

NEGOCIO SUSTENTABLE, ADAPTATIVO E ÍNTEGRO



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.

1 CONTEXTO Y DESAFÍOS



Desde 2019 nos encontramos en un proceso de transformación para convertirnos en actores relevantes de la transición energética de los países en donde estamos presentes entregando soluciones multienergías”.

Morris Pessó
Gerente de Transformación del Negocio Empresas Lipigas (Chile)



Lo único permanente es el cambio. Esto que escuchamos como un slogan, es lo que caracteriza al sector energético y a nuestros clientes en un mundo que está experimentando una transformación radical en los últimos años. Avanzar urgentemente hacia economías bajas en carbono, adaptarse a los efectos que el cambio climático está teniendo en nuestras operaciones y en el mercado, cambios en la sociedad producto de la crisis sanitaria (COVID), económica y social que afectará las formas de comportamiento y necesidades en nuestros clientes, nuevas regulaciones en materia de contaminación, impuestos, uso de combustibles con menores emisiones, entre otras, configuran un nuevo escenario.

La sociedad requerirá de organizaciones más ágiles que sean capaces de enfrentar estos cambios. Como respuesta a ello, desde 2019 nos encontramos en un proceso de transformación para convertirnos en actores relevantes de la transición energética de los países en donde estamos presentes entregando soluciones multienergías. Entre nuestros desafíos está fortalecer la cultura y desarrollo digital dentro de la organización con foco en mejorar nuestros procesos actuales y entregar una mejor propuesta de valor a nuestros clientes; mantener activas iniciativas que permiten capturar valor para el negocio y la generación continua de nuevas oportunidades de mejora; avanzar en la transformación de la empresa a una más ágil con los talentos adecuados; desarrollar la cultura de adaptación de nuestros equipos, que permita sostener la continua transformación que se requiere del negocio; y buscar nuevas oportunidades de negocios apalancadas en nuestros activos estratégicos.

PRINCIPIO

NUESTRA META

DESARROLLAMOS UN NEGOCIO SUSTENTABLE, ADAPTATIVO Y ÉTICAMENTE ÍNTEGRO

VECTORES

¿QUÉ QUEREMOS?

Desarrollo permanente de la empresa:
Asegurar el crecimiento y desarrollo de Empresas Lipigas en una constante adaptación a la evolución del entorno y sus desafíos.

Gobierno Corporativo:
Velar por el desarrollo eficaz, ético y responsable del negocio, preservando la creación de valor para la empresa y el entorno.

Integridad y cumplimiento:
Resguardar que todos los miembros de la empresa actúen responsablemente de acuerdo con los valores y cultura ética corporativa.

Adaptación al cambio climático:
Reducir los riesgos frente a los efectos del cambio climático y capturar las oportunidades.

AVANCES

INICIATIVAS DESTACADAS 2020

- Continuación del proceso de transformación cultural.
- Aumento de oferta de soluciones energéticas en base a GLP y GN: agua para calefacción en edificios, energía eléctrica para clientes aislados; y GNC y GNL para transporte de carga y larga distancia e inicio de la venta de GNV en Perú.
- Fortalecimiento de la oferta de multienergías.
- Reestructuración en torno a líneas de negocio: creación de las gerencias de negocio de Consumo Masivo, de Grandes Clientes y de Negocio Eléctrico.
- Conformación del Comité de Sustentabilidad.
- Conformación del Comité de Operaciones de Emergencia para atender la crisis sanitaria.
- 105 denuncias recibidas en la línea de ética y 100% resueltas.
- Avance en materia de protección de datos en todos los países.
- Levantamiento de riesgos físicos y de transición producto del cambio climático.

2 DESARROLLO PERMANENTE DE LA EMPRESA

PROCESO DE TRANSFORMACIÓN

A mediados de 2019 iniciamos en nuestra operación en Chile un proceso de 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. Como parte de dicho proceso, a comienzos de 2020, finalizamos la actualización del Propósito y los Principios de Sustentabilidad de Empresas Lipigas.

