

EMPLEO DE CALIDAD

En un año como 2020, nuestro trabajo estuvo enfocado en fortalecer nuestra cercanía usando diversas herramientas tecnológicas, diseñar iniciativas para mantener a la gente unida e informada, ofrecer estabilidad laboral a nuestros colaboradores y contratistas y tomar todas las medidas necesarias para resguardar su salud y la de sus familias. Todo ello buscando mantener nuestra cultura organizacional, basada en nuestros Valores y Principios de Sustentabilidad.

1 CONTEXTO Y DESAFÍOS



Estamos llamados a adaptarnos a este escenario a través de la mantención de empleo digno, con una propuesta de valor al colaborador/a que permita equilibrar la vida laboral con la personal”.

Mylene Iribarne
Gerente de Personas
Empresas Lipigas (Chile)

El contexto en el que se mueve el ámbito de gestión de personas esta siendo impactado por tres aspectos fundamentales: primero, el estallido social y la pandemia, que pusieron de manifiesto la vulnerabilidad del empleo, incrementando la precariedad de las condiciones laborales de los trabajadores, en particular, de las pequeñas y medianas empresas. Segundo, la aceleración de la digitalización, el teletrabajo y las nuevas tecnologías que están generando cambios en los modelos de negocio, las estructuras y los tipos de empleo, lo que produce necesidades de reconversión laboral y desarrollo de nuevas habilidades, así como la necesidad de una actualización permanente. Por último, para

enfrentar los nuevos tiempos, se requiere de nuevas miradas y por ello, integrar e incluir a personas diversas es parte del activo de las compañías. Movimientos migratorios, trabajo a distancia que permite contar con las habilidades de personas localizadas en cualquier parte del mundo, inserción de la mujer en todos los ámbitos del trabajo y personas en condición de discapacidad, entre otros, permiten contar con una gama mayor de trabajadores con habilidades diferentes. Estamos llamados a adaptarnos a este escenario a través de la mantención de empleo digno, con una propuesta de valor al colaborador/a que permita equilibrar la vida laboral con la personal. Para muchos será en un nuevo esquema de trabajo híbrido, que alterne teletrabajo con presencialidad, que optimice la productividad individual y la

calidad de vida personal y laboral, a la vez que contribuye con ello a la descongestión y descontaminación de las ciudades. También es fundamental gestionar el talento interno, desarrollar sistemas de intercambio, construcción de inteligencia colectiva e innovación y ciertamente, mantener el apoyo al desarrollo de las PyMEs, especialmente en los próximos años. El trabajo con sentido, así como el propósito compartido, son un imperativo en este contexto de incertidumbre, vulnerabilidad e inestabilidad. El reconocimiento recibido de GPTW como “Héroes del COVID”, nos ha reforzado el desafío de mantener vivo, como corazón de la compañía, nuestro aporte esencial a la comunidad.

PRINCIPIO

NUESTRA META

OFRECER EMPLEO DE CALIDAD

VECTORES

¿QUÉ QUEREMOS?

Ofrecer 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.

Contar con colaboradores activos, construir confianza y ofrecer un empleo con sentido: contar con una red de colaboradores comprometidos, proactivos, que aporten permanentemente al propósito de nuestra compañía. Cuidar que las relaciones con los trabajadores y sus representantes sean transparentes, respetuosas, justas y basadas en el diálogo y la escucha permanente.

Empleo digno para 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.

AVANCES

INICIATIVAS DESTACADAS 2020

En Chile:

- Medidas implementadas en la pandemia.
- Taller Liderando en Tiempos de COVID.
- Sistema de Evaluación del Desempeño.
- Encuesta de Clima con el mejor resultado de su historia.

En Chile:

- Implementación de nuevos medios de comunicación para reforzar la pertenencia y sentido durante la pandemia: LipiTV, videos y cápsulas informativas y motivacionales, hitos corporativos en formato virtual, entre otros.
- Adaptación de beneficios y celebraciones en tiempos de pandemia.
- Reconocimiento El Valor de tu Energía, entregado a 248 personas.
- Reconocimiento a personas destacadas en el programa de Transformación Lipigas 3.0.
- Incorporación al Portal Somos Empleo para personas con discapacidad y alianza con fundación Wazu.
- Avance sustancial en medidas de reforzamiento del rol de la mujer en Lipigas.

En Colombia:

- Reformulación de la Política de Bienestar.
- Plan de formación y certificación de competencias.

En Chile:

- Capacitaciones a través de webinar. 250 conexiones.
- Premiación Contratista Destacado 2020.
- Publicación de las "Normas de conducta en nuestra relación con contratistas".
- Implementación de credenciales digitales para contratistas.
- Implementación del Portal de Contratistas y Proveedores.

