

Negocio sustentable, adaptativo e íntegro



Desarrollo sustentable y adaptativo del negocio

Transformación para el futuro del negocio

Frente a los desafíos de descontaminar las ciudades, descarbonizar las economías, responder a los cambios en los consumidores y aprovechar el potencial que ofrecen las nuevas tecnologías (ver [+ pág. 23](#)), a mediados de 2019 iniciamos en Chile un proceso de

Nuestro compromiso es 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.

transformación que tiene como propósito responder de la mejor manera a las necesidades de los consumidores y seguir generando valor para nuestros clientes, colaboradores/as e inversionistas. El programa se basa en tres palancas:

- Optimización del negocio base (GLP) que representa el cerca del 90% del volumen de venta.
- Uso intensivo de herramientas digitales para mejorar nuestra gestión y responder a las exigencias del mercado.
- Comercialización de otras energías; en particular, electricidad.

En nuestro negocio base hemos potenciado la estrategia de crecimiento que busca estar más cerca de los clientes, aumentando nuestro reparto directo de gas.

Esto nos permite conocer de primera mano las necesidades de nuestros clientes y atenderlos mejor. Hoy 38% de nuestras ventas de gas envasado en Chile se realizan por este canal, lo que implica que llegamos directamente a cerca de 800 mil clientes con energía limpia, de un total de 2 millones de personas que atendemos.

La transformación digital nos abre auspiciosas oportunidades. Por ello hemos creado la Gerencia de *Digital Factory* y hemos reforzado el área con 20 nuevos perfiles orientados a la creación y aprovechamiento de nuevas herramientas digitales.

Estamos convencidos de que las herramientas digitales y la venta directa nos permitirán mejorar en forma continua nuestra calidad de servicio, ganar eficiencias y conocer a fondo a nuestros clientes.

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

Gobierno corporativo

Velar por el desarrollo eficaz, ético y responsable del negocio, preservando la creación de valor para la empresa y el entorno es parte de nuestros Principios.

Somos una sociedad anónima abierta que, desde 2016, transamos nuestras acciones en la Bolsa de Santiago.

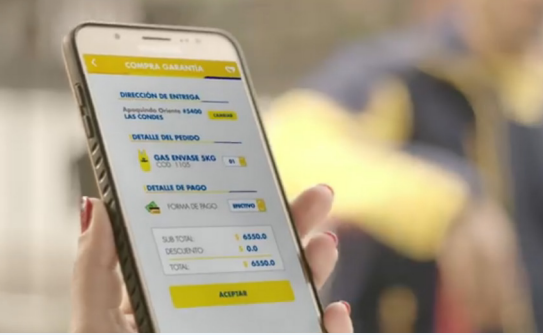
Directorio

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. También, de garantizar que Lipigas actúe siempre en el mejor interés de todos los accionistas y tenga en cuenta los requerimientos de sus grupos de interés. Está compuesto por siete miembros que permanecen tres años en sus cargos, pudiendo ser reelegidos.

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

Con el fin de prepararse para los desafíos de futuro del negocio, en 2019 el Directorio conformó el Comité de Transformación, que cuenta desde 2020 con la asesoría de tres expertas en la materia.

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 le reportan las diferentes unidades de negocios y de soporte.



Organizarse para la transformación

Con el fin de prepararnos para los desafíos futuros, en 2019 creamos las gerencias de Transformación del Negocio y de *Digital Factory*, a las que se sumó –en los primeros meses de 2020– la de Negocio Eléctrico.

- **Gerencia de Transformación del Negocio:** su función es mejorar la eficiencia y excelencia de los procesos y soluciones de la Compañía frente a los desafíos del entorno.
- **Gerencia de *Digital Factory*:** integra las tecnologías de información como herramienta para apalancar el proceso de transformación.
- **Gerencia de Negocio Eléctrico:** desarrolla nuevos proyectos que permitan consolidar nuestra presencia en este mercado, como así también en el de otras energías.

En materia de capacitación, durante 2019 el Directorio recibió formación en materia legal, económica y tecnológica, entre otras. Asimismo, realizó un proceso de autoevaluación y mejora continua, con el apoyo de una consultoría externa especializada.