Nuestro Proceso de Transformación se basa en cuatro pilares:

- Optimización del negocio base (GLP) que representa cerca del 90% del volumen de venta de la compañía en Chile.
- Uso intensivo de herramientas digitales para mejorar nuestra gestión y responder a las exigencias del mercado.
- Comercialización de otras energías, en particular, electricidad.
- Nuevas fuentes de ingreso, partiendo desde la adyacencia de nuestras principales fortalezas, que son la capacidad logística y la relación con nuestros clientes.

Optimización del negocio base:

Para optimizar nuestro negocio base hemos potenciado la estrategia de crecimiento que busca estar más cerca de los clientes, aumentando nuestro reparto directo de gas envasado. Esto nos permite conocer de primera mano las necesidades de nuestros clientes y atenderlos mejor. Hoy 57% de nuestras ventas de gas envasado en Chile se realizan por este canal.

Transformación digital y gestión de datos:

Desde 2019 hemos realizado un profundo proceso de transformación digital que en pandemia nos ha dado el soporte necesario para seguir funcionando con sistemas de comunicación e interacción, tanto dentro, como hacia fuera de la empresa. Procesos como la firma digital y otras automatizaciones facilitaron que muchas personas que antes no hubieran podido acceder al teletrabajo, por limitaciones tecnológicas, hoy puedan hacerlo sin inconvenientes.

Creada en 2019, la *Gerencia de Digital Factory* desarrolla e implementa tecnologías al servicio de una mejor experiencia de los clientes y procesos más eficientes. Se suma el reforzamiento con nuevos perfiles profesionales orientados a la creación y aprovechamiento de nuevas herramientas digitales. En 2020 avanzamos en Chile en el gobierno de los datos (*Entreprise Data Management*), con la evaluación de las prácticas de privacidad y gestión de la información al interior de la empresa, en línea con el proyecto de ley en curso. En Perú y Colombia ya estamos gestionando estas materias. [\(Más información en pág. 48\).](#)

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.

Comercialización de multienergía:

Estamos participando en el negocio eléctrico con soluciones que permiten a clientes industriales y comerciales disponer de electricidad con eficiencia en costos para su operación y también de otras que apuntan a mejorar el rendimiento de sus procesos térmicos.

Adicionalmente, estamos dando un paso más en la evolución de nuestra oferta basada en GLP y GN, ya no solo comercializamos dichos productos en distintos formatos, sino que también soluciones energéticas basadas en estos energéticos. Ejemplo de lo anterior es la venta de agua caliente en edificios residenciales que disponen de una central térmica. En este caso entregamos la solución completa, incluyendo el gas, el recambio por calderas más eficientes y mantención del sistema. A esta iniciativa se suma la generación eléctrica en base a gas licuado. En Chile, para negocios apartados y no conectados al sistema eléctrico nacional, como hoteles ubicados en lugares remotos; en Perú, para empresas mineras y otras industrias ubicadas en la selva o en zonas apartadas; y en Colombia, para empresas mineras. Además estamos utilizando gas natural comprimido (GNC) en el transporte de carga y de larga distancia. Asimismo, en 2021, vamos a inaugurar en Cusco, Perú, la primera estación de servicio de gas natural vehicular para taxis (GNV), lo que se suma a la conversión de parte de nuestra flota de transporte desde diésel a GNC. En Chile ya comenzamos a utilizar el gas natural licuado (GNL) en el transporte de carga de larga distancia e inauguramos, en los primeros meses de 2021, la primera estación de servicio de carga en Linares, Chile. [\(Más información sobre las soluciones energéticas en pág. 39\).](#)

EL DESAFÍO DE GESTIONAR UN PROCESO DE TRANSFORMACIÓN EN PLENA PANDEMIA

Gestionar un proceso de transformación organizacional siempre es desafiante, pero hacerlo en un escenario de pandemia lo es, ciertamente, mucho más.