2 CONDICIONES LABORALES ATRACTIVAS Y DIGNAS



En 2020 nuestros Valores y Principios de Sustentabilidad estuvieron más presentes que nunca. Debimos adaptarnos al malestar social en Chile, que nos hizo ver la relevancia de profundizar nuestro compromiso respecto de las condiciones laborales de nuestros colaboradores y colaboradoras, así como resguardar las de los contratistas. Luego en marzo de 2020 fue necesario volver a adaptarnos y responder aún más rápido a nuestro personal, con el objetivo de protegerlos a ellos y a sus familias, sin dejar de cumplir nuestro rol de distribución de soluciones energéticas, las que se hicieron más indispensables que nunca, llegando incluso a 50 mil pedidos de gas diarios. En este escenario de incertidumbre y crisis social, económica y de salud, fortalecimos el proceso de transformación organizacional, iniciado en 2019 (ver pág. 27), y obtuvimos la mejor evaluación de clima laboral de The Great Place to Work de los últimos 13 años. Asimismo, avanzamos en materia de paridad de género y de relación con los contratistas. Todo ello fue resultado no solo de las medidas tomadas por la organización durante la pandemia, sino también, del compromiso de cada uno de nuestros colaboradores, contratistas, fleteros y proveedores, y sus familias, sin los cuales no habríamos podido seguir surtiendo de energía y calor a los hogares e industrias de los países donde estamos presente. El desafío para 2021 será equilibrar lo que hemos ganado en calidad de vida con la eficiencia profesional y lo que hemos obtenido en eficiencias y mejores formas de trabajar, como descentralización, teletrabajo y pérdida de tiempo en transporte, entre otros. Tendremos que evaluar una forma para ver como generamos nuevas dinámicas de trabajo, colaboración efectiva y tiempos adecuados.

Empleo en Lipigas (Chile, Perú y Colombia)

	2018	2019	2020								
			TOTAL	Chile	Perú		Colombia				
					Lima Gas GLP	Limagas Natural					
Colaboradoras/es propios	1.863	1.982	2.204	881	282	72	969				
				Hombres	1.401	1.465	1.648	605	223	64	756
				Mujeres	462	517	556	276	59	8	213
Colaboradores/as menores de 30 años	347	374	472	113	66	17	276				
Colaboradores/as entre 31 y 40 años	791	834	872	354	127	38	353				
Colaboradores/as entre 41 y 50 años	448	483	529	239	61	13	216				
Colaboradores/as entre 51 y 60 años	216	230	262	128	22	4	108				
Colaboradores/as mayores a 61 años	48	61	69	47	6	0	16				
Colaboradores/as del país (Porcentaje en relación al total)				92%	99%	97%	100%				
Colaboradores/as extranjeros (% con relación al total de colaboradoras/es propios)				8%	1%	3%	0%				

PROTEGIENDO A NUESTROS COLABORADORES

Es imposible abstraerse de la pandemia y sus efectos para el análisis del año 2020. Dos de los tres focos del Triple Compromiso de Lipigas en este período estuvieron orientados a nuestros trabajadores, primero para cuidar su salud y evitar contagios y segundo, para garantizar su estabilidad laboral ([ver recuadro](#)).

Se tomaron una serie de medidas, desde activar al Comité de Emergencia ([ver pág. 69](#)), resguardar la salud de nuestros colaboradores y sus familias, así como la de los contratistas, hasta efectuar evaluaciones sistemáticas para saber como estaba afectando la pandemia a nuestros trabajadores en Chile, Perú y Colombia.

Asimismo, en Chile aplicamos, junto a una empresa externa, un modelo matemático que nos ayudó a cuantificar los beneficios de regresar al trabajo en diferentes modalidades, preparándonos para el retorno. A través de georreferenciación de las direcciones de todos los trabajadores en relación con el edificio donde se ubican las oficinas corporativas, el modelo entregó escenarios de reducción de espacios en oficina, tiempos de traslado, y de reducción de la huella de carbono por disminución de viajes. Como resultado, sabemos que nuestros colaboradores destinan en promedio 40 minutos por trayecto a la oficina, lo que equivale a 40 días hábiles al año en movilización. En cantidad de viajes, en promedio, se trasladan 400 km al mes ó 4.800 km al año, lo que implica una generación de 96 ton de CO₂. Actualmente estamos en el proyecto de arquitectura del modelo para iniciar un retorno híbrido, aprovechando los beneficios del teletrabajo, entre ellos la descentralización y mejoras en calidad de vida, junto con rescatar el espíritu de equipo y la construcción de inteligencia colectiva que aportan los encuentros presenciales.