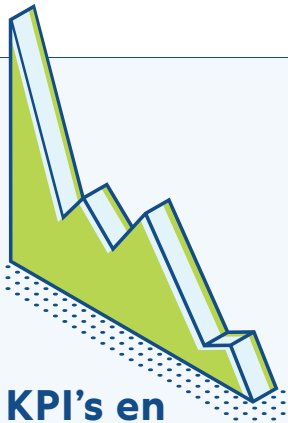
Composición del Directorio

Sexo		Independencia		Rol ejecutivo en la empresa	
Hombre	Mujer	Independiente	No independiente	Ejecutivo	No ejecutivo
7	0	3	4	0	7
Edad					
Menos de 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 y 70 años	Más de 71 años		
0	3	4	0		

Gobierno de la sustentabilidad

Es permanente preocupación de nuestro Directorio el implementar, mejorar y aplicar prácticas de buen gobierno corporativo y desarrollo sustentable. 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 *Compliance*, Libre Competencia, Anticorrupción, Interacción con Funcionarios Públicos, Inclusión y Diversidad, Ambiental y de Seguridad Laboral, Operacional y Salud en el Trabajo.

Los avances en materia de sustentabilidad son presentados al Directorio dos veces al año. Este órgano rector definió que en 2020 la empresa deberá poner especial énfasis en la gestión de la seguridad y la calidad del empleo para trabajadores/as directos y, de manera especial, para los contratistas.



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 cinco principios en la materia. Cada filial establece metas de acuerdo a su contexto particular y a sus prioridades.

Lineamientos de Empresas Lipigas

Principios de Sustentabilidad

Lineamientos en ámbitos específicos

Ética y Compliance



- Código de Conducta y Buenas Prácticas
- Modelo de Prevención de Delitos
- Políticas de *Compliance*, Libre Competencia, Anticorrupción, Interacción con Funcionarios Públicos, Conflicto de Interés y Uso de Información Privilegiada.

Personas



- Política de Inclusión y Diversidad
- Política de Seguridad Laboral, Operacional y Salud en el Trabajo

Medio Ambiente



- Política Ambiental

- + Más información sobre:
- Los lineamientos de Empresas Lipigas en <https://www.lipigas.com/inversionistas/gobierno-corporativo/etica-y-compliance/>
 - Gestión de riesgos en Memoria Anual 2019 disponible en www.lipigas.com

Gestión de riesgos

Protegiendo la creación de valor a largo plazo

En Lipigas gestionamos de manera proactiva los riesgos para garantizar el crecimiento sustentable de nuestro negocio y proteger a nuestra gente, clientes, comunidades y a nuestros activos y reputación. Con este fin:

- Disponemos de un sistema de gestión de riesgos eficaz e integrado.
- Identificamos y evaluamos los riesgos de mayor relevancia para nuestro negocio.
- Establecemos planes de mitigación para los riesgos estratégicos y monitoreamos su cumplimiento.

Nuestro Directorio es responsable de velar por una adecuada identificación y gestión de los riesgos, estableciendo controles y responsabilidades para prevenir y/o mitigarlos. Junto a la Administración, revisa periódicamente el mapa de los riesgos significativos para diseñar y vigilar el cumplimiento de aquellas medidas de mitigación de riesgos que se estimen relevantes.

Principales riesgos en sustentabilidad

Están relacionados con el cumplimiento de los valores de la Compañía, sobre todo de aquellos asociados a la ética y a la seguridad operacional.

Auditoría

Contamos con un Programa Anual de Auditoría Interna que se funda en la Matriz de Riesgos y que evalúa el resultado de aquellas acciones necesarias para mitigar estos riesgos. 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. En 2019 realizamos 49 informes de auditorías a los distintos procesos de la Compañía - incluidas las filiales -, observando un cumplimiento de un 86% en las soluciones planteadas para mitigar los riesgos en dichos procesos.

Integridad y cumplimiento

Operar en Chile, Colombia y Perú, 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 y colaboradoras con el propósito y los objetivos corporativos, y resguardar su comportamiento íntegro y el cumplimiento legal y de nuestros lineamientos.