La transformación había comenzado a mediados de 2019, por lo que la pandemia nos encontró preparados y con una hoja de ruta definida, la que continuamos ejecutando. Tener un plan y un horizonte claro nos sirvió para avanzar y no paralizarnos ante la incertidumbre. No cambiamos el fondo del plan, sino la forma de ejecutarlo, incorporando, por ejemplo, el trabajo a distancia y protocolos para el resguardo de las personas, entre otros. Nuestra organización fue capaz de adaptarse y enfrentar el proceso con flexibilidad, trabajo en equipo y compromiso.

PLAN DE TRANSFORMACIÓN CULTURAL

Este plan surge de la necesidad de acompañar la transformación del negocio definida para Lipigas a fines de 2019, con un cambio cultural que movilice comportamientos y dinámicas organizacionales para asegurar el éxito y sustentabilidad del proceso. El concepto que está detrás es que son finalmente las personas, con su mentalidad y conductas, quienes gestionan y sustentan los cambios.

El plan consta de la siguientes etapas:

- Diagnóstico de la cultura actual.
- Definición de la cultura requerida para sustentar la transformación.
- Definición de palancas a movilizar (Pilares).
- Definición de prácticas y sistemas a gestionar (Variables culturales).
- Medición de percepción de cambios a través de una encuesta.

PROCESO DE TRANSFORMACIÓN



PLAN DE TRANSFORMACIÓN CULTURAL

Pilares	Variables culturales
LIDERAZGO	Necesitamos contar con líderes propositivos con todos los niveles, que aporten nuevas visiones, den su opinión, se hagan cargo, se atrevan a ir por más y tomen decisiones ágiles.
ESTRATEGIA	Buscaremos desarrollar prácticas innovadoras que agreguen valor a la compañía y a nuestros clientes. Para esto, debemos estar constantemente conectados con el entorno, dar espacio a la toma de riesgos y aprender de nuestros errores.
MERCADO/ CLIENTE	El cliente es parte fundamental en nuestra toma de decisiones. Conocerlos, adelantarnos a sus necesidades y garantizar un buen nivel de servicio nos permitirá diferenciarnos. Para esto debemos tener siempre presente cómo cada proceso impacta al cliente, buscando una experiencia cercana y confiable.
MODELO ORGANIZACIONAL	Un estilo de trabajo riguroso y ágil será imperativo para seguir creciendo. Este debe considerar una metodología de gestión de proyectos y la gestión del cambio necesaria para facilitar el logro de objetivos.
DESARROLLO HUMANO	Fomentaremos la retroalimentación oportuna y reconocimiento, tanto del aporte individual como del esfuerzo colectivo, con el fin de apoyar el desarrollo de personas.
PROCESOS Y CONTROL	Trabajaremos de forma coordinada y colaborativa, con una visión sistémica del impacto que cada área y proceso tiene sobre la compañía como un todo. Para esto, debemos garantizar la formación y conocimiento de los flujos y procesos claves.
VALORES	Continuaremos trabajando guiados por nuestros valores y buscaremos potenciar el foco en resultados y mirada de largo plazo. Lo haremos con excelencia basando nuestras decisiones en datos e información confiable.

ALGUNAS INICIATIVAS EN 2020:

Nuevas prácticas de gestión

- Mapeo de procesos hacia el cliente.
- Programa sistemático de conexión de ejecutivos con clientes finales.
- Jornadas estratégicas de ejecutivos.
- Metodología de gestión de proyectos interáreas y de gestión del cambio.
- Perfeccionamiento de indicadores de clientes y mediciones de procesos de servicio.
- Operacionalización de la propuesta de valor al cliente (comunicaciones, incentivos, otros).

Nuevos sistemas de gestión de personas

- Comité de Talentos y detección de potenciales/puestos clave.
- Actualización de Valores, competencias y sistema de gestión de desempeño.
- Creación del modelo de reconocimiento individual y colectivo.
- Programa de desarrollo del potencial profesional.
- Revisión sistemas de incentivos para incorporar indicadores de clientes.

