inclusión social. Entre ellas destacan el aporte al Fondo Concursable Mujeres por la Equidad¹⁸ - de Comunidad Mujer, el aporte al Museo de Artes Visuales (MAVI)¹⁹, e iniciativas de integración de refugiados sirios en Chile. Adicionalmente, colaboramos con distintas iniciativas de alto impacto social en cada país, como Educación 2020 y Fundación Las Rosas.

Fondo Concursable Mujeres por la Equidad de Comunidad Mujer

Por cinco años hemos aportado al financiamiento de este fondo concursable que, en sus 12 años, ha apoyado en Chile 43 iniciativas que buscan generar oportunidades de cambio y transformación social para avanzar hacia la igualdad entre mujeres y hombres, a través de soluciones a problemáticas, presentadas por las mismas organizaciones territoriales que postulan a este fondo desde diversas localidades del país.

Aporte al Museo de Artes Visuales (MAVI)

Nuevamente en 2018 apoyamos a MAVI, el primer museo inclusivo de Chile, con el fin de acercar el arte contemporáneo a distintos grupos, facilitando el acceso a escuelas, familias, personas con discapacidad, adultos mayores, entre otros.

Dentro de las iniciativas que se realizaron con el aporte de Lipigas en 2018 destacan los programas: museo

inclusivo, talleres interculturales, talleres de invierno y visitas mediadas para jardines infantiles y colegios, entre otras.

Integración de refugiados sirios

En el marco del Programa de Reasentamiento de Refugiados Sirios en Chile, hicimos una alianza con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y la Vicaría de Pastoral Social Caritas del Arzobispado de Santiago, que permitió, a partir de junio de 2018, la integración de dos personas de nacionalidad siria como operadores estables en nuestra planta de Concón.

La incorporación de los trabajadores contempló una serie de pasos previos de sensibilización y educación a los demás colaboradores para preparar su llegada y facilitar la integración de los nuevos trabajadores.



¹⁸ Más información del Fondo Concursable Mujeres por la Equidad de Comunidad Mujer en <http://www.comunidadmujer.cl/liderazgo/premio-comunidadmujer/>

¹⁹ Más información del Museo de Artes Visuales en <https://www.mavi.cl/>

Anexos



Acerca de este reporte

Empresas Lipigas elaboró su séptimo Reporte de Sustentabilidad con el objeto de informar sobre su estrategia, prioridades y desempeño en las materias de mayor relevancia para la sustentabilidad de sus operaciones.

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

La información que se presenta aborda la gestión de la Compañía durante el año 2018. Se incluyen, además, datos de años anteriores para ofrecer un mayor contexto, así como los principales eventos ocurridos a la fecha de publicación de este documento.

El reporte abarca las operaciones de la Compañía en Chile, Colombia y Perú en sus tres primeros capítulos. En el caso de los indicadores asociados a los temas materiales (cuarto capítulo) se detalla su alcance en la sección respectiva. Lo anterior, considerando que algunos están en proceso de sistematización y por ello no están disponibles para todas las operaciones.

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

Temas de mayor relevancia a reportar

Para determinar los temas de mayor relevancia que se reportaron en el presente informe Empresas Lipigas realizó un proceso formal de Análisis de Materialidad que involucró al Presidente del Directorio, el Gerente General, los gerentes de las empresas en los tres países, y las gerencias de área con sus equipos.

Como primer paso se identificaron los asuntos relevantes surgidos desde las siguientes perspectivas:

- **Temas estratégicos y prioritarios para Empresas Lipigas:** entrevistas a la Alta Dirección de la Compañía y asuntos que surgen desde los Principios de Sustentabilidad y la Matriz de Riesgos.
- **Temas relevantes para la audiencia externa:** temas consignados en medios de comunicación sobre Lipigas, el sector energético y otras empresas.
- **Temas emergentes para el sector energético:** DJSI; Sustainability Accounting Standards; World LPG Association; GRI Sustainability Topics by Sectors; State of Sustainable Business (BSR/Globescan); Global Risk Report (World Economic Forum); B Impact Assessment y Norma 385 de Gobiernos Corporativos.

