

Modelo de negocios, el camino Lipigas



Nuestra compañía está comprometida con el enorme desafío que implica contribuir a la calidad de vida de las personas y al desarrollo sustentable de los países donde estamos presentes.

Desafíos

Descontaminar las ciudades y descarbonizar las economías

La urgente necesidad mundial de descarbonizar las matrices energéticas está impulsando el aumento de fuentes de energía limpias y amigables con el medio ambiente 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, apoyando activamente a clientes comerciales e industriales en Chile, Colombia y Perú, que buscan ser carbono neutrales. Complementariamente, nos hacemos parte del desafío de descontaminar las ciudades y pueblos, especialmente del sur de Chile, reemplazando la leña por el gas en la calefacción de los hogares.

Cambios en el consumidor y transformación digital

Hoy más que nunca, los clientes tienen mayores exigencias y miden la calidad del servicio con nuevos estándares. Ante esta nueva realidad debemos responder de manera eficiente y oportuna a las necesidades y demandas de nuestros consumidores. Ello a través de una experiencia de excelencia, basada en la cercanía y confiabilidad como factores fundamentales.

Desde hace varios años hemos llevado adelante una estrategia de crecimiento que busca estar más cerca de los clientes. Para cumplir esta meta hemos potenciado la transformación digital de Lipigas y el aumento del reparto directo de gas. Conocer a fondo sus necesidades nos abre la puerta para atenderlos cada vez mejor.

Al mismo tiempo, estamos participando en el mercado de la comercialización eléctrica con soluciones personalizadas para clientes industriales y comerciales que les permiten optimizar sus costos de energía.

+ Más información sobre los desafíos del negocio en Memoria Anual 2019, disponible en www.lipigas.com

Nuestro camino de transformación

Programa de Transformación y actualización de los Principios de Sustentabilidad

A mediados de 2019 iniciamos un proceso de transformación, cuyo propósito es responder a los cambios en las necesidades de los consumidores, y a los desafíos de descontaminar las ciudades, descarbonizar las economías y seguir generando valor para nuestros clientes, colaboradoras/es e inversionistas.

Como parte de lo anterior, durante el segundo semestre del año pasado realizamos un proceso de análisis y reflexión para actualizar nuestro Propósito, Principios de Sustentabilidad, temas prioritarios a gestionar e indicadores asociados a cada uno de ellos. Dicho proceso involucró a ejecutivos de las distintas áreas de la Compañía, quienes participaron en grupos de trabajo.

Cuando nos encontrábamos en pleno proceso de actualización, se sucedieron en Chile y en otros países

protestas por mejores condiciones de vida y una mayor igualdad en la sociedad. Estos hechos nos evidenciaron la necesidad de completar el proceso con una nueva mirada, que incluyera los dolores y necesidades de la comunidad no cubiertas y evidenciadas por estos fenómenos. Desde ahí reflexionamos acerca de los temas que no teníamos contemplados, o que estaban, pero que adquirieron una nueva perspectiva. Para ello, realizamos un taller de trabajo que contó con la mirada de un grupo diverso de colaboradoras/es que provenían de distintas áreas de la empresa, experiencias, zonas geográficas y funciones.

Como producto de todo lo anterior, a comienzos de 2020 finalizamos el proceso de actualización del Propósito y los Principios de Sustentabilidad de Empresas Lipigas.



Nuestro Propósito

Dar acceso a todas las personas en los territorios donde operamos a soluciones energéticas adaptadas a sus necesidades y que ayuden a mejorar su calidad de vida, promoviendo el desarrollo sustentable y generando valor para nuestros clientes, colaboradores, accionistas y comunidades.



Nuestros Valores

• Cuidado

Trabajamos para que nuestras operaciones se desarrollen bajo estrictas normas de seguridad, cuidando a las personas y al medio ambiente.

Promovemos en nuestra red de colaboradores, clientes y comunidad, el manejo seguro y responsable de los productos que comercializamos.

• Transparencia

Desarrollamos nuestra actividad de manera ética, a través de relaciones laborales y comerciales abiertas, confiables y justas.

Nos hacemos responsables de nuestras decisiones y compromisos, comunicándolos oportunamente a los grupos de interés que corresponda.

• Excelencia

Trabajamos con rigurosidad y entusiasmo por la tarea bien hecha, mediante un compromiso permanente por mejorar la calidad y valor de los productos y servicios que entregamos.