Medición del Pulso Cultural para monitorear los avances (ver destacado)

MEDICIÓN DEL AVANCE EN EL PROCESO DE TRANSFORMACIÓN CULTURAL

¿Qué percepciones monitoreamos?

1. Sentirse parte del proceso de transformación.
2. Estar informado.
3. Lipigas como un buen lugar para trabajar.
4. Innovación en Lipigas.
5. Actitud activa de los líderes.
6. Consideración del cliente en las decisiones.
7. Colaboración en el trabajo
8. Reconocimiento al aporte individual.
9. Foco cotidiano en la excelencia.

La Encuesta "Pulso Cultural" monitorea la percepción de todos los colaboradores sobre el avance de la compañía en su proceso de transformación. La aplicamos en enero, mayo y agosto de 2020, y en enero de 2021.

Resultados Encuesta Pulso Cultural

Nota total obtenida en una escala de 1 a 7

Enero 2020	Mayo 2020	Agosto 2020	Enero 2021
5,5	5,7	5,8	5,8

En comparación con la primera muestra, existe un aumento en la percepción de los encuestados en todas las preguntas. Actualmente el promedio más bajo se obtuvo en la segunda pregunta "¿Qué tan informado te sientes sobre el proceso de transformación?" la cual subió gradualmente desde 5,0 en la primera aplicación, a 5,4 en la última.

La pregunta "¿Qué tanto crees que Lipigas es un buen lugar para trabajar?" se mantiene en todas las aplicaciones como la mejor evaluada.

El puntaje obtenido en las nueve dimensiones evaluadas, y en todas las aplicaciones realizadas, supera la nota mínima que preliminarmente fijamos como objetivo de 5,0.

3 GOBIERNO CORPORATIVO

Somos una sociedad anónima abierta cuyas acciones, desde 2016, se transan en la Bolsa de Santiago.

DIRECTORIO

El 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 garantiza que Empresas 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.

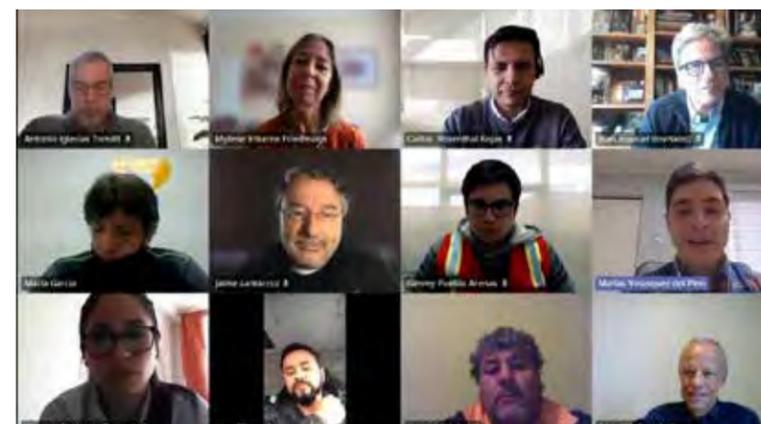
El Directorio realiza seguimientos a los programas en materia de sustentabilidad y entrega recomendaciones a la alta gerencia para asegurar que los factores éticos, económicos, ambientales y sociales sean considerados en sus decisiones. Es asistido en sus funciones por el Comité de Directores. Con el fin de prepararse para los desafíos futuros del negocio, en 2019 el Directorio conformó el Comité de Transformación, cuyas tres asesoras son mujeres.

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.

Desde 2019 contamos con el Comité de Transformación en el Directorio. Su rol es guiar a la organización en su proceso de transformación y prepararla para los desafíos futuros del negocio.

Composición del Directorio

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



Encuentros de colaboradores con directores

Con el fin de establecer una comunicación abierta entre directores y colaboradores para reflexionar sobre como han vivido la pandemia, durante 2020 realizamos 11 encuentros en los que participaron todos los directores y cerca de 90 colaboradores.