APERRANDO DURANTE LA PANDEMIA

La naturaleza de nuestra actividad implica mantener una operación que garantice el suministro continuo de un bien de primera necesidad para clientes residenciales, comerciales, industriales e institucionales, en Chile, Perú y Colombia. Ello cobra mayor importancia en situaciones como ésta, donde el servicio se vuelve crucial para el funcionamiento de hospitales, centros asistenciales, hogares de ancianos y otros recintos similares. Es así que, todas las decisiones tomadas consideraron nuestro rol como eje fundamental de la sociedad y la economía, en sintonía con nuestros Valores y Principios de Sustentabilidad.

La estrategia para enfrentar esta contingencia se basó en tres pilares que llamamos "el Triple Compromiso": cuidado de las personas y prevención del contagio; continuidad operacional; y estabilidad laboral de nuestro equipo humano ([ver pág. 12](#)).



MEDIDAS IMPLEMENTADAS DURANTE LA PANDEMIA

Además de las medidas habituales de control de temperatura, implementación de turnos para separar grupos de trabajo; horarios diferenciados para el uso de casinos, camarines y otros; entrega de elementos de protección personal y toma de exámenes; e implementación de un sistema de monitoreo y seguimiento, realizadas en los tres países, implementamos las siguientes iniciativas en Chile:

- **Constitución del Comité de Emergencia liderado por el gerente General.**
- **Mensaje semanal del gerente General:** un elemento que generó un alto nivel de cohesión fue el mensaje del gerente General, enviado a toda la organización por distintas vías para dar cuenta de las medidas adoptadas y la situación de la compañía ante la crisis del COVID-19, cumpliendo con el propósito de dar estabilidad emocional y laboral a los colaboradores.
- **Plan de Resguardo para personas de alto riesgo:** programa de protección para 14 funcionarios con funciones de naturaleza presencial, calificados como población de riesgo (mayores de 70 años o con patologías previas). Ellos pudieron permanecer en sus hogares con remuneración y beneficios íntegros, hasta que un médico tratante autorizara el regreso a sus labores.
- **Implementación de teletrabajo para reducir riesgo a colaboradores en modalidad presencial:** con el fin de garantizar la continuidad operacional y seguir brindando nuestro servicio, el 43% de la dotación se mantuvo realizando labores presenciales bajo estrictos protocolos de seguridad, manteniendo en teletrabajo a aquellas personas que, por sus funciones, podían hacerlo, de manera de facilitar la distancia física de quienes necesariamente debían asistir a las plantas y centrales. Esto implicó la adquisición extraordinaria de mascarillas, caretas faciales, buzos y otros, tanto para personal propio como externo, apoyando la aplicación del protocolo en la atención de los clientes en terreno.
- **Reconocimiento al trabajo presencial:** definimos medidas para apoyar económicamente a nuestros trabajadores y reconocer el esfuerzo adicional por el trabajo presencial a través de diversos bonos tanto para trabajadores presenciales como para personal de contratistas y fleteros, quienes son los que efectúan repartos a domicilio. Además, desde que se decretó el Estado de Excepción se determinó que todos los trabajadores con funciones presenciales a nivel nacional pudieran contar con traslado privado e individual directo desde y hacia sus domicilios mientras sus respectivas zonas estuvieran en cuarentena. Este beneficio fue extendido a personal transitorio y contratistas de casino y aseo.
- **Modalidad teletrabajo:** extensión del teletrabajo para todas las personas que pueden desempeñar sus funciones a distancia, que equivale a cerca del 60% de la dotación. Desde marzo, antes de la promulgación de la Ley de Teletrabajo, se entregó un bono especial y se mantuvieron los montos correspondientes a movilización, colación, seguro de auto, celular y otros.

- **Sistema de vigilancia:** contempla la toma de temperatura al ingreso y la realización de exámenes rápidos aleatorios en plantas y centrales para personal propio y externo y toma de muestras PCR o derivación a centros asistenciales, en caso de sospecha de contagio por COVID. Todas estas medidas fueron validadas por un médico asesor infectólogo contratado por la empresa.
- **Estabilidad laboral:** la empresa no se acogió a la ley de protección al empleo; no realizó rebajas de remuneraciones ni beneficios. Los menores resultados producto de la pandemia no se compensarían con reducción de costos en el personal.
- **Beneficios:** se congeló el descuento de la parte correspondiente al trabajador por convenios de gimnasios, ante la imposibilidad de usar el beneficio.
- **Contrataciones:** se tomó la decisión de continuar con inversiones y proyectos relevantes, además de mantener la operación esencial, se tomó la decisión de continuar con inversiones y proyectos considerados relevantes, por lo que no se detuvieron las contrataciones para nuevas líneas de negocio. Además, por temporada alta (invierno) 204 personas fueron contratadas por servicios transitorios. Asimismo, se cubrieron 75 puestos con procesos de movilidad interna.
- **Proceso de selección y programa de integración:** para mantener un proceso de selección óptimo con nuestro sello de cercanía y respeto, desarrollamos pautas para una buena experiencia virtual, con el fin de minimizar los efectos de la falta de contacto físico y reducir las posibles brechas en el uso de plataformas, tanto para entrevistadores como para candidatos. Este mismo criterio se aplicó en la incorporación de nuevos trabajadores, adaptando el programa de integración a esta nueva realidad, incluyendo un email de bienvenida, el envío de equipos para teletrabajo a la casa y una inducción corporativa virtual y otra para el cargo, así como la asignación de un tutor para los primeros meses.
- **Herramientas de autocuidado:** además de mantener la Red de Atención al Empleado ([ver pág. 72](#)), que entrega atención psicológica y asesoría legal y financiera a los trabajadores y sus familias, se desarrollaron cápsulas de gimnasia de pausa *online* a cargo de una kinesióloga, un *e-learning* de gestión emocional, talleres voluntarios de manejo emocional y se amplió el uso de los días Lipipuntos.