Código de Conducta y Buenas Prácticas: es una guía para la toma de decisiones y también sirve de marco de acción frente a nuestros clientes, proveedores, socios comerciales, colaboradores/as 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 por objetivo fundamental evitar que se cometa cualquiera de los delitos sancionados por la Ley 20.393¹⁴ de la República de Chile. El MPD es un proceso de prevención y monitoreo de los riesgos relacionados con ilícitos, que integra mecanismos de control de los procesos del negocio y del desarrollo de una serie de actividades permanentes de prevención, detección, respuesta y mejora continua del mismo.

Comité de Ética: operativo en los tres países, vela 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, revisa las denuncias y toma las acciones que ameriten de acuerdo a los criterios y procedimientos establecidos por el mismo Comité de Ética para su investigación y resolución. Los Comités se reúnen mensualmente.

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 para las y los colaboradores vía intranet y para los clientes, proveedores, contratistas, distribuidores y comunidad en general, en nuestros respectivos sitios web.

Cumplimiento: en continuó el fortalecimiento del área de *Compliance*, creada en 2018 y que lidera las actividades para crear y robustecer la cultura ética de la Compañía, detectar y gestionar los riesgos por incumplimiento de las obligaciones normativas y legales y establecer los procedimientos adecuados. En 2019 se enfocó en las materias de anticorrupción y fraude, libre competencia, cultura de integridad y ética, gobierno corporativo y en el trabajo con las filiales para homologar los lineamientos corporativos en este ámbito.

¹⁴ Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho a funcionario público nacional y extranjero.

¹⁵ Ley Anticorrupción que, en lo fundamental, aumenta las penas de los delitos de cohecho y soborno, tipifica los delitos de soborno entre particulares y de administración desleal, y agrega nuevos delitos a la Ley N° 20.393, sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas.

Denuncias en temas éticos (2019)

86 recibidas **92%** resueltas en el período

1 denuncia de discriminación (resuelta sin sanción)

Actualización de nuestros lineamientos éticos

En 2019 actualizamos nuestro Modelo de Prevención de Delitos (MPD) incorporando los nuevos delitos incluidos en la Ley 20.393 y la Ley 21.121¹⁵. Adicionalmente, y en sintonía con las problemáticas que ha enfrentado el sector empresarial en los últimos años, desarrollamos directrices específicas en temas de anticorrupción, interacción con funcionarios públicos, conflictos de interés, uso de información privilegiada y libre competencia. Las materias mencionadas se incluyeron en nuestro Sistema de Gestión de Riesgos y se establecieron los controles para aquellos riesgos identificados.

