

OPERACIÓN SEGURA Y RESPONSABLE

Todos los esfuerzos por garantizar la seguridad de nuestros colaboradores, contratistas y clientes cobraron un nuevo significado en 2020. Si bien el foco fue resguardar la salud de todos los que se relacionan con Empresas Lipigas debido a los efectos del COVID-19, también avanzamos en materializar nuestro plan de seguridad de las personas, el operacional y el de gestión ambiental.

1 CONTEXTO Y DESAFÍOS

En línea con nuestro Propósito y Valores corporativos, creemos que cada vez es más relevante ser un vecino responsable, con altos estándares en seguridad y eficiencia operacional. Por ello nos hemos planteado seguir un camino de excelencia, en la búsqueda por mejorar el liderazgo de nuestros colaboradores internos y externos en temas de seguridad, de tal manera de poder mejorar aún más los cumplimientos de exigencias en términos legales, normativos, de procedimientos y protocolos.

Adicionalmente, nos esforzamos por mejorar nuestras conductas y comportamientos en cuanto a la evaluación de los peligros, mitigación de riesgos, capacitación de los colaboradores en materia de seguridad y salud, y por sobre todo, avanzar hacia una cultura de seguridad en la cual prevalezca el intercuidado y la búsqueda de cero daño, en la cual las decisiones en términos de peligros y observancia de protocolos se den de manera natural, sin la necesidad de estar siendo observados o guiados por un tercero.

En este sentido, en 2020 nos centramos en el análisis de información en aquellos puntos con mayor probabilidad de ocurrencia de daños hacia nuestro personal propio, tercero, comunidades o clientes. Como resultado implementamos nuevas prácticas de refuerzo para conductas seguras, a través de la generación de observaciones y diálogos de seguridad con todo el personal operativo directo en terreno. Además, efectuamos la revisión de nuestra Política de Seguridad y Salud y la implementación de una nueva Política de Seguridad Vehicular, mejoramos el monitoreo y control de nuestra flota de distribución y aplicamos el uso de nuevas tecnologías para anticipar la ocurrencia de accidentes.

Adicionalmente, continuamos fomentando una cultura ágil en la toma de decisiones, abierta a disentir y a escuchar nuevas maneras de enfrentar los desafíos, donde la participación de la gente en la solución de problemas, y en la generación de ideas para mejorar los procesos, es fundamental. En esta línea implementamos la metodología Kaizen en nuestra principal planta de Maipú, logrando excelentes resultados en la mejora de la productividad, eficiencia, seguridad, y por sobre todo, en el sentido de pertenencia del equipo. Esperamos implementar esta metodología en todas las operaciones de producción para 2023.



Jesús Rodríguez
Gerente de Logística
y Operaciones Empresas Lipigas (Chile)

En términos de gestión ambiental, creemos relevante nuestra participación en el proceso de descarbonización de la sociedad y de la utilización responsable de recursos. Por ello, monitoreamos y gestionamos nuestra huella de carbono, evaluamos la sustitución de nuestras fuentes de abastecimiento energético por matrices de carácter renovable, generamos eficiencia en el consumo eléctrico, innovamos en el desarrollo de electromovilidad en nuestra cadena operativa y logística y medimos nuestra huella hídrica para hacerla eficiente.

En Lipigas estamos convencidos que el alineamiento entre el Propósito y los Valores corporativos, el sentido de pertenencia de nuestra gente y la búsqueda colectiva de la mejora continua bajo una mentalidad ágil, contribuyen en la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, permitiéndonos la adaptación a los nuevos tiempos y la generación de la sustentabilidad de la empresa mediante la entrega de soluciones de alto valor agregado.



Todos los esfuerzos por garantizar la seguridad de nuestros colaboradores, contratistas y clientes cobraron un nuevo significado en 2020. Si bien el foco fue resguardar la salud de todos los que se relacionan con Empresas Lipigas debido a los efectos del COVID-19, también avanzamos en materializar nuestro plan de seguridad de las personas, el operacional y el de gestión ambiental”.

PRINCIPIO

NUESTRA META

OPERAMOS DE MANERA SEGURA Y RESPONSABLE

VECTORES

¿QUÉ QUEREMOS?

Seguridad y excelencia operativa: garantizar la seguridad de nuestros procesos para prevenir incidentes que pudieran afectar a las personas a través de la identificación de estándares, procesos estructurados de capacitación y abordando la seguridad operacional y vial.