Los asuntos identificados fueron analizados y rankeados por la Alta Dirección de la empresa, según Importancia para los grupos de interés y Magnitud del Impacto. Así emergieron los temas de mayor relevancia que se reportan en este informe. Además, en reuniones de trabajo con el Presidente del Directorio, y el Gerente General se definieron las audiencias a las que se orientaría el presente informe y los mensajes centrales. Posteriormente se realizaron talleres de trabajo para abordar cada tema material y definir en detalle el enfoque de gestión, aspectos centrales que reportar, iniciativas destacadas e indicadores. Estos talleres contaron con la participación de los gerentes de área, gerentes de las operaciones en los tres países y ejecutivos claves en la gestión de los temas.

Los temas de mayor relevancia fueron los siguientes:

1. Dar acceso a energía limpia en países emergentes

- Acceso a energía versátil, limpia y eficiente

2. La seguridad es prioridad

- Seguridad de la comunidad
- Seguridad y salud ocupacional en trabajadores y contratistas

3. Excelencia en la experiencia del cliente

- Innovación y servicio orientado al cliente

4. Resultados económicos y de desarrollo del negocio

- Desarrollo y resiliencia del negocio

5. Ética, transparencia y *compliance*

- Gobierno corporativo
- Integridad y cumplimiento
- Cadena de valor responsable
- Relación con grupos de interés

6. Calidad del empleo

- Desarrollo de capital humano y calidad de vida
- Paridad de género, inclusión y diversidad

7. Prevención y mitigación de impactos al entorno natural y las personas

- Cambio climático (mitigación y adaptación) y ecoeficiencia energética
- Economía circular

8. Relación con la comunidad

- Relación con la comunidad e inversión social

Resumen de desempeño en sustentabilidad

Indicador	Base de cálculo	Indicador Estándares GRI	2018	2017	2016	
DAR ACCESO A ENERGÍA LIMPIA EN PAÍSES EMERGENTES						
Comunas, municipios y provincias ¹ atendidos en los tres países	Número de comunas (Chile), municipios (Colombia) y provincias (Perú)		1.510	1.403	1.361	
LA SEGURIDAD ES PRIORIDAD						
Accidentes con consecuencias graves o fatales para la comunidad y/o colaboradores directos	Número		0	0	0	
Enfermedades profesionales	Número	403-2	0	0	2	
Trabajadores cubiertos por OHSAS 18001 ²	Porcentaje	403-1	93%	93%	93%	
Tasa de accidentabilidad		403-2	Ver pág.32			
EXCELENCIA EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE						
Net Promoter Score NPS en GLP envasado en Chile	Porcentaje		54%	57%	64%	
Tasa de Reclamo Cilindros en Chile	Cantidad de reclamos por cantidad de clientes activos (con compras en el último mes) GLP envasado		4,6%	4,6%	3,7%	
Tasa de Reclamo Granel residencial en Chile	Cantidad de reclamos por cantidad de clientes activos (con compras en el último mes)		0,6%	0,3%	0,4%	
RESULTADOS ECONÓMICOS Y DE DESARROLLO DEL NEGOCIO						
Ventas						
	GLP	Miles de toneladas	102-7	690	699	676
	GN	Miles de metros cúbicos	102-7	125.815	106.707	107.198
Ingresos		US\$ millones	102-7	805	722	600
EBITDA		US\$ millones	102-7	134	135	115
	Chile	Porcentaje del Ebitda en relación al total	102-7	88%	85%	85%
	Colombia	Porcentaje del Ebitda en relación al total	102-7	4%	7%	8%
	Perú	Porcentaje del Ebitda en relación al total	102-7	8%	8%	7%
Capitalización bursátil		US\$ millones	102-7	922	1.034	824
Valor económico generado y distribuido		US\$ millones	201-1			
Valor económico generado		US\$ millones	201-1	155	147	s.i
Valor retenido en la empresa		US\$ millones	201-1	19	24	s.i
Valor distribuido		US\$ millones	201-1	136	123	s.i
Trabajadores		US\$ millones	201-1	56	46	s.i
Estado		US\$ millones	201-1	20	20	s.i
Accionistas y financistas		US\$ millones	201-1	61	57	s.i