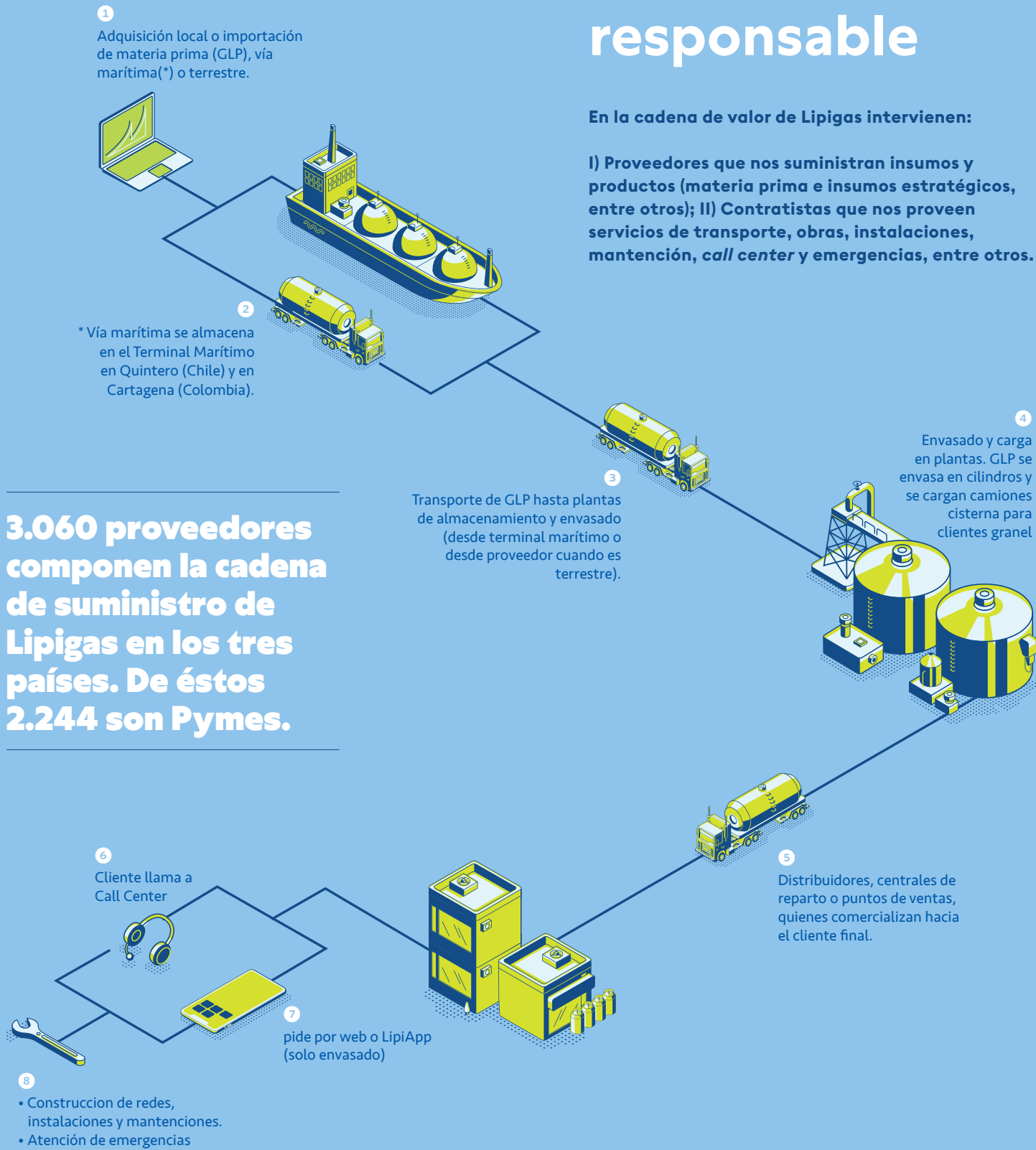
Capacitación y sensibilización

En los tres países realizamos talleres de capacitación de ética e integridad para las y los colaboradores e inducciones al personal que ingresa a nuestra Compañía. Esto se suma a las campañas para promover el uso de la Línea de Denuncias “No te lo guardes: ¡Cuenta!”. Durante 2019 fortalecimos la capacitación del Directorio, gerentes, subgerentes y jefaturas en materia de anticorrupción y fraude, incluidos los delitos tipificados en la Ley 20.393, y desarrollamos un *e-learning* en libre competencia.

Cadena de valor responsable

En la cadena de valor de Lipigas intervienen:

I) Proveedores que nos suministran insumos y productos (materia prima e insumos estratégicos, entre otros); II) Contratistas que nos proveen servicios de transporte, obras, instalaciones, mantención, *call center* y emergencias, entre otros.



3.060 proveedores componen la cadena de suministro de Lipigas en los tres países. De éstos 2.244 son Pymes.

Por las características del modelo de negocios de esta industria, los proveedores y contratistas tienen un impacto importante en nuestro desempeño, tanto en la sustentabilidad como en la habilidad de Lipigas de entregar un servicio de excelencia, confiable y oportuno. Resguardar el cumplimiento en estas materias claves adquiere gran relevancia. Pero estamos conscientes de que, detrás de proveedores y contratistas, hay trabajadores y familias, por lo que nos preocupamos de establecer relaciones de confianza, así como un trato justo y responsable.

Resguardo del cumplimiento en proveedores y contratistas

Monitoreamos el cumplimiento de la legislación laboral y de nuestra Política de Seguridad Ocupacional y Operativa, además del Reglamento Especial de Seguridad y Medio Ambiente para empresas contratistas y subcontratistas. También, mediante auditorías en terreno revisamos que se cumplan los estándares de Lipigas y las regulaciones en la materia.