REORGANIZACIÓN PARA LA TRANSFORMACIÓN

Durante 2020, se conformó una nueva estructura a partir de los pilares del proceso de transformación de la compañía en torno a líneas de negocio. Lo anterior apunta a dar agilidad a la toma de decisiones por parte de quienes están más cerca de la operación diaria y, por sobre todo, de los clientes. Esto se traduce en la consolidación de tres nuevas gerencias:

- La Gerencia de Negocio de Consumo Masivo está a cargo del negocio de gas residencial en sus distintos formatos, además del canal comercial envasado.
- La Gerencia de Negocio de Grandes Clientes continuará fortaleciendo el potencial del gas como una alternativa real para la reducción de emisiones de empresas e industrias, a través del desarrollo de diversas soluciones energéticas.
- La Gerencia de Negocio Eléctrico se encuentra ejecutando diversos proyectos de generación y comercialización de energía eléctrica.

Estas se sumaron a la Gerencia de Transformación del Negocio y Gerencia de Digital Factory, creadas en 2019.



LIDERANDO Y COMUNICANDO EN PANDEMIA

Un punto de gran relevancia en la gestión de la contingencia provocada por pandemia, se relacionó con la gobernanza implementada desde la alta dirección. Fue el gerente General quien asumió el liderazgo de la emergencia, acompañado de su equipo ejecutivo y del **Comité de Operaciones de Emergencia (COE)**.

Paralelamente, el área de Comunicaciones Internas centralizó toda la información relativa a la contingencia, estableciendo una vocería única y oficial, reforzada por cada jefatura. Por esta vía se canalizaron también las normas e indicaciones de seguridad y prevención de riesgos. Para ello se emplearon publicaciones que se distribuyeron tanto digital, como físicamente, en las plantas y centrales.

Un elemento que generó cohesión y alineamiento en torno a temas prioritarios fue el mensaje semanal del gerente General a toda la organización, en el que compartió el estado de la situación y orientaciones de las decisiones basadas en los tres pilares de nuestra estrategia.

COMITÉ DE OPERACIONES DE EMERGENCIA (COE)

El COE es una instancia conformada en Chile para el seguimiento y toma de decisiones frente a contingencias propias de la operación o bien por situaciones causadas por desastres naturales, sanitarios u otra índole. Lo componen los gerentes de las áreas comerciales, de Logística y Operaciones, Abastecimiento, Personas y Seguridad y Medio Ambiente. En él también están representadas todas las zonas del país, a través de sus encargados locales, tanto de la parte comercial como operativa. En esta instancia se toman las decisiones para garantizar la seguridad de las personas y la continuidad de la operación, considerando la situación en cada zona.

Se convoca cada vez que es necesario y entre fines de 2019 y 2020 ha sido convocado dos veces:

1. Para el estallido social, ocasión en que se mantuvieron reuniones diarias desde el domingo 20 de octubre hasta el 26 de noviembre de 2019. Posteriormente los temas se siguieron monitoreando y gestionando con un sistema establecido y de manera específica según necesidades puntuales.
2. Con motivo de la emergencia sanitaria del Covid-19, el Comité operó con sesiones diarias desde el 16 de marzo hasta mediados de agosto de 2020 y, posteriormente en forma semanal. Desde ese momento se determinó que los principales temas que siguen administrándose en el contexto de la pandemia continuarían siendo abordados por las áreas funcionales correspondientes como parte de la operación habitual.

En Perú se creó una instancia similar.

GESTIÓN DE RIESGOS

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 que se estimen relevantes.

En Empresas 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.

La evaluación de los riesgos estratégicos considera aspectos relacionados con la continuidad del negocio, administración y finanzas, regulación, cumplimiento, tecnologías y gobernabilidad. El mapa de riesgos actual cuenta con 49 riesgos, los que cada año se evalúan en cuanto a las actividades que pudieran haber mitigado el impacto o la probabilidad de estos. Dicho análisis se somete al estudio y aprobación del Comité de Directores una vez al año y eventualmente en sus sesiones mensuales. Todos los riesgos asociados a la sustentabilidad son parte de los riesgos estratégicos de la compañía. Se gestionan mediante planes emitidos por las áreas y solicitados por la Gerencia General. Además, incorporan aquellos asociados a la cadena de valor.

