

## 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 MERCOTALENTO 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 Conecta<sup>15</sup>. 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.**

<sup>15</sup> 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

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

### 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)<sup>16</sup>, 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%

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