Adicionalmente, en Chile incorporamos cláusulas para el cumplimiento de la Ley 20.393 del Modelo de Prevención del Delitos en todos los contratos con los proveedores y contratistas; y en Perú incorporamos cláusulas anticorrupción. En Colombia validamos el cumplimiento de todas las normas legales, ambientales y sociales de los potenciales proveedores y contratistas, eligiendo aquellos que cumplen el 100% de los requisitos legales y contractuales requeridos. Además, monitoreamos mensualmente el desempeño de las obligaciones legales, contractuales y laborales de todos los proveedores, contratistas y distribuidores de la Compañía.

Junto con ello, la identificación de los riesgos económicos, ambientales, laborales y éticos en la cadena de valor, forma parte de nuestro sistema de gestión de riesgos.

Trato justo y responsable con los proveedores

Nuestros procesos de compra y licitaciones se realizan basados en nuestro principio de transparencia y trato justo. El cumplimiento de los procedimientos establecidos es auditado internamente y también a través de auditorías independientes.

Las licitaciones y compras se abren a proveedores locales, para favorecer su acceso a estas oportunidades y promover así la descentralización de las compras y el principio de equidad.

En 2019 en Chile optimizamos los procedimientos para dar cumplimiento a la ley de pago oportuno, así como los procesos de licitación para dar garantía de transparencia a los proveedores que presentan sus propuestas. En los primeros meses de 2020, estamos implementando mejoras al Portal de Compras lo que permitirá aumentar la grilla de proveedores, y mejorar el *compliance* de los procesos de cotización y licitación.

Tal como ocurre con todos nuestros grupos de interés, la Línea de Denuncias de cada filial se encuentra también disponible 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.

+ Ver información sobre el trato justo y responsable con los contratistas en pág. 54.

Adaptación al cambio climático



Nuestro foco apunta a 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.

¿Cuáles son los principales riesgos del cambio climático?

Colombia, Chile y Perú forman parte de los diez países más vulnerables frente a los efectos del cambio climático, evaluado bajo los criterios de vulnerabilidad según las Naciones Unidas.

Por ello es clave avanzar hacia la adaptación frente a los riesgos físicos que ya se están manifestando, como, por ejemplo, marejadas, tsunamis e inundaciones de zonas costeras que pueden afectar principalmente nuestro transporte portuario; deslizamientos de agua, barro y nieve que pueden afectar la logística terrestre y los centros operativos.

En particular Perú sufrió importantes desastres como consecuencia de fuertes lluvias, y cambios en la vegetación que afectaron zonas pobladas cercanas a la sierra de Arequipa y la selva del Cusco. Chile experimentó un aumento en la ocurrencia

de marejadas, lluvias extremas en la cordillera con deslizamientos de agua nieve, así como trombas que afectaron el sur del país.

En Colombia, por ser un país del trópico, los eventos climáticos más comunes que pueden poner en riesgo las operaciones son: inundaciones, deslizamientos de tierra, incendios forestales y lluvias torrenciales.

¿Cómo nos estamos preparando?

Como parte de las evaluaciones de riesgo 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.

Si bien ocurrieron impactantes eventos climáticos en 2019, estamos agradecidos de que estos no generaron daños a nuestras instalaciones. Sin embargo, reforzamos los planes preventivos de nuestros centros operativos, revisando aspectos de seguridad frente a eventos extremos. Igualmente reforzamos nuestros planes de acción para el transporte, plantas y otro tipo de instalaciones.

En el caso de Chile, se reforzaron las medidas preventivas relacionadas a las operaciones portuarias y la logística terrestre (*ver destacado*).

➕ Para información sobre las medidas de seguridad adoptadas por Lipigas, ver sección Operación segura y responsable en la pág. 42.

Preparación de nuestros puertos

Ante el aumento de marejadas en nuestras costas y con ello el cierre de puertos, tanto en Chile como en otras latitudes, aumentan las probabilidades de ver impactada la continuidad del abastecimiento marítimo, razón por la cual hemos diseñado planes de acción para prevenir y asegurar nuestro negocio.

Estamos incorporando tecnología de punta para alcanzar una coordinación y reacción anticipada frente a este riesgo, generando además mayor eficiencia de los costos asociados a la descarga portuaria. Igualmente estamos trazando líneas críticas en el abastecimiento portuario.