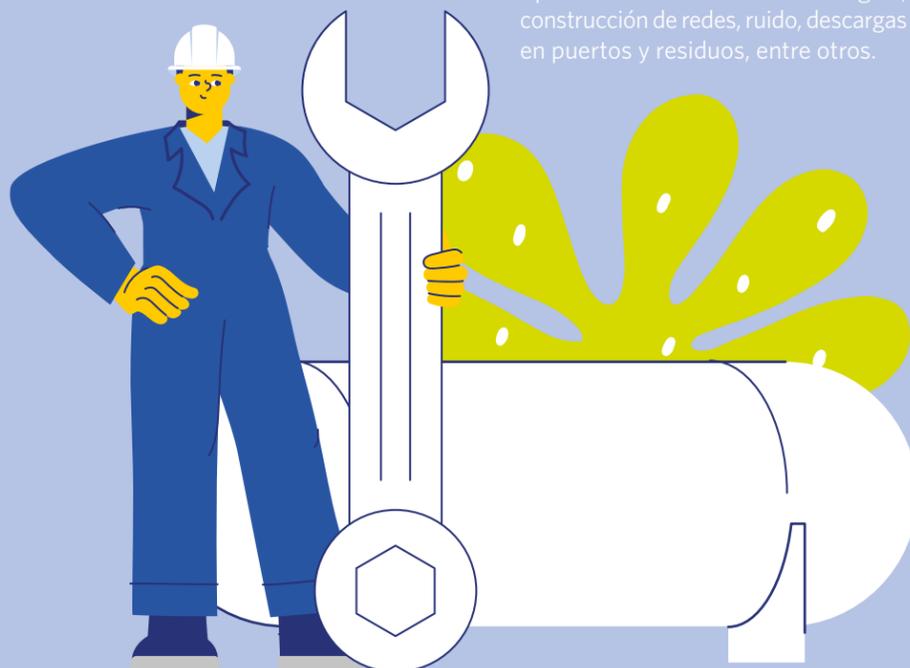
Minimizar los impactos en el entorno: nos apegamos a la legalidad ambiental vigente en los tres países y gestionamos los impactos ambientales de nuestras operaciones como uso de agua, construcción de redes, ruido, descargas en puertos y residuos, entre otros.

AVANCES

INICIATIVAS DESTACADAS 2020

- Respeto de COVID: sanitizamos todas las superficies en contacto con trabajadores y clientes, generamos protocolos de protección y estrictos planes de control y seguimiento en todos los países.
- Implementamos la metodología Kaizen en la planta de Maipú con excelentes resultados en productividad.
- Implementamos un plan de acción para reforzar el comportamiento seguro.
- Incrementamos la frecuencia y la cobertura de la medición del control de velocidad de nuestra flota de distribución en Chile.
- Desarrollamos la Política de Seguridad Vehicular que se lanzará en 2021 en Chile.

- Implementamos el proyecto piloto en nuestra flota de distribución de Limagas, Perú.
- Iniciamos el proyecto para alcanzar un nivel de seguridad operacional de estándar superior en Colombia.
- Realizamos el primer levantamiento de los riesgos climáticos en el marco de la estrategia de Adaptación al cambio climático, partiendo por Chile, para luego extenderlo a Perú y Colombia.
- Implementamos el proyecto de eficiencia energética y el inicio de la medición de huella hídrica en Chile.



2 SEGURIDAD Y EXCELENCIA OPERATIVA



Uno de nuestros principales focos de trabajo es preservar la seguridad y excelencia en nuestros procesos para prevenir incidentes que pudieran afectar a las personas (empleados, contratistas, distribuidores, clientes y miembros de la comunidad), nuestras instalaciones o procesos operacionales. En 2020, este principio cobró una relevancia sin precedentes con la pandemia, por lo cual diseñamos una estrategia con un Triple Compromiso que seguimos, respetamos y controlamos a cabalidad durante todo el período. Este consistió en enfocar nuestros esfuerzos hacia el cuidado de las personas, asegurar el suministro de gas y la continuidad operacional (ver pág. 12).