1. Para el año 2018 las cifras se distribuyen en: 323 comunas (Chile), 126 provincias (Perú) y 1.061 municipios (Colombia).

2. Cifra solo incluye a Chile, no Perú y Colombia.

Indicador	Base de cálculo	Indicador Estándares GRI	2018	2017	2016
ÉTICA, TRANSPARENCIA Y COMPLIANCE					
Directorio					
Total de directores	Número	102-22	7	7	7
Directoras	Número	102-22; 405-1	0	0	0
Directores con cargos ejecutivos en la empresa	Número	102-22	0	0	0
Directores independientes	Número	102-22	3	3	3
Directores con edad menor a 50 años	Número	102-22; 405-1	0	0	1
Directores con edad entre 51 y 60 años	Número	102-22; 405-1	3	3	2
Directores con edad entre 61 y 70 años	Número	102-22; 405-1	3	3	2
Directores mayores a 71 años	Número	102-22; 405-1	1	1	2
Líneas de Denuncias					
Denuncias recibidas	Número total de denuncias recibidas en el año	102-17	106	28	s.i
Denuncias resueltas	Porcentaje del total de denuncias resueltas en el período	102-17	99%	89%	s.i
Corrupción					
Miembros del Directorio a los que se ha informado y capacitado sobre procedimientos y políticas contra la corrupción	Porcentaje	205-2	100% ⁴	100% ⁴	100% ⁴
Empleados a los que se ha informado y capacitado sobre procedimientos y políticas contra la corrupción	Porcentaje informado y capacitado en el año	205-2	71%	21%	0%
Incidentes por discriminación	Número	406-1	0	0	s.i
Incidentes con los derechos de la población indígena	Número de incidentes de vulneración de derechos de la población indígena	411-1	0	0	s.i
Casos de competencia desleal	Número de acciones jurídicas pendientes o finalizadas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia en las que se haya identificado que la organización ha participado.	206-1	0	1	s.i
Cumplimiento					
Número de multas	Número de multas significativas ³ por incumplimiento de leyes y regulaciones en materia social o económica.	419-1	11	s.i	s.i
Monto de las multas	Valor monetario de las multas significativas ³ por incumplimiento de leyes y regulaciones en materia social o económica US\$.	419-1	159.875	s.i	s.i