Además, en el marco del programa Desafío sin Límites de la Universidad Católica, realizamos un estudio para investigar y proponer medidas de adaptación a los nuevos fenómenos climáticos en terminales marítimos. Dicho estudio nos permitió tener una primera aproximación a dimensionar posibles efectos en la disponibilidad operativa en terminales. El siguiente paso es evaluar posibles medidas que contribuyan a gestionar el riesgo asociado a una posible reducción de disponibilidad en terminales.

Es destacable que los nuevos terminales de descarga, como el de Mejillones en Chile, incorporan, desde el diseño, medidas de anticipación frente a eventos climáticos.

Adaptación al cambio climático en nuestra logística y transporte de abastecimiento de materia prima

El cierre de los pasos cordilleranos, tornados, deslizamientos y cambios en las temperaturas están afectando nuestra operación logística en Chile. Dichos eventos climáticos tienen el potencial de impactar la logística por cortes de carretera e inundaciones.

Estamos avanzando en “mejorar nuestra capacidad de reacción, adaptación y planificación de nuestro abastecimiento” en base a la incorporación y desarrollo de nuevas herramientas de optimización y pronósticos de las variables relevantes.

Relación con grupos de interés

Las personas son el centro de nuestro quehacer. Su confianza en nosotros es vital para el desarrollo de nuestra Compañía. Más aún en los tiempos actuales, donde las relaciones humanas están demandando más confianza y transparencia por parte de todos los actores sociales, incluidas las empresas. Aspiramos a construir relaciones virtuosas con todos nuestros grupos de interés.

Nuestros grupos de interés lo conforman ocho grupos distintos: colaboradores, clientes, contratistas, distribuidores, proveedores, accionistas, comunidades vecinas, organismos reguladores y fiscalizadores.

Los grupos de interés de Empresas Lipigas se definen a partir de los objetivos y planes estratégicos de la Compañía a nivel general, como así también para iniciativas específicas, para las cuales se determinan las partes involucradas, según sea el caso.

Grupos de interés más relevantes



Nuestras prácticas básicas

- Generar alianzas.
- Cumplir normas y exigencias.
- Transparencia: información permanente.
- Disposición al diálogo.
- Procedimientos claros.
- Canal para entrega de información de utilidad para el cliente.
- Respuesta clara y oportuna a consultas de interés público general o de alguna comunidad específica.

Dignidad en nuestro trato

Resguardar la dignidad en el trato en todo lo que hacemos y con todos quienes nos relacionamos, es un tema el cual queremos atender con especial cuidado en 2020. Las preguntas que nos estamos haciendo son, entre otras: ¿estamos siendo cuidadosos en el trato con nuestras y nuestros colaboradores, contratistas, proveedores, clientes, comunidad? ¿Estamos siendo coherentes entre lo que declaramos y nuestras prácticas cotidianas? Gracias a estas preguntas estamos revisando y mirando con una óptica distinta lo que hacemos y cómo lo hacemos.