SEGURIDAD DE LAS PERSONAS EN CONTEXTO DE PANDEMIA

En el marco de nuestro Triple Compromiso, además de las medidas relacionadas con el liderazgo gerencial en emergencia, la continuidad operacional y la protección de nuestros trabajadores y clientes, adoptamos otras acciones como:



Sanitización: Solo en Chile tenemos 14 plantas de almacenamiento y envasado, 31 centrales y 48 operaciones de reparto a clientes finales, 1.434 camiones distribuidores (propios y de contratistas) con los cuales surtimos nuestros productos entre nuestras plantas principales, nuestros centros de distribución y nuestros clientes finales, y repartimos más de 19 millones de cilindros en el año. Por ello, sanitizar cada área de trabajo y superficie que pudiera contener el virus o que pudiera estar en contacto con alguna persona fue un desafío en sí mismo. Además, nos hicimos cargo de entregar material para sanitizar y elementos de protección personal a todas nuestras plantas, centrales, operadores logísticos y distribuidores (ver pág. 69).



Protocolos: en la época *peak* de invierno repartimos diariamente, en Chile, cerca de 50 mil pedidos de gas, y es por ello que resguardar la seguridad sanitaria para evitar la propagación del virus y garantizar la salud de nuestros trabajadores, de los contratistas y los clientes, es de crucial relevancia. Para esto diseñamos, distribuimos, aplicamos y controlamos nueve protocolos, entre ellos de distanciamiento físico, de definición de aforos, de planificación de turnos, de límite de personas en áreas comunes y de atención de clientes.



Control y seguimiento: se implementaron controles a través de muestreos de exámenes rápidos o serológicos para la detección de COVID y seguimiento para los trabajadores afectados, ejecución de PCR, definición de contactos estrechos y campañas informativas sobre el control y evolución de la enfermedad. Todo ello con el respaldo de un médico epidemiólogo (ver pág. 69).



Atención última milla: reforzamos la cantidad de personas que se desempeñan en la última milla para mantener el despacho al cliente y reforzar la cantidad de personal. Se estableció un bono por presencia y reconocimiento para los que se han mantenido trabajando debido a que había menos personal presente en terreno. Se consideró también a contratistas relacionados con reparto de última milla como aquellos conductores entre plantas y centrales.



CIFRAS COVID

Desde marzo 2020 se ha llevado información actualizada diaria de los casos de trabajadores Lipigas y contratistas:

- 551 casos que han presentado síntomas.
- 106 han presentado COVID (25 contratistas, 21 Lipigas).
- 186 han sido calificados como contacto estrecho (152 contratistas y 34 Lipigas).

Tuvimos que adaptar y reforzar nuestras medidas de seguridad para enfrentar este nuevo escenario, para mantener nuestra operación con los mismos estándares de seguridad y con menos personal.

GESTIÓN DE RIESGOS PARA RESGUARDAR LA SEGURIDAD LABORAL

Basamos nuestra acción en la gestión por riesgos. Esto significa que, mediante un análisis, identificamos los factores de mayor riesgo en cuanto a su probabilidad de ocurrencia y grado de consecuencia y definimos y orientamos los esfuerzos a los más críticos. Adicionalmente, usamos un modelo de mejora continua de sistemas de gestión ISO y seguimos a cabalidad las normas de Chile, Perú y Colombia a este respecto.

Los ámbitos en los que enfocamos estos esfuerzos son:

- Capacitación, entrenamiento, toma de conciencia y formación.
- Definición de estándares de operación a través de instructivos y protocolos, cuyo cumplimiento verificamos en terreno.
- Análisis de riesgos de trabajos no rutinarios con definiciones de estándares de diseño, compras de equipos y materiales, construcción, mantención, operación y cese de operaciones.
- Evaluación del impacto en las comunidades vecinas, el medio ambiente y cualquier parte interesada que se pueda ver afectada (vialidad, espacios urbanos, etc).

Nuestra meta es Cero Accidente y trabajamos permanentemente para que ninguna persona relacionada con nuestras operaciones sufra lesiones, lo que es un gran desafío considerando que anualmente realizamos cerca de 20 millones de manipulaciones de cilindros, sólo en Chile.

En este marco, 2020 fue un año aún más desafiante. En Chile terminamos el período con una tasa de accidentabilidad de 1,64, superior al objetivo de 1,35 que nos habíamos fijado previo a la pandemia. Se produjeron más accidentes con tiempo perdido, principalmente en la operación de los cilindros, lo que nos llevó a reaccionar rápidamente y desarrollar un plan que inició su implementación a finales de 2020 y que continuará con mucha fuerza en 2021. Vamos a reforzar la gestión de seguridad a través del impulso de los liderazgos de todas las áreas y la focalización en la mejora conductual de todos nuestros colaboradores, en especial de aquellas áreas donde existe mayor probabilidad de accidentes, como lo es Logística y Operaciones. El objetivo es hacer que nuestros colaboradores tengan mayor responsabilidad respecto de la gestión integral de seguridad. Para ello, además, vamos a lanzar una nueva Política de Seguridad y otra de Seguridad Vehicular; promoveremos nuevos programas de control operacional a través de observaciones de seguridad; y crearemos actividades integradoras que involucren directamente a los trabajadores en la gestión de seguridad, focalizados en mejorar sus comportamientos.