Por su parte, tanto en Colombia como en Perú, las empresas mantuvieron los principios de resguardo de la salud de los colaboradores/as, iniciaron el proceso de teletrabajo para aquellos puestos que podían hacerlo, así como para aquellas personas consideradas de alto riesgo. Se garantizó la estabilidad laboral, se contrataron los servicios de un médico y una enfermera para apoyar el proceso de control y cuidado de los equipos profesionales y se tomaron algunas medidas financieras de apoyo.



Extensión del teletrabajo para todas las personas que pueden desempeñar sus funciones a distancia, que equivale a cerca del 60% de la dotación.

DESARROLLO DE NUESTROS COLABORADORES

Gracias al proceso de transformación digital que iniciamos en 2017, fuimos capaces de enfrentar la pandemia con las herramientas técnicas y profesionales necesarias. Los avances tecnológicos que hemos estado implementando facilitaron el teletrabajo, las reuniones, capacitaciones, talleres, charlas y encuentros, así como también, garantizaron la continuidad del negocio.

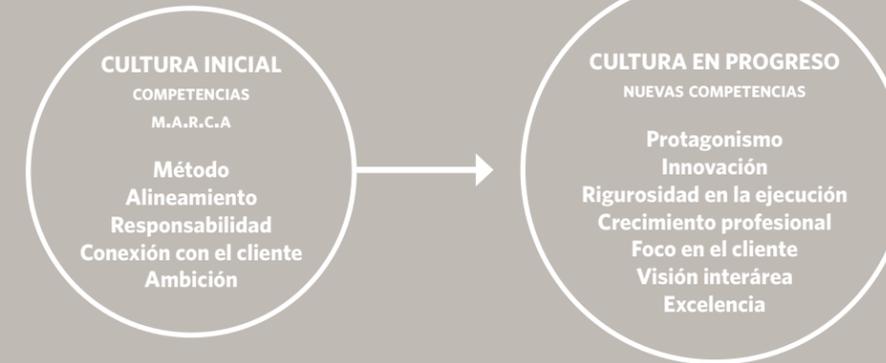
- **Chile:** mantuvimos el fomento de la cultura motivadora a través de cursos e-learning. La Escuela de Energía, orientada al desarrollo de personal operativo, ofrece contenidos técnicos específicos de nuestro negocio, incluyendo aspectos como la seguridad y calidad del producto, servicio al cliente y la gestión de emergencias, entre otros temas. Asimismo, implementamos el Sistema de Gestión de Talentos, primer programa de desarrollo de capacidades profesionales cuyo objetivo es empoderar a los profesionales jóvenes de alto desempeño.

- **Colombia:** nuestro propósito fue construir un plan integral de capacitaciones que impulsará el desarrollo de habilidades blandas y el fortalecimiento de competencias técnicas, el cual preparará e integrará al talento humano en el proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos necesarios para el mejor desempeño en el trabajo y el cumplimiento de las metas organizacionales. Se desarrolló un plan de formación y certificación en competencias para 110 colaboradores/as, se mantuvieron los procesos de capacitación en sustancias peligrosas para 306 conductores, y se incluyeron 130 personas al esquema de formación en competencias blandas.

Capacitación (Chile, Perú y Colombia)

	2020				
	TOTAL	Chile	Perú		Colombia
			Lima Gas GLP	Limagas Natural	
Horas promedio de capacitación por colaborador/a (cantidad)		10	1	2	13
Monto invertido en capacitación (US\$)	503.362	419.231	12.711		71.420

Porque para Transformarnos Necesitamos Adaptarnos



MOVILIDAD INTERNA

Parte de nuestro compromiso con los colaboradores/as es ofrecer oportunidades desafiantes y crecimiento de carrera. Para ello contamos con un Protocolo de Movilidad Interna que busca fortalecer el liderazgo de hombres y mujeres en la organización. En 2020, en Chile, 42% de las vacantes fueron ocupadas por personal interno en movimientos verticales y ascendentes. En Colombia esta cifra alcanzó un 1,8% y en Perú, en Lima Gas Natural fue de 20% y en Limagas 3%.

SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

El proceso de evaluación del desempeño, que es parte de nuestro Sistema de Gestión del Desempeño (SGD), debió ser aplazado producto de la pandemia. Finalmente, en diciembre de 2020 se realizó la etapa de evaluación, con una nueva herramienta desarrollada a partir de las nuevas competencias (ver infografía). El SGD en Chile es un sistema de evaluación y retroalimentación en 360 grados que considera al 100% de la dotación de la compañía, y que evalúa seis competencias: Protagonismo, Innovación, Rigurosidad en la ejecución, Crecimiento profesional, Foco en el cliente, Visión interárea y Excelencia. Por su parte, en Lima Gas GLP de Perú se evaluó al 80% y en Colombia al 76%.

MEDICIONES DE CLIMA

La encuesta de clima laboral se realizó por primera vez de manera online en Chile. Se alcanzó la tasa de respuesta y el puntaje de aceptación más alto, desde que se mide el clima laboral en Lipigas hace más de 10 años, con un 90%.

Además, como resultado de la pandemia y con la finalidad de conocer la percepción de los trabajadores respecto del proceso que estamos viviendo, se efectuaron tres encuestas llamadas Pulso al COVID-19, que midieron seis dimensiones: liderazgo, rol de la alta gerencia, engagement, seguridad, comunicaciones y calidad de vida. Los resultados obtenidos nos han permitido reformular algunas prácticas al detectar focos de preocupación en zonas o grupos en particular.

3 COLABORADORES ACTIVOS

Necesitamos contar con una red de colaboradores comprometidos y proactivos, que aporten permanentemente al propósito de nuestra compañía. Para ello ofrecemos condiciones laborales de alto nivel, promovemos comportamientos asociados con nuestros Valores y Principios de Sustentabilidad y diseñamos sistemas comunicacionales que nos permitan fortalecer la cultura Lipigas y mantener vivo el sentido del trabajo que realizamos.

CALIDAD DE VIDA

Nuestro compromiso con las personas que se desempeñan en Lipigas es ofrecerles un trato digno, libre de todo sesgo y la posibilidad de balancear la vida profesional con la personal. Para ello, en Chile, contamos con el Programa Calidad de Vida que se agrupa en tres tipos de beneficios: vida saludable, vida futura y familia.

Adicionalmente, en 2020, desarrollamos otros instrumentos para llegar de manera virtual a nuestros equipos de trabajo y mantener la cercanía de nuestros mensajes, como LipiTV en Chile, que transmitió entrevistas grabadas para informar sobre nuestro programa de transformación. Esta llegó a 1.909 visualizaciones en 15 capítulos transmitidos. Además, DCanje se convirtió en un complemento para entregar obsequios y beneficios sin limitaciones de cobertura geográfica o propias de la pandemia.

En 2020, en Chile, mantuvimos las celebraciones a través de actividades virtuales, como el Día de la Madre, el Día del Padre, el Día de la Familia y el #18virtual. Este último se celebró *online* a través de tres cápsulas dieciocheras: Lipicocina, Lipicuento y LipiArte. Además, por tres días, se organizó el LipiBingo, que reunió a más de 100 personas diarias conectadas desde todo Chile vía Zoom.

En 2020, en Colombia, realizamos un análisis y rediseño de la Política de Bienestar, pensando en el balance óptimo entre la vida laboral y familiar. El objetivo fue generar una política incluyente, no sólo en su alcance, sino también contextualizada a la organización, a nuestro ADN y a la forma en la que estamos llegando a los colaboradores, desde su enfoque de género, ideales y respeto de su cultura. De esta forma, contamos con beneficios emocionales de reconocimiento al desempeño integral, flexibilidad horaria y espacial, de entorno familiar y desarrollo laboral y profesional, así como económicos por desempeño individual en el cumplimiento de metas, proyectos y resultados. En 2021 nuestro propósito será consolidar esta política, a través de su divulgación y sensibilizar a los trabajadores, incrementando el uso de los beneficios por categorías en, al menos, 90% del total de empresa. Esto redundará en el mejoramiento del clima organizacional, el sentido de pertenencia y el orgullo por la organización.



Esta fotografía fue tomada antes de la pandemia del COVID-19.