Auditoría: contamos con un Programa Anual de Auditoría Interna, aprobado por el Comité de Directores, que se funda en la matriz de riesgos y que evalúa el resultado de aquellas acciones necesarias para mitigarlos. Aborda



las dimensiones de ética y cumplimiento normativo, seguridad y control interno a nivel corporativo y de cada una de las filiales. Cada auditoría genera un informe para el área auditada, quien se compromete a solucionar las brechas detectadas en un plazo definido, los cuales son supervisados por el área de Auditoría.

En 2020 realizamos informes de auditorías a los distintos procesos de la compañía, incluidas las filiales.



Más información sobre:

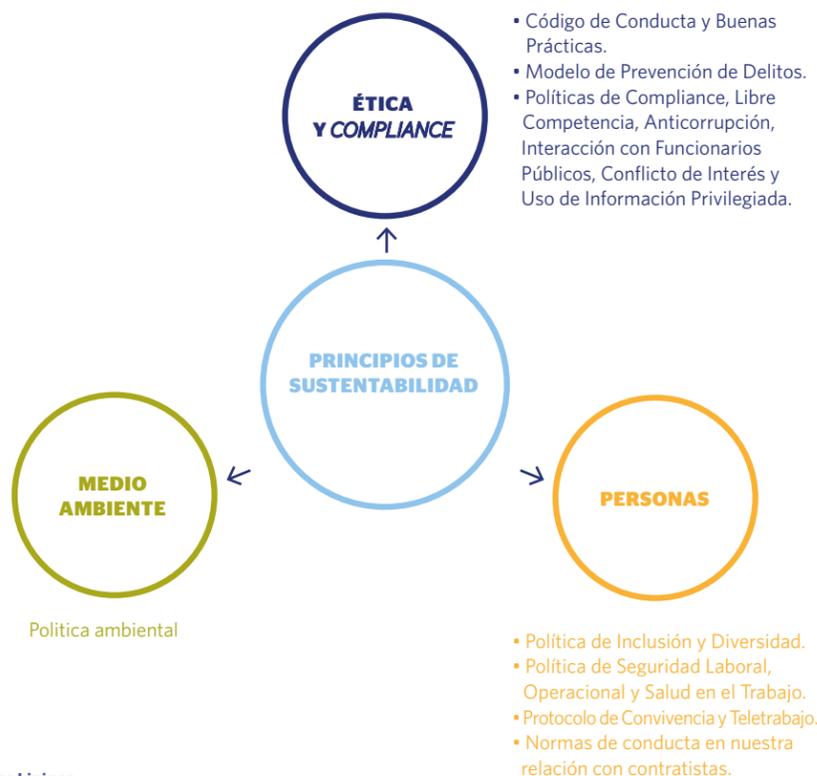
- Los lineamientos de Empresas Lipigas en <https://www.lipigas.com/inversionistas/gobierno-corporativo/etica-y-compliance/>
- Gestión de riesgos en Memoria Anual 2019 disponible en www.lipigas.com



4 INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO

LINEAMIENTOS DE EMPRESAS LIPIGAS

Nuestro Directorio tiene la permanente preocupación de 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.



CONDUCTA ÉTICA

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, así como resguardar su comportamiento íntegro, siguiendo nuestros lineamientos y la normativa local.

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 evitar que se cometa cualquiera de los delitos sancionados por la Ley 20.393¹⁷ 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. En 2019 actualizamos nuestro Modelo incorporando los nuevos delitos incluidos en la Ley 20.393 y la Ley 21.121¹⁸ de Chile. 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 están incluidas en nuestro Sistema de Gestión de Riesgos junto con los controles para aquellos riesgos identificados.