MODIFICACIÓN DE LOS PLANES 2020 EN CHILE

Junto con abordar la crisis sanitaria, en 2020 avanzamos en el plan que teníamos propuesto para el período. No obstante, algunas de las metas fueron postergadas para 2021.

Migración estándar de seguridad de OHSAS 18001 a ISO 45000: en 2020 la planta Antofagasta obtuvo la certificación ISO 45000 y durante 2020 trabajamos en capacitar a todos los integrantes de los equipos de gestión de Arica a Coyhaique en esta nueva norma. En noviembre se efectuó la primera auditoría interna vía *e-learning* en todas las instalaciones y a principios de 2021 se realizará la auditoría de certificación de la norma ISO 45001 para hacer su migración.

Migración del soporte informático (plataforma ISOtools): Esta iniciativa consiste en una parametrización de la herramienta que actualmente existe para incorporar todos los elementos de la nueva norma ISO 45001 y adecuarla a la empresa.

Regularización medioambiental: estamos haciendo una revisión enfocada en la mejora de los estándares de las plantas en Chile para incrementar los controles operacionales de carácter ambiental y sanitario.

Cierre del proceso de implementación del sistema de gestión para Plantas Satelitales de Regasificación (PSR): completamos la implementación del sistema de gestión en aquellas instalaciones con capacidad superior a 100 m³ de almacenamiento. Lo que implicó un proceso de auditorías de los requisitos normativos de todas las plantas con estas características. En 2021 se extenderá a la totalidad de las PSR existentes en Lipigas.



Indicadores de seguridad laboral

	Chile	Perú		Colombia
		Lima Gas GLP	Limagas Natural	
Tasa de Accidentabilidad (% trabajadores propios y contratistas)	1,64	0,48	0	4,7
Índice de Frecuencia (Nº accidentes por millón de horas trabajadas)	6,8	3,43	0	3,3
Accidentes fatales (Número)	0	0	0	0
Porcentaje de colaboradores propios cubiertos por un sistema certificado de seguridad (OHSAS 18001, ISO 45001, otro)	100%	49%	0%	100%
Número de accidentes con consecuencias graves o fatales para la comunidad o colaboradores	0	0	0	0

En Chile la totalidad de las instalaciones de mayor tamaño (14) están certificadas en OHSAS 18001 o similar y la planta envasadora de gas de Antofagasta posee una certificación trinorma desde 2019 (ISO 45001:2018 de seguridad ocupacional, ISO 14001:2015 de Gestión Ambiental e ISO 9001:2015 de Gestión de Calidad).

SEGURIDAD OPERACIONAL

Nuestras instalaciones cumplen con altos estándares, comenzando con el cumplimiento normativo de cada país donde estamos presente. Adicionalmente, contamos con políticas y protocolos, gestionamos los riesgos y tenemos procedimientos para prevenir y reaccionar ante incidentes en redes de distribución, tanques de almacenamiento y en operaciones de transporte de gas. Además, en el caso de que alguna situación fuera de norma se produzca, tenemos medidas de mitigación para reducir los impactos y sus consecuencias.

La transformación digital que hemos estado impulsando, también aporta a tener procesos, instalaciones y ambientes de trabajo más seguros. En 2020 se ha avanzado en la digitalización del área de instalaciones a clientes de granel residencial, medidores, clientes industriales y gas natural, permitiendo la interacción interna de nuestras áreas comercial, de operaciones, y contratistas que realizan las actividades de construcción y mantenimiento en todos nuestros clientes. Adicionalmente seguimos avanzando en el uso de herramientas digitales en el área de logística intermedia y de última milla, con el fin de hacer más ágil la gestión de los pedidos de nuestros clientes, aumentar nuestros niveles de cumplimiento de promesa y en general, disminuir nuestros tiempos de respuesta a los pedidos de nuestros clientes, lo que nos hace ser más eficientes y sustentables en la operación.