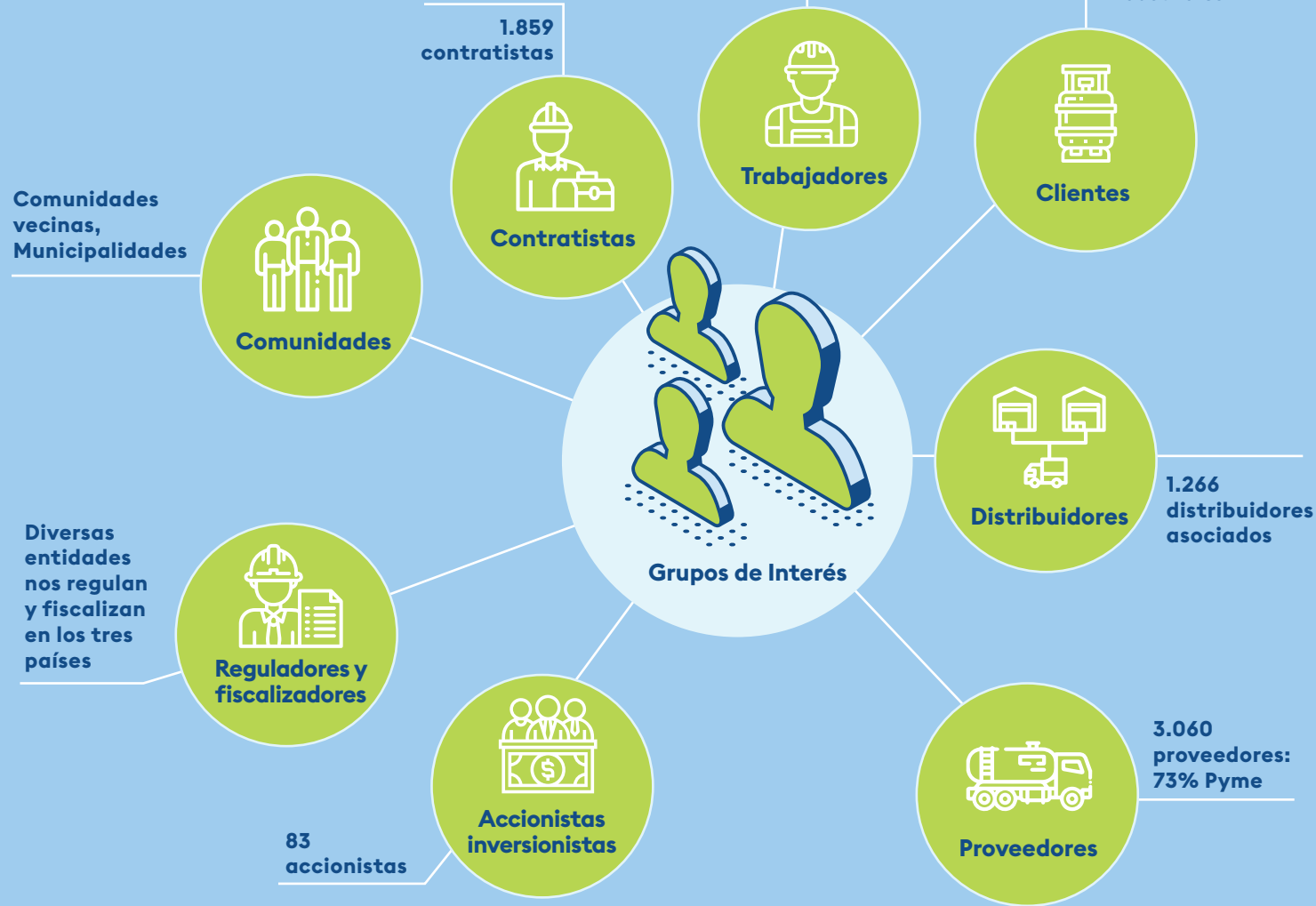
Estallido social en Chile en 2019

En Lipigas sabemos que brindar un servicio de primera necesidad a los hogares, empresas e instituciones públicas, es el principal propósito que mueve nuestro actuar.

Cuando entregamos un servicio de calidad y nos esmeramos por llegar con el suministro a las familias y emprendimientos, sabemos que estamos permitiendo que las casas cuenten con agua caliente, puedan preparar sus alimentos, o bien que un negocio o industria puedan hacer funcionar sus sistemas y contar con energía para sus procesos.

Durante la situación vivida en Chile durante los meses de octubre y noviembre de 2019, nos ocupamos de seguir entregando nuestro servicio de Arica a Punta Arenas, tomando todas las medidas correspondientes para que las personas contaran con el abastecimiento necesario, con horarios y coberturas de acuerdo a lo que las condiciones permitían, resguardando en todo momento la seguridad de las personas (nuestras y nuestros colaboradores, red externa de servicios y clientes) y las instalaciones.

Mapa de nuestros grupos de interés



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:	Sostenibilidad:	Empresarial:	Desarrollo local:
• World LPG Association, WLPGA • Asociación Iberoamericana de Gas Licuado, AIGLP • GLP Chile • Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía (Perú) • GASNOVA, Asociación Colombiana de GLP	• 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 (Chile)	• ICARE (Chile) • SOFOFA (Chile) • USEC (Chile) • Cámara de Comercio de Valparaíso (Chile) • Cámara de Comercio de Santiago (Chile) • Cámara de Comercio Peruano Chilena (Perú)	• Pro O'Higgins (Chile) • Pro Antofagasta (Chile) • Pro Aconcagua (Chile) • Turismo Antofagasta (Chile)

Radiografía de nuestros grupos de interés

	Inversionistas y accionistas	Clientes	Trabajadores	Distribuidores
				
¿Quiénes son?	Personas naturales o jurídicas que invierten en nuestra empresa, a través de distintos instrumentos financieros.	Personas, empresas o instituciones que compran o reciben los servicios de Lipigas.	Son las personas que trabajan para Lipigas, a través de un contrato con la empresa en sus distintas áreas. Nuestra fuerza laboral alcanza a 1.982 personas	Socios logístico-comerciales que facilitan la venta y distribución de gas licuado envasado en cilindros para Chile. En Colombia y Perú hay puntos de venta.
¿Cómo nos relacionamos?	1. A través del área de Relación con Inversionistas. 2. Por medio de <i>conference calls</i> trimestrales y reuniones periódicas con analistas e inversores. 3. Publicación de resultados y otra información relevante en www.lipigas.com .	1. Diariamente a través de la entrega de productos y servicios. 2. A través de la plataforma multicanal (<i>call center</i> , <i>e-mail</i> , redes sociales, páginas web de cada país).	1. Relaciones laborales cotidianas con las jefaturas directas. 2. Medios y canales de comunicación internos. 3. A través del Portal de Distribuidores (solo Chile).	1. A través de una relación basada en acuerdos comerciales. 2. Por medio de agentes zonales o jefes de canal. 3. A través del Portal de Distribuidores (solo Chile).
¿Cuáles son 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.	1. Recibir un producto/servicio seguro, de calidad y en forma oportuna a un precio conveniente. 2. Resolución a reclamos y respuestas a consultas.	1. Recibir un producto/servicio seguro, de calidad y en forma oportuna a un precio conveniente. 2. Resolución a reclamos y respuestas a consultas.	1. Modelo de negocios/ resultados/ calidad del producto/ ventas. 2. Sistema de facturación y cobranza.

	Proveedores	Contratistas	Comunidad	Reguladores y fiscalizadores
				
¿Quiénes son?	Persona o empresa que suministra bienes o servicios a petición de Lipigas, recibiendo un pago monetario.	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.	Grupo de personas ubicadas en un sector geográfico específico que pueden verse impactadas -positiva o negativamente- por el desarrollo de nuestra actividad.	Organismos del Estado ¹⁶ que velan porque los servicios se entreguen acorde a la normativa vigente, resguardando la seguridad, los derechos del consumidor y/o la transparencia en la entrega de información.
¿Cómo nos relacionamos?	1. A través de las áreas de Compras y Gestión de Proveedores. 2. Sistema para procesamiento de facturas.	1. A través del Administrador de Contrato correspondiente. 2. Relación directa con el área de Gestión de Contratistas.	1. A través de iniciativas de relacionamiento específico. 2. En proyectos particulares, a través de la entrega anticipada de información. 3. Por medio de canales formales de comunicación.	1. Dando cumplimiento a la entrega de información solicitada. 2. A través de reuniones o audiencias solicitadas por Ley del Lobby – en los casos que corresponda- o cuando la empresa es requerida.
¿Cuáles son sus principales intereses y preocupaciones?	1. Condiciones claras y transparentes. 2. Pago oportuno.	1. Condiciones claras y transparentes. 2. Pago oportuno.	1. Servicios y productos. 2. Incidentes. 3. Impacto por trabajos programados u obras de instalación. 4. Apoyo a iniciativas comunitarias.	1. Que la empresa cumpla con la normativa vigente respecto a los productos y servicios que ofrece. 2. Que los productos y servicios sean entregados respetando los derechos del consumidor. 3. Que la Compañía entregue la información suficiente para que clientes, usuarios u inversionistas puedan tomar decisiones de manera fundada y transparente.

¹⁶ En Chile: CMF, SEC, CNE, SERNAC, SEREMIS. En Colombia: Comisión Reguladora de Energía y Gas (CREG), Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD). En Perú: Ministerio de Energía y Minas de Perú (MEM) y del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN).