

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



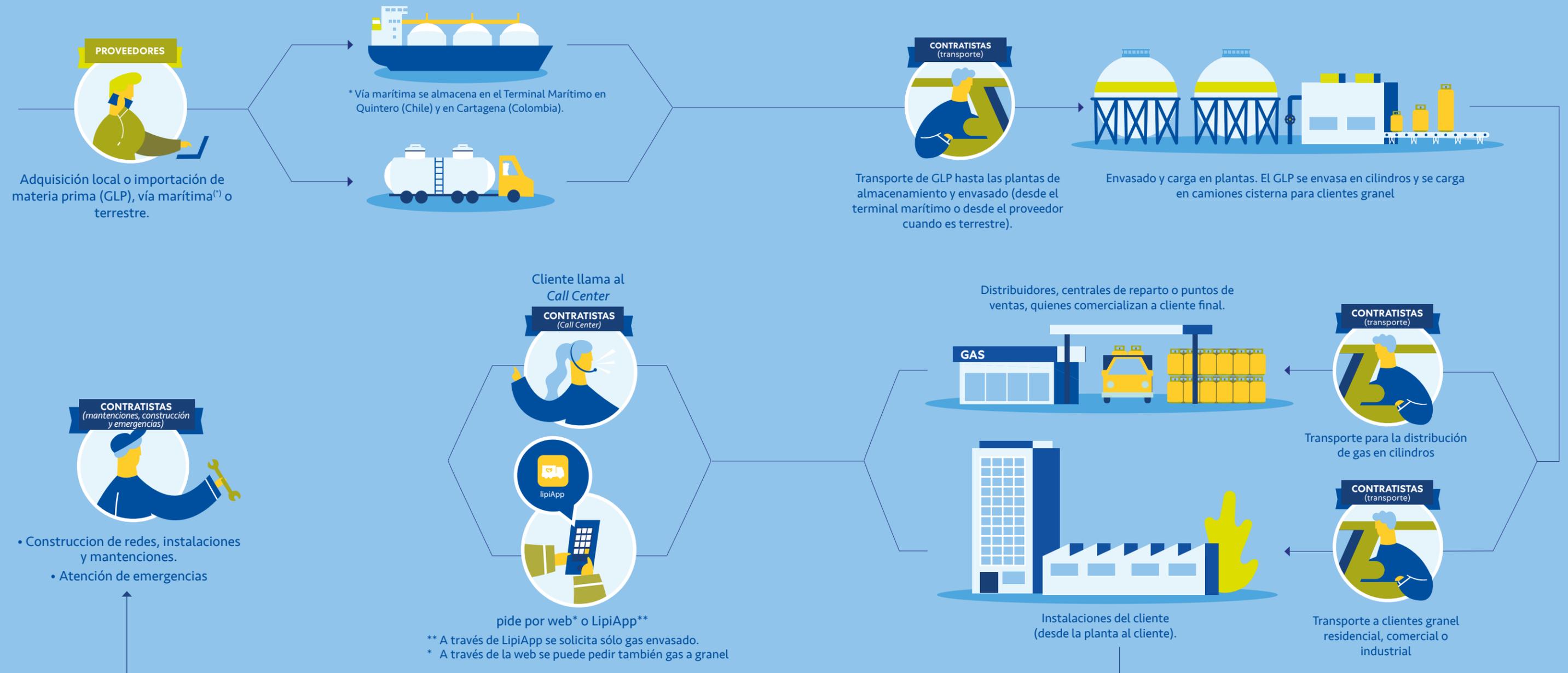
Nuestros proveedores y contratistas son claves en la habilidad de Lipigas para entregar un servicio de excelencia, confiable y oportuno. Por ello nos preocupamos de establecer con ellos relaciones de confianza y mutuo beneficio, además de resguardar que se alineen con las políticas y estándares de nuestra 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](http://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 Distribuidores<sup>14</sup>.

### Sus principales intereses y preocupaciones

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

<sup>14</sup>. 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](http://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)