s.i: sin información

n.a.: no aplica

3. Consideramos que la multa será "significativa" si supera US\$ 10.000.

4. Directores que han sido informados en la materia.

Indicador	Base de cálculo	Indicador Estándares GRI	2018	2017	2016
CALIDAD DEL EMPLEO					
Colaboradores por rol					
Total colaboradores	Número	102-8	1.863	1.709	1.363
Ejecutivos	Número	102-8; 405-1	38	32	26
Empleados	Número	102-8; 405-1	1.825	1.677	1.337
Diversidad					
Mujeres	Número	102-8; 405-1	461	502	345
	Porcentaje	102-8; 405-1	25%	29%	25%
Jóvenes (menor a 30 años)	Porcentaje	102-8; 405-1	19%	20%	18%
Empresas contratistas de instalaciones y transporte	Número	102-9	178	181	147
Capacitación					
Horas capacitadas	Número	404-1	23.188	28.353	59.321
Monto invertido en capacitación	US\$		414.243	596.373	481.456
Sindicalización					
Trabajadores sindicalizados	Número	405-1	504	451	396
Sindicalización tres países	Porcentaje	405-1	27%	26%	29%
Sindicalización Chile	Porcentaje	405-1	64%	62%	56%
Antigüedad					
Colaboradores menos 3 años	Número	102-8; 405-1	794	720	659
Colaboradores entre 3 y 6	Número	102-8; 405-1	609	615	365
Colaboradores entre 6 y 9 años	Número	102-8; 405-1	145	59	58
Colaboradores entre 9 y 12 años	Número	102-8; 405-1	104	102	84
Colaboradores más de 12 años	Número	102-8; 405-1	211	213	197
PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE IMPACTOS AL ENTORNO NATURAL Y LAS PERSONAS					
Consumo de combustible Chile					
Consumo total	Gjoules	302-1	141.421	110.907	99.893
Chatarra ferrosa en Chile					
Generación chatarra ⁵	Toneladas	306-2	1.726	1.704	864
Reciclaje de chatarra ⁵	Porcentaje	306-2	21,7%	19,7%	10,9%
Huella de Carbono⁶					
Alcance 1	Ton CO ₂ eq	305-1	s.i.	s.i.	50.532
Alcance 2	Ton CO ₂ eq	305-2	s.i.	s.i.	4.515
Alcance 3	Ton CO ₂ eq	305-3	s.i.	s.i.	470.815

5. Cifra solo incluye a Chile, no Perú y Colombia.

Indicador	Base de cálculo	Indicador Estándares GRI	2018	2017	2016
PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE IMPACTOS AL ENTORNO NATURAL Y LAS PERSONAS					
Intensidad de las emisiones por producto					
Gas Licuado de Petróleo (GLP)	Ton CO ₂ /ton producto	305-4	s.i.	s.i.	0,74
Gas Natural Licuado (GNL)	Ton CO ₂ /ton producto	305-4	s.i.	s.i.	0,52
Gas Natural Comprimido (GNC)	Ton CO ₂ /ton producto	305-4	s.i.	s.i.	0,43
Gas Natural (GN)	Ton CO ₂ /ton producto	305-4	s.i.	s.i.	0,45
Intensidad de las emisiones por formato					
Envasado	Ton CO ₂ /ton producto envasado	305-4	s.i.	s.i.	0,85
Granel	Ton CO ₂ /ton producto granel	305-4	s.i.	s.i.	0,56
Cumplimiento ambiental					
Multas ambientales	Número	307-1	0	0	0
	Monto en US\$	307-1	0	0	0
Incidentes ambientales					
Incidentes	Número de incidentes operacionales con impacto ambiental	306-3	0	0	0
RELACIÓN CON LA COMUNIDAD					
Proveedores locales	Número	203-2	2.014	2.363	2.918
	Porcentaje	203-2	52%	58%	56%

s.i: sin información

6. Medición fue realizada por PWC en 2016 acorde a las pautas del Greenhouse Gas Protocol (World Resources Institute / World Business Council on Sustainable Development), de acuerdo al Estándar Corporativo para la contabilización y reporte de emisiones, además del Estándar para la contabilidad de emisiones alcance 3.

Índice de Contenido GRI - Estándares. Opción Esencial

Reporte Sustentabilidad 2018 - LIPIGAS

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016	[El GRI 101 no incluye contenidos]		
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-1 Nombre de la organización	Portada	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	8, 9, 35	
	102-3 Ubicación de la sede	La sede principal se ubica en la ciudad de Santiago, Chile.	
	102-4 Ubicación de las operaciones	9, 10	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	45	
	102-6 Mercados servidos	8, 9, 34-36	
	102-7 Tamaño de la organización	10, 24, 34,	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	10, 61, 65, 84	La información sobre empleados y otros trabajadores por región y sexo no se presentan desglosadas por tipo de contrato laboral.
	102-9 Cadena de suministro	54-56, 61, 65, 84	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	5, 9	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	El Principio de Sustentabilidad "Prevención y Mitigación de Impactos al Entorno Natural y las Personas" y el Código de Conducta cautelan la aplicación del enfoque preventivo como parte del actuar de la Compañía.	
	102-12 Iniciativas externas	17, 60, 68	
	102-13 Afiliación a asociaciones	60	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4, 5	
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	6, 7, 10, 21-25, 47	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	2, 9, 15, 50, 60	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	52	
	102-18 Estructura de gobernanza	45, 46	
	102-19 Delegación de autoridad	47	
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	47	
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	46	Información no disponible para la composición según: número de cargos significativos y compromisos de cada persona y naturaleza de los compromisos; afiliación a grupos sociales infrarrepresentados; y representación de los grupos de interés.