Comité de Ética: operativo en los tres países, vela por la imparcialidad y el adecuado funcionamiento del Código de Conducta y Buenas Prácticas, incluyendo las acciones relativas al Modelo de Prevención de Delitos chileno. Además, revisa las denuncias y toma las acciones necesarias de acuerdo con 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.

Denuncias en temas éticos (2020)

105 recibidas

100% resueltas en el período

0 denuncias asociadas a los delitos de la Ley 20.393

0 denuncias de discriminación, corrupción y conductas que atenten contra la libre competencia



¹⁷. 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.
¹⁸. Modifica normas sobre corrupción y otros delitos, crea nuevos tipos penales y amplía la responsabilidad penal de las personas jurídicas.

CUMPLIMIENTO

Desde 2018 contamos con un área de *Compliance* 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 2020 actualizamos nuestro master plan de *Compliance* e implementamos los controles y planes de acción definidos en este.

Además, en Chile desarrollamos el Protocolo de Convivencia y Teletrabajo junto con realizar una capacitación para los gerentes y jefes de central en esa materia y un e-learning dirigido a todos los colaboradores, que comenzó a implementarse a principios de 2021. Nuestras filiales en Perú y Colombia lo están adaptando a su particular contexto y esperamos que se despliegue en toda la organización durante 2021.

A lo anterior se suman las campañas de integridad y ética que incluyeron materias de libre competencia, anticorrupción y conflictos de interés y la difusión del uso de nuestra línea de denuncias. Asimismo, publicamos las "Normas de conducta en nuestra relación con contratistas" que abordan los compromisos de la empresa con sus contratistas asociados a cada uno de nuestros cuatro Valores ([más información en pág. 92](#)).

Adicionalmente, en 2020 diseñamos un proceso de *due dilligence* a proveedores que comenzará a aplicarse en 2021.

En Lima Gas y Limagas Natural, filiales en Perú, realizamos una capacitación centrándonos en temas de libre competencia, cohecho, fraude y prevención del delito. Los gerentes generales de ambas empresas se reúnen regularmente con los ejecutivos y gerentes comerciales para revisar con ellos los cambios normativos que se han producido y de esta forma resguardar su cumplimiento.

Nuestra gestión de *compliance* se basa en la Matriz de Riesgos. A partir de 2021 queremos ampliar la mirada, abordando temas como, cumplimiento en materia de protección de datos personales, libre competencia, derechos del consumidor, normas internas hacia los contratistas y nuestro Protocolo de Convivencia y Teletrabajo.

Protección de datos: tanto en Perú como en Colombia existe una norma de protección de datos. Chile, por su parte, se encuentra en proceso de renovación de la actual legislación en la materia para garantizar los derechos y el tratamiento con que son utilizados los datos personales.

En 2019 y 2020 realizamos un diagnóstico en nuestras empresas en Perú para evaluar su status en esta materia y realizamos un trabajo de creación (en Limagas Natural) y actualización de bases de datos (en Lima Gas). Además, nuestra página web también está actualizada en lo relativo al uso de datos y política de cookies. En Colombia hemos activado todas las medidas y cambios necesarios para cumplir con lo exigido por la norma, además de incorporar su mención en todos los contratos suscritos, página web y formatos de creación de clientes y proveedores. En Chile, en 2020 evaluamos la idoneidad de las prácticas de privacidad y gestión de la información al interior de Lipigas y detectamos algunas brechas, las que continuaremos abordando en 2021.

Nuestra gestión de Compliance se basa en la Matriz de Riesgos. A partir de 2021 queremos ampliar la mirada, abordando temas como, cumplimiento en materia de protección de datos personales, libre competencia, derechos del consumidor, normas internas hacia los contratistas y nuestro Protocolo de Convivencia y Teletrabajo.

5 CADENA DE VALOR RESPONSABLE

Por las características del modelo de negocios de esta industria, los proveedores y contratistas tienen un impacto importante en la habilidad de Lipigas de entregar un servicio de excelencia, confiable y oportuno. Por tanto, resguardar el cumplimiento de las regulaciones externas así como de nuestros lineamientos internos adquiere particular relevancia.