COMUNICACIONES INTERNAS

Las comunicaciones internas permiten mantener a la organización informada, ayudan a sensibilizar a los trabajadores respecto de temas relevantes y fortalecen la cultura organizacional. En períodos de incertidumbre cobra aún más importancia porque contribuye a aumentar la cercanía, refuerza los compromisos y reduce la inseguridad laboral. En 2020, tuvimos que ser creativos para reducir las distancias, adaptamos nuestras piezas gráficas, usamos videos y apelamos a distintas fórmulas para captar el interés de quienes hoy se encuentran hiperconectados a pantallas y plataformas de manera diaria.

geográficas o límites de cupo en una sala.

Asimismo, se organizaron reuniones con gerentes y equipos de regiones, logrando una conexión que ha permitido mantener comunicación directa con el equipo ejecutivo. En estos encuentros participaron 125 personas. Una actividad que cobró vitalidad con este escenario de mayor conexión virtual fue el tradicional Tendencias, por un Lipigas Sostenible, que consiste en un ciclo de charlas mensuales que antes se grababan y compartían en intranet. Hoy son *online* y abiertas a todo Lipigas.

Además, la plataforma de mensajería empresarial se volvió fundamental para realizar reuniones, dar continuidad a capacitaciones y talleres y permitir encuentros y celebraciones. Estas últimas se transformaron en una externalidad positiva a la pandemia, pues de cierta forma ha eliminado distancias

Entre septiembre y diciembre se desarrolló un ciclo de encuentros semanales de trabajadores con el Directorio liderado por el presidente más un director para conversar sobre experiencias personales en pandemia. Participaron alrededor de 90 trabajadores de diversos cargos y zonas, incluidos contratistas y transportistas.

PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO

En Empresas Lipigas contamos con diversas instancias de reconocimiento, entendidas como una herramienta para generar ambientes motivadores y donde el esfuerzo individual sea destacado, siempre en el marco de una actitud colaborativa de trabajo en equipo. Es así como de manera permanente, las personas pueden recibir agradecimientos o felicitaciones a través del portal de Personas, en un sistema en que cualquier miembro de la empresa puede enviar mensajes positivos abiertos a toda la organización.

para probar una experiencia que recogiera algunos de los nuevos elementos considerados y los comportamientos que buscamos promover en la organización, mediante el programa “El valor de tu energía”, que aplicamos en Chile. En un principio se enfocó en quienes desde sus diversos ámbitos estaban contribuyendo a la gestión del COVID-19. De esta forma, semanalmente se reconoció a diferentes personas, reduciendo luego la periodicidad hasta llegar a una frecuencia mensual que se mantendrá durante 2021, con el fin de destacar a quienes sobresalgan de la gestión o el desempeño habitual, basados en los principios y valores que nos guían. A diciembre de 2020 se había reconocido a 243 personas de todas las áreas y zonas del país.

Además, de manera previa a la emergencia sanitaria, teníamos el reto de redefinir nuestro programa de reconocimiento, a la luz de las nuevas necesidades de nuestro proceso de transformación. La pandemia fue la oportunidad

Programa Calidad de Vida

	Vida saludable	Vida futura	Familia
Para qué lo hacemos	Para fomentar una vida más saludable de nuestros trabajadores/as, incluyendo la flexibilidad laboral, la alimentación sana y la actividad deportiva.	Para facilitar la transición de nuestras y nuestros colaboradores hacia la etapa de retiro de la vida laboral activa.	Para apoyar a las trabajadoras y trabajadores en una mejor calidad de vida personal, incluyendo aspectos como estudios de los hijos/as, vivienda, entre otros.
Qué hacemos	<ul style="list-style-type: none"> Programa de horas libres flexibles (Lipipuntos en Chile, Limapuntos en Perú y Chilcopuntos en Colombia). Convenios con gimnasios y participación en proyectos deportivos. Chequeos de salud preventivos y campañas de vacunación. Asesoría nutricional 	<ul style="list-style-type: none"> Fomento y facilitación de ahorro. Asesoría en previsión. Programa de beneficios y apoyo Lipidorado (ver destacado). 	<ul style="list-style-type: none"> Seguros de vida, de salud, entre otros. Becas de estudio para trabajadores/as e hijos/as. Apoyo a familias con necesidades especiales. Apoyo y asesoría en la compra de vivienda. Red de atención para trabajadores/as y sus familias. Bonos para ocasiones familiares especiales (nacimiento, matrimonio, entre otros).

LIDERAR A DISTANCIA

Aprender a liderar remotamente y en crisis fue un gran desafío. Para fortalecer esta habilidad, 55 jefaturas de todo Chile participaron, vía Zoom, en un taller llamado “Liderando en tiempos de COVID”. Además, se elaboraron recomendaciones y se entregaron herramientas de autoevaluación para identificar oportunidades de mejora de los líderes en este nuevo contexto. Asimismo, se enviaron *tips* con recordatorios sobre el respeto de horarios o como manejarse en las reuniones virtuales.





REFORZANDO EL ROL DE LA MUJER

Chile es la nación con la cuarta participación laboral femenina más baja de las 36 naciones que forman parte de la OCDE¹⁴. Por esta razón, la Iniciativa Paridad de Género (IPG)¹⁵ promueve la reducción de estas brechas mediante una serie de herramientas y una hoja de ruta que busca un mayor progreso de las mujeres en el mercado laboral.

Lipigas es parte de esta iniciativa desde 2017 y en este viaje hemos lanzado nuestra política, hemos aumentado las contrataciones, los cargos tradicionalmente masculinos se abrieron a mujeres, mejoramos la infraestructura de las centrales y plantas para acoger a ambos sexos y continuamos trabajando para reducir la brecha salarial.

DIVERSIDAD

Como empresa, no solo valoramos ambientes diversos, sino que los promovemos y reforzamos, porque en ellos encontramos talento, innovación y el compromiso necesario para atender a los 3,4 millones de clientes en Chile, Colombia y Perú y cumplir con los objetivos estratégicos.

Este enfoque nos llevó a anticiparnos a la promulgación de la Ley de Inclusión Laboral de 2017 en Chile, cuando dos años antes lanzamos una Política de Diversidad e Inclusión. En 2019 dimos un paso más y realizamos su actualización, convirtiéndose en la Política de Integración y Diversidad. Su objetivo es "generar ambientes de trabajo diversos, donde el respeto y la valoración de las diferencias individuales sea el motor que desarrolle un negocio sustentable".

Inclusión de la mujer (Chile, Perú y Colombia)

	2018	2019	2020				
			TOTAL	Chile	Perú		Colombia
					Lima Gas GLP	Limagas Natural	
Mujeres en relación al total de colaboradores/as propios (%)	25%	26%	25%	32%	21%	9%	22%
Mujeres en cargos de jefatura % de mujeres en relación al total de cargos de jefatura				31%	20%	0%	42%
Mujeres en cargos ejecutivos (gerencias y segunda línea gerencial) % de mujeres en relación al total de gerencias y segunda línea gerencial				25%	0%	0%	18%

En este marco, estamos trabajando para gestionar las condiciones laborales de personas con discapacidad, aquellos que han cometido delitos, migrantes y/o representantes de pueblos originarios, diversidad sexual e identidad de género y jóvenes entre 18 y 29 años. Como resultado, hemos sido capaces de avanzar significativamente desde 2015 a la fecha.

Principales grupos de alcance en Chile	Agosto 2015	Diciembre 2020
Dotación	715	881
Migrantes	0,7%	8%
Jóvenes entre 18 y 29 años	14%	15%
Personas con discapacidad o Persona con Pensión de Invalidez.	0,4%	0,8%
Personas con discapacidad o Persona con Pensión de Invalidez + medida alternativa	-	1%

En 2020, en Chile, nos incorporamos al portal inclusivo Somos Empleos¹² como fuente de reclutamiento con foco en personas con discapacidad y adicionalmente, generamos una alianza con la fundación Wazu¹³, la primera incubadora de inclusión laboral para técnicos y profesionales en situación de discapacidad. Además, lanzamos cápsulas audiovisuales sobre inclusión y diversidad en el portal de Personas y realizamos un seguimiento especial a nuestros colaboradores en situación de discapacidad que desempeñan un trabajo necesariamente presencial y que han visto suspendidas sus funciones, para reducir su incertidumbre y preocupación.

Se espera en 2021 hacer un levantamiento de los puestos de trabajo y enfatizar las contrataciones en conjunto con Somos Empleos. Asimismo, vamos a efectuar un diagnóstico de salud en alianza con la fundación Wazu; elaboraremos un plan comunicacional con tips sobre beneficios sociales disponibles para personas con discapacidad; y efectuaremos la incorporación de un segmento sobre pueblos originarios en el ciclo de charlas Tendencias. También iniciaremos el trabajo para generar información y formalizar, en las fichas de personal, los KPIs sobre pueblos originarios y etnias.