(Continúa en página siguiente.)

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	46	
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	45	
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	45, 47	
	102-40 Lista de grupos de interés	58, 59	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	65	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	58	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	58	Información no disponible para la frecuencia de la participación por tipo y por grupo de interés.
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	58, 59	
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	El presente documento abarca las operaciones de Empresas Lipigas en los tres países en los que está presente, al igual que la Memoria Anual	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	80	
	102-47 Lista de temas materiales	80, 81	
	102-48 Reexpresión de la información	El efecto de cualquier reexpresión de información respecto del reporte anterior y los motivos para dicha reexpresión, se especifican como notas al pie en los respectivos indicadores en que esto ha ocurrido.	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	Los cambios significativos con respecto la cobertura de los temas, se especifican como notas al pie cuando se presenta dicha información.	
	102-50 Periodo objeto del informe	80	
	102-51 Fecha del último informe	Reporte de Sustentabilidad 2017	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual	
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	93		
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	80		
102-55 Índice de contenidos GRI	86		
102-56 Verificación externa	El presente reporte no se ha sometido a verificación externa.		

(Continúa en página siguiente.)

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
TEMAS MATERIALES			
DAR ACCESO A ENERGÍAS LIMPIAS			
Acceso a energía versátil, limpia y eficiente			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	21	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	20	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22-25	
	203-2 Acceso a energías limpias	24, 25, 82	El foco está en los impactos en el acceso a energías limpias, otros impactos indirectos en Relación con la comunidad / proveedores locales.
LA SEGURIDAD ES PRIORIDAD			
Seguridad de la comunidad			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	21	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	20	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22-25	
	Accidentes con consecuencias para la comunidad	82	
Seguridad y salud ocupacional en trabajadores y contratistas			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	26, 27	
	403-1 Sistemas de gestión en Salud y seguridad ocupacional	28, 82	
	403-2 Gestion de riesgos, incidentes en seguridad	28, 31	
	403-3 Servicios de salud ocupacional	32	
	403-5 Capacitación en salud y seguridad	31	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-6 Promoción de la salud ocupacional	32	
	403-7 Prevención y mitigación de impactos directos en la salud y seguridad vinculados a la relacion con el negocio	28-30, 32	
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de seguridad y salud ocupacional	28, 30, 82	
	403-9 Accidentabilidad relacionada al trabajo	31, 32, 82	Cobertura solo en trabajadores directos. En el caso de la Operación en Colombia, los transportistas son parte de los trabajadores directos.
	403-10 Enfermedades ocupacionales	32, 82	Cobertura solo en trabajadores directos. En el caso de la operación en Colombia, los transportistas son parte de los trabajadores directos.

(Continúa en página siguiente.)