La capacitación permanente de nuestros trabajadores y contratistas es otro vector clave, en donde hemos puesto especial atención en las áreas operativas y en temas como manejo del gas, apilamiento de cilindros y manuales de seguridad. En los tres países se capacita de acuerdo con la realidad local y las exigencias legales, contando cada uno con programas de capacitación específicos para el manejo seguro del gas.

En Chile se ha avanzado en reforzar la Escuela de la Energía con tres nuevos ámbitos (capacitación en el lugar de trabajo para un grupo de 10 tareas críticas en temas de operación y seguridad y módulos interactivos de formación para el área de Logística de última milla y para el área de Instalaciones y Mantenimiento a clientes).

En Perú, renovamos nuestra certificación OHSAS de las plantas que ya teníamos y estamos trabajando en la certificación de las plantas de GN y GLP para 2021, lo que significa contar con la primera planta de Lima Gas en certificarse con estándar de seguridad.

En Colombia estamos trabajamos con la asesoría de Dupont para revisar todas las plantas y el manejo de clientes. Tenemos un plan ambicioso para mejorar la seguridad operacional, de manera de interiorizarlo en la cultura organizacional de Chilco.

Seguridad vehicular

En 2020 incrementamos la frecuencia y la cobertura de la medición del control de velocidad en los vehículos que recorren Chile, lo que ha generado una significativa disminución de los comportamientos inseguros en la conducción. También estamos trabajando en la publicación de la Política de Seguridad Vehicular y en diseñar una forma de control para el reporte de accidentes, que en un 80% se producen en el transporte de terceros que nos prestan servicios. Hasta 2019 gestionábamos la velocidad de cerca de 150 camiones de transporte a granel más algunas cisternas. Durante 2020 esta cifra llegó a 450 vehículos, incluyendo operadores y reparto directo y esperamos concluir 2021 con 2.200 revisiones.

Plan de Excelencia Operacional

De acuerdo con el programa de control operacional de las plantas en Chile, se han llevado a cabo observaciones planeadas de procesos operacionales (apilado de cilindros, carga, descarga camiones graneleros, envasado GLP, etc.), actividades del programa de emergencias y, desde octubre 2020, un programa de capacitación e-learning a los integrantes de las brigadas de emergencias a nivel nacional. También se efectuaron observaciones de conducta dirigidas a los trabajadores de la empresa para detectar acciones inseguras durante la realización de sus trabajos. Por último, se efectuó una capacitación de metodología Kaizen a los equipos de las plantas Concón y Lengua, quienes ya están trabajando bajo esta metodología de gestión uniéndose a la planta Maipú.

Salud ocupacional

En materia de salud ocupacional, las principales enfermedades están asociadas con sordera ocupacional, lesiones músculo - esqueléticas relacionadas con tareas repetitivas y atrapamiento de extremidades y manos en manipulación de carga. Para su prevención, control y gestión existen programas específicos tanto para nuestros trabajadores, como para los contratistas.

3 GESTIÓN DE IMPACTO EN EL ENTORNO



En nuestra Política Ambiental consignamos nuestro compromiso de proteger el medio ambiente a través de la prevención de la contaminación, así como de la reducción de residuos sólidos, líquidos y gaseosos. Además, nos comprometemos a resguardar el entorno natural contra el daño y la degradación que podrían generar nuestras actividades y productos, y a promover el uso eficiente de los recursos como agua y electricidad.

La industria del gas licuado tiene impactos ambientales acotados en comparación a otras industrias, ya que no realiza procesos de transformación de producto o de gran intercambio de energía. Las plantas de GLP no tienen chimeneas; los cilindros son 100% reutilizables y de larga vida útil; y por su condición no se generan derrames a diferencia de los combustibles líquidos. Además, es uno de los combustibles que produce menos carga de contaminación post combustión.

Los principales impactos ambientales de Lipigas, entonces, están asociados con los procesos logísticos de abastecimiento, el traslado de la materia prima por vía marítima o terrestre y la logística de distribución, que son los que más generan en términos de emisiones de carbono. Trabajamos permanentemente en elevar la eficiencia de estos procesos operacionales y gestionamos temas como el manejo sustentable, el cambio climático y la huella hídrica. En este marco, tenemos un sistema de gestión de mejora continua, basado en las mejores prácticas internacionales, lo que nos permite tener la certificación ISO 14001 en tres de nuestras instalaciones de mayor tamaño en Chile.