Avances en la Iniciativa Paridad de Género en Chile

OBJETIVOS 2017	INICIATIVAS REALIZADAS EN 2020
Política de Paridad de Género	Política diferenciada y difundida a través de medios de comunicación internos.
Programa de Sensibilización en Sesgos de Género	Lanzamiento de cápsulas de Paridad de Género, que abordan sesgos y compromisos de la compañía en el aumento de la participación laboral femenina. Reunión con equipo gerencial para presentar la política y compromisos a nuevo/as ejecutivo/as, actualización de indicadores y llamado por parte de gerente General al compromiso con la paridad desde sus roles.
Revisión de procesos de reclutamiento y selección, asegurando que en la búsqueda se consideran mujeres.	Pasó de 67% en 2018 a 75% en 2020.
Aumento de contratación de mujeres en áreas tradicionalmente masculinas.	Pasó de 24% en 2018 a 41% en 2020.
Revisión de procesos de ascensos para aumentar la cantidad de mujeres en puestos de liderazgo.	Pasó de 12% en 2018 a 48% en 2020.
Generación de redes de apoyo y mentorías para mujeres profesionales.	Se diseñó el Programa Desarrollo Potencial Profesional para ambos géneros y <i>coaching</i> para nuevas jefaturas que asumen por promoción interna.
Aumento de contratación de mujeres en puestos de profesionales, supervisoras y jefaturas.	Pasó de 33% en 2018 a 61% en 2020.
Asegurar lenguaje inclusivo.	Ciclo de talleres "Sesgos inconscientes de género".
Sensibilizar e informa a los sindicatos y personal de la empresa.	Difusión de dos cápsulas internas de paridad de género a través de <i>mailing</i> y portal de Personas.

¹². <https://somosempleos.cl/>

¹³. <https://www.fundacionwazu.cl/>

¹⁴. <https://www.oecd.org/>

¹⁵. <https://iniciativaparidadgenerochile.minmujeryeg.gob.cl/>

SINDICATOS

Los sindicatos son fundamentales para mantener una relación cercana con los trabajadores y conocer de primera fuente que esta pasando en las bases. Por este motivo mantenemos un contacto permanente con los dirigentes para compartir planes e iniciativas y a la vez, soluciones e inquietudes. En 2020, la relación se hizo más profunda, realizamos encuentros permanentes con trabajadores y efectuamos reuniones mensuales a través de mesas locales, manteniendo las trimestrales con el gerente General. Adicionalmente, mantuvimos reuniones de seguimiento de acuerdos usando plataformas virtuales.

Los sindicatos tomaron un activo rol durante la pandemia, canalizando las inquietudes de los colaboradores/as y fueron aliados estratégicos en el seguimiento de los protocolos con el fin de proteger a las personas.

En 2020, además, publicamos el Protocolo de Convivencia Laboral y Teletrabajo que incluyó las nuevas leyes de acoso laboral y sexual, así como las reglamentaciones y sugerencias a las jefaturas para la adecuada realización del teletrabajo.

País	Número de sindicatos	Porcentaje de sindicalización
 Chile	3	69%
 Perú	1	6%
 Colombia	0	0%



4 EMPLEO DIGNO PARA LOS CONTRATISTAS

La compañía ha llegado a ocupar un lugar de liderazgo en el mercado en base al compromiso y profesionalismo de sus equipos de trabajo. Hoy se encuentra en un proceso de rápida expansión, en el que las mayores exigencias técnicas y de gestión deberán ser enfrentadas de modo coherente con nuestros valores y principios. En este escenario, los contratistas son agentes clave para el logro de la excelencia operacional y comercial a la que Empresas Lipigas aspira. En muchos ámbitos de la operación y distribución, los contratistas son la cara visible de la empresa, por lo que se trata de socios estratégicos fundamentales para alcanzar la metas.

En 2020, controlamos en Chile el cumplimiento de las obligaciones laborales y de seguridad de 270 empresas contratistas, quienes tienen una dotación de 2.029 trabajadores. Adicionalmente, desde 2019, se controla principalmente la documentación contractual y de seguridad a los más de 600 fleteros que salen desde las 27 centrales del país. Con este control, Lipigas apoya a sus contratistas para alcanzar los estándares exigidos por nuestra estrategia, con el fin de prestar un servicio de calidad a nuestros clientes.

Diagnóstico: a partir del estallido social de octubre 2019, Lipigas decidió realizar, en conjunto con la empresa consultora Eticolabora¹⁶, un levantamiento de condiciones laborales y de seguridad a los contratistas llamado "Análisis de Momento de Verdad", que consideró todas las interacciones que tiene un contratista con la empresa. A partir de los resultados se iniciaron planes de mejora en los procesos y relacionamiento.

Normas de conducta en nuestra relación con contratistas: basado en los valores de Lipigas, se elaboró un decálogo que regula el actuar de los colaboradores de Lipigas que interactúan con contratistas.

Premiación a contratistas destacados: por tercer año se realizó la premiación que, en esta oportunidad, debió ser *online*. La elección de los ganadores se efectuó a partir de una evaluación de desempeño laboral, de seguridad y servicio.

Capacitaciones: en conjunto con la fundación Carlos Vial Espantoso, realizamos un Plan de Capacitación para Contratistas con el fin de apoyar su gestión en tiempos de pandemia, para lo cual organizamos un ciclo de cinco *webinars*, donde participaron más de 250 personas. Las temáticas tratadas fueron seguridad, actualización laboral y tributaria, comunicación y herramientas tecnológicas.

¹⁶ <https://eticolabora.org/>