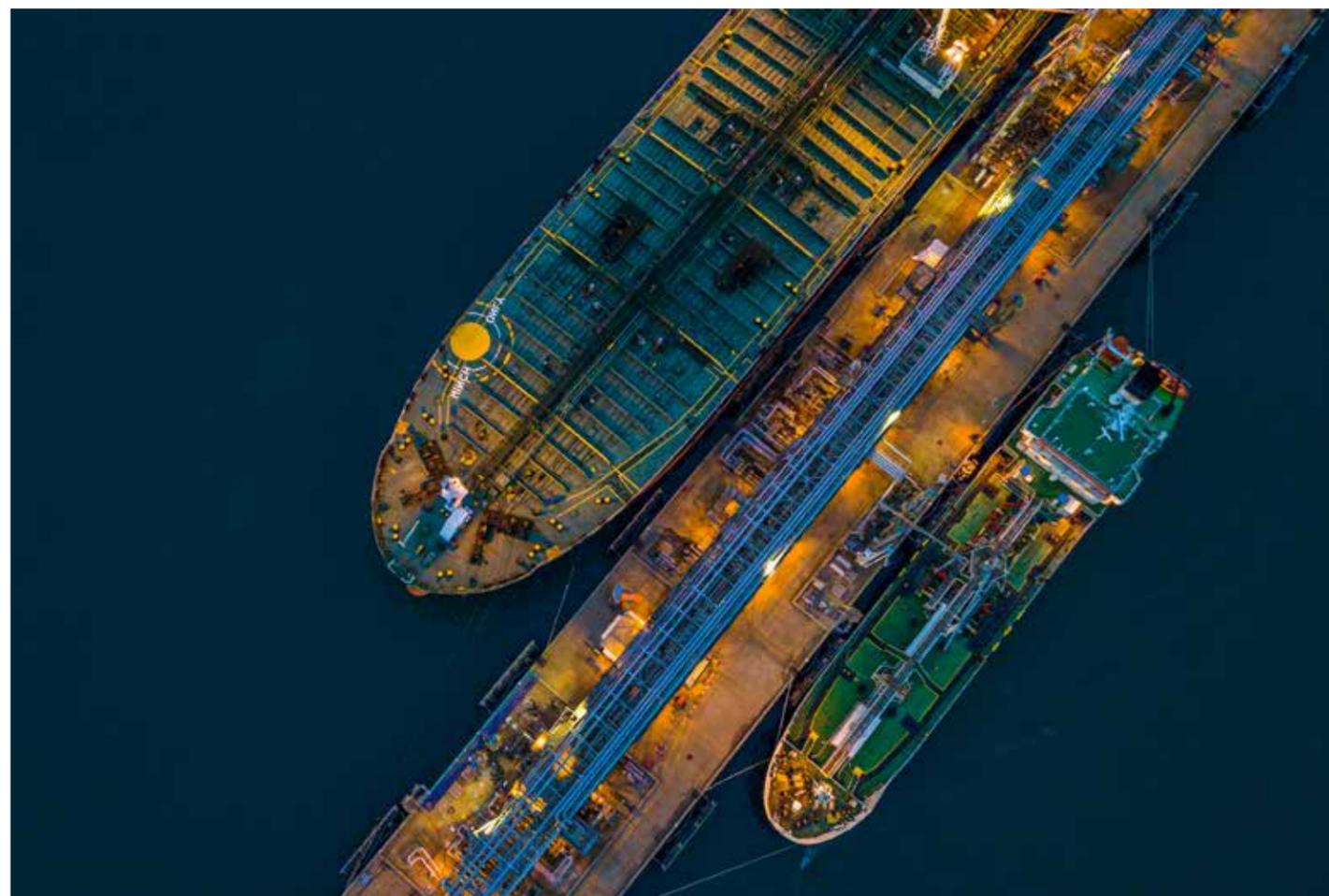
