
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).