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
EXCELENCIA EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE			
<i>Innovación y servicio orientado al cliente</i>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	34, 35	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	33, 36	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	37	
	Satisfacción de clientes	39, 40, 82	Indicador solo medido en Chile.
	Tasa de reclamo	37, 40, 82	Indicador solo medido en Chile.
	Calidad del servicio	38	Indicador solo medido en Chile.
RESULTADOS ECONÓMICOS Y DE DESARROLLO DEL NEGOCIO			
<i>Desarrollo y resiliencia del negocio</i>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	42	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	42, 43	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	42, 43	
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico generado y distribuido	43, 82	
	Ventas	10, 82	
	Ingresos	10, 82	
	Ebitda	10, 82	
	Capitalización bursátil	10, 82	
	ÉTICA, TRANSPARENCIA Y COMPLIANCE		
<i>Gobierno corporativo</i>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	45	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	44-47	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	46	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Número de directoras	83	
	405-1 Directores con edad menor a 30 años	46, 83	
	405-1 Directores con edad entre 31 y 50 años	46, 83	
	405-1 Directores mayores a 51 años	46, 83	

(Continúa en página siguiente.)

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
Integridad y cumplimiento			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	49	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	48-52	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	51, 52	
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-3 Casos confirmados de corrupción	83	
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Casos de competencia desleal	83	
GRI 411: Derechos indígenas 2016	411-1 Incidentes de violaciones a derechos de población indígena	83	
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Incidentes de discriminación	52, 83	
GRI 2016: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Valor monetario de multas significativas por incumplimientos	83	
	419-1 Número de multas significativas por incumplimientos	83	
	Porcentaje de empleados cubiertos por el Código de Conducta	100% de los empleados. El Código cubre las operaciones de la compañía en los tres países	
	Número de denuncias recibidas a través del Canal de Denuncias	52, 83	
	Porcentaje de denuncias resueltas en el período respecto del total recibidas	52, 83	
Cadena de valor responsable			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	53, 54	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	53-56	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	55, 56	
Relación con grupos de interés			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	57, 58	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	58, 59	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	58, 59	

(Continúa en página siguiente.)

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
CALIDAD DEL EMPLEO			
Desarrollo de capital humano y calidad de vida			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	62	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	61, 64	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	62	
GRI 401: Empleo 2016	Calidad de vida en el trabajo	63	
	Relaciones laborales: sindicalización, engagement	65, 84	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	65, 84	Información no disponible: media de horas de formación desglosado por sexo y categoría laboral
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	64, 65, 84	Información no disponible: Programas de ayuda a la transición para profesionales que salen de la empresa.
	404-3 Evaluación por desempeño y desarrollo profesional	64	Información no disponible para Perú: evaluación por desempeño desglosado por sexo y categoría laboral
Paridad de género, inclusión y diversidad			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	67	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	66-68	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	66	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en empleados	67, 68, 84	
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Información publicada en la página 63 de la Memoria Anual 2018 disponible en www.lipigas.com	
PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE IMPACTOS AL ENTORNO NATURAL Y LAS PERSONAS			
Cambio climático & eficiencia energética			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	70	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	69- 71	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	70, 71	
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	71, 84	No se presentan las desagregaciones señaladas para este indicador: consumo de combustible de fuentes renovables y no renovables, consumo de electricidad, calefacción, refrigeración, vapor consumido y vendido.
	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	84	
GRI 305: Emisiones 2016	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	84	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	84	
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	85	

(Continúa en página siguiente.)

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-3 Derrames significativos	85	
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Cantidad de multas ambientales	85	
	307-1 Monto de las multas ambientales	85	
<i>Economía circular</i>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	73	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	72-74	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	73	
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	74, 84	El foco está en los residuos de chatarra generados. No se presentan la desagregación tradicional por tipo y método de eliminación.
RELACIÓN CON LA COMUNIDAD			
<i>Relación con la comunidad e inversión social</i>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	76	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	75-78	
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	85	El foco está en los impactos en proveedores locales, otros impactos indirectos en Acceso a energía versátil, limpia y eficiente/ Acceso a energías limpias.

Contacto

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

Ana María Salinas

Jefa de Asuntos Corporativos

Empresas Lipigas

Mail: asalinas@lipigas.cl

Reporte de Sustentabilidad 2018

Dirección general: Gerencia de Personas

Desarrollo de contenidos: Kodama & Mex

Diseño: Grupo Oxígeno

Abril 2019