• Respeto

Con nuestros clientes, que nos dan la posibilidad de existir como empresa, nos preocupamos de hacerles la vida más fácil, estar cerca, conocer y atender sus necesidades, cumpliendo nuestro compromiso de entregarles servicios y productos de calidad, en forma oportuna y confiable.

Con nuestra red de colaboradores, que son el corazón de nuestra actividad, promovemos un ambiente de trabajo desafiante y motivador, resguardando el clima laboral y la calidad de vida. También relaciones de colaboración y trato justo con contratistas y proveedores.

Con nuestros accionistas, asegurando resultados sustentables para la compañía.

¿Qué haremos?

Palancas de la transformación

- **Optimización del negocio base (GLP).**
- **Transformación digital para el presente y futuro.**
- **Desarrollo del Negocio Eléctrico.**

¿Cómo lo haremos?

Principios de Sustentabilidad

Aportamos al desarrollo energético de las comunidades en las que operamos

- **Descontaminación:** Contribuir a la descontaminación del aire de las ciudades así como la intradomiciliaria, a través del uso de energías con menos emisiones.
- **Generar soluciones energéticas para el futuro:** Desarrollar y entregar soluciones adaptadas a las necesidades de las personas y las comunidades, que apoyen el avance hacia una economía con menores emisiones de carbono.

Construimos confiabilidad y cercanía con nuestros clientes y el entorno

- **Propuesta de valor hacia el cliente:** Mejorar continuamente su experiencia a través de la cercanía, haciéndole la vida más fácil al cliente, y de la confiabilidad de nuestro servicio y soluciones que le ofrecemos.
- **Acceso inclusivo a energías:** Facilitar el acceso de todos los sectores de la comunidad y zonas apartadas geográficamente, a alternativas de energía eficiente y poco contaminante.
- **Ser un buen vecino:** Construir una relación armónica con las comunidades vecinas a nuestras operaciones, prevenir y hacernos cargo de los impactos operativos negativos que pudieran afectarlas.

Operamos de manera segura y responsable

- **Seguridad y excelencia operativa:** Preservar la seguridad y excelencia en nuestros procesos para prevenir incidentes que pudieran afectar a las personas (empleados, contratistas, distribuidores, clientes, miembros de la comunidad), nuestras instalaciones o procesos operacionales.
- **Minimizar impactos al entorno:** Gestionar los impactos ambientales producto de nuestras operaciones tales como emisiones, uso del agua, construcción de redes, ruido, descargas en puertos, residuos, entre otros.

Ofrecemos un empleo de calidad

- **Condiciones laborales atractivas y dignas para nuestros trabajadores:** Gestionar condiciones laborales de calidad que aporten al bienestar, salud, desarrollo y equilibrio con la vida personal, bajo un clima de armonía y respeto a la diversidad.
- **Colaboradores activos:** Necesitamos contar con una red de colaboradores comprometidos, proactivos, que aporten permanentemente con el propósito de nuestra compañía.
- **Empleo digno a nuestros contratistas:** Preservar la calidad de las condiciones laborales de nuestra red de colaboradores externos, velando por un trato respetuoso y responsable hacia ellos y contribuyendo con su desarrollo.
- **Construcción de confianza:** Cuidar que las relaciones con los trabajadores y sus representantes sean transparentes, respetuosas, justas, y basadas en el diálogo y la escucha permanente.
- **Empleo con propósito:** Impulsar la construcción de un empleo con sentido en toda la red de colaboradores.

Desarrollamos un negocio sustentable, adaptativo y éticamente íntegro

- **Desarrollo permanente de la empresa:** Asegurar la existencia y crecimiento de Empresas Lipigas en el corto, mediano y largo plazo, estando muy alertas a los múltiples desafíos que se van presentando y adaptando creativamente nuestro quehacer para resguardar la sustentabilidad de la empresa, sus colaboradores y accionistas.
- **Gobierno corporativo:** Velar por el desarrollo eficaz, ético y responsable del negocio, preservando la creación de valor para la empresa y el entorno.
- **Integridad y cumplimiento:** Cuidar que todos los integrantes de la empresa actúen responsablemente de acuerdo a los valores y cultura ética corporativa.
- **Adaptación al cambio climático:** Reducir los riesgos de las operaciones de la compañía frente al cambio climático, junto con desarrollar nuevas oportunidades de negocio que aporten soluciones a la situación medioambiental.