Lipigas no genera gran volumen de residuos industriales dado que la mayoría de los materiales que utiliza en su operación son reciclables o pueden ser reutilizados.

CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

En 2020 cumplimos con todos los acuerdos efectuados con la autoridad y no tuvimos sanciones ni multas ambientales en ninguno de los países.

GESTIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO

En 2020 iniciamos la actualización de la medición de la huella de carbono de las instalaciones de Chile respecto del trabajo efectuado en 2016. En este marco, continuamos gestionando la disminución de emisiones de alcance 1, principalmente asociados con el transporte, que es donde generamos dióxido de carbono. Para ello efectuamos un levantamiento de las emisiones de cada vehículo, tanto propio como de contratistas, para desarrollar un plan que nos permita reducir las distancias recorridas por cada pedido entregado, disminuyendo la emisión de CO₂ por kilómetro transportado.

En Perú, consideramos la conversión de la totalidad de la flota de camiones propios de Limagas Natural a GNC, lo que implica la importación de diez vehículos que llegarían en enero de 2021 para la distribución en Lima (ver pág. 40).

ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

En 2020 construimos una matriz de riesgos climáticos en el marco de la estrategia de Adaptación al cambio climático que estamos empezando a abordar. El objetivo es promover la toma de decisiones informadas, prevenir los riesgos, minimizar los costos y capturar las oportunidades asociadas al

cambio climático. Para ello, se mapearon los principales riesgos por proceso y se identificaron finalmente, 97 riesgos y 178 impactos de diversa magnitud (ver pág. 95).

GESTIÓN ENERGÉTICA

En 2020 trabajamos en Chile en un proyecto de eficiencia energética con el objetivo de revisar y gestionar el consumo de energía eléctrica, disminuir el consumo, los tiempos de operación de equipos, y en general hacer más eficiente el uso de todos aquellos equipos que requieren de energía eléctrica. Esta iniciativa fue implementada con éxito en Maipú, Concón y Lenga y continuará con las instalaciones de Temuco y Coihaique, para luego seguir con las demás. La meta es reducir entre 7 y 10% el consumo de energía en las plantas implementadas en 2021.

HUELLA HÍDRICA

Si bien el uso del agua en el proceso productivo no es un elemento de mayor impacto, hemos decidido gestionarlo a través de una medición de la huella hídrica en 2021 en todas nuestras plantas en Chile, y en aquellos procesos que implican un mayor consumo de este recurso, como son el lavado de cilindros, riego y mitigación de polvo en algunas operaciones. El objetivo es medir el consumo y disminuirlo, así como generar instancias para reutilizar las aguas empleadas.

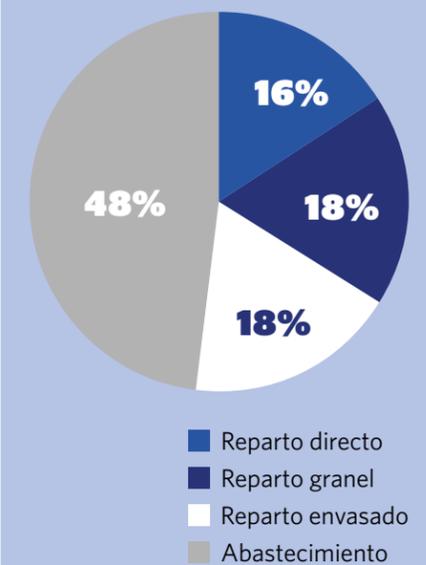
RESIDUOS

Lipigas no genera gran volumen de residuos industriales dado que la mayoría de los materiales que utiliza en su operación son reciclables o pueden ser reutilizados. Si bien el 100% de los cilindros y tanques a granel tienen una vida útil que supera los 30 años,

Lipigas implementa un plan de revisión, mantenimiento y recertificación cada diez, en cumplimiento con las normativas vigentes en cada país. Ello implica que, en forma anual, en Chile, por ejemplo, cerca de 7% del total de estos materiales son dispuestos de manera segura. Los cilindros y tanques que finalizan su vida útil son desmantelados y el acero es enviado a reciclaje; mientras que el bronce de las válvulas es recuperado y vendido para su reutilización.

HUELLA DE CARBONO 2020 (ALCANCE 1)

Distribución de KgCO₂e emitidos en la flota de reparto y abastecimiento.



* Kg CO₂e por kilómetro recorrido = 0,689
* Kg CO₂e por tonelada movilizada = 35