



NUESTRA ACCIÓN DURANTE LA PANDEMIA

L pandemia del COVID-19 ha puesto a prueba la capacidad de adaptación de millones de personas y organizaciones en el mundo, como así también la necesidad de anticiparse a nuevos escenarios, en un contexto de incertidumbre. Pasado un poco más de un año desde el inicio de la emergencia sanitaria, lo vivido es parte de una historia llena de desafíos, interrogantes y aprendizajes.

Frente a este virus, cuyas consecuencias siguen siendo desconocidas, nadie tenía recetas ni soluciones a la mano. Esto implicó destinar todos nuestros esfuerzos en pensar, diseñar y organizar un nuevo modo de trabajo en circunstancias nunca antes experimentadas que además nos encontró en pleno proceso de transformación organizacional.

Nuestro servicio es crucial para el funcionamiento de hospitales, centros asistenciales, hogares de ancianos, pequeñas y grandes empresas y también para millones de hogares. Nuestra responsabilidad era mantener una operación que garantizara el suministro continuo de un bien de primera necesidad en Chile, Perú y Colombia.

Nuestro compromiso de dar acceso a energía a las comunidades donde estamos presentes, sobre todo a los sectores más vulnerables, se pone de manifiesto en circunstancias como esta, pues el gas es la principal energía para cocinar, tener agua caliente y calefacción para un importante porcentaje de la población.

Muy tempranamente, a mediados de marzo de 2020, el Comité de Operaciones de Emergencia (COE) (ver pág. 86) en Chile delineó la estrategia para enfrentar la pandemia, basada en tres pilares transformándose en nuestro "Triple Compromiso". Era el momento de la verdad, en el cual pusimos nuestros Valores, Principios de Sustentabilidad y a las personas en el centro de nuestras decisiones.

Nuestro servicio es crucial para el funcionamiento de hospitales, centros asistenciales, hogares de ancianos, pequeñas y grandes empresas y también para millones de hogares.

EL TRIPLE COMPROMISO DE EMPRESAS LIPIGAS



CUIDADO DE LAS PERSONAS Y PREVENCIÓN DEL CONTAGIO

Medidas sanitarias

- Teletrabajo para personal en labores a distancia (57% del total en Chile).
- Protocolos de seguridad y suministro de elementos de protección para colaboradores en labores presenciales.
- Plan de resguardo para colaboradores mayores o con patologías.
- Sistema de vigilancia ante sospecha de contagio.
- Contratación de médico asesor especialista en infectología.
- Para los colaboradores en teletrabajo:
 - Envío a domicilio de equipos computacionales y reembolso de la compra de una silla de escritorio.
 - Herramientas de autocuidado: cápsulas de gimnasia de pausa, talleres, *e-learning* de gestión emocional.
 - Protocolos y herramientas de liderazgo a distancia para jefaturas.
- Plataformas digitales para comunicación, capacitación, talleres y encuentros.



CONTINUIDAD OPERACIONAL PARA SEGUIR ENTREGANDO UN SERVICIO BÁSICO A NUESTRO CLIENTES

Medidas sanitarias

- Protocolos de atención a clientes en terreno.
- 1.300 llamados diarios a clientes para evaluar cumplimiento de los protocolos.

Medidas económicas

- Plan de Apoyo para clientes de gas por red en Chile: suspensión de corte de suministro por no pago (implementado un mes antes de que se publicara la Ley N° 21.249) y postergación de saldos impagos en 12 meses.
- Plan de apoyo y postergación de pagos para clientes en Colombia.
- Prorratio del pago de deudas previas, de hasta 10 UF, en 3, 6 y 12 cuotas.



ESTABILIDAD LABORAL DE NUESTRO EQUIPO HUMANO

Medidas económicas y sociales

- La empresa no se acogió a la Ley de Protección del Empleo.
- No hubo rebajas en remuneraciones y beneficios.
- Los menores resultados producto de la pandemia no se compensaron con reducción de costos en el personal.
- Se estableció un piso mínimo en renta variable de personal comercial.
- No se consideraron los gastos de las medidas excepcionales de pandemia en el cálculo del bono de productividad.
- Se continuó con las inversiones y proyectos relevantes y no se detuvieron las contrataciones.

Trabajadores en labores presenciales

- Bonos e incentivos especiales a contratistas y fleteros.
- Movilización individual para el traslado directo desde y hacia sus hogares, extensivo también al personal transitorio y contratista de casinos y aseo.

Trabajadores con teletrabajo

- Bono Teletrabajo por gastos de servicios básicos (agua, luz e internet individual) desde mes de marzo de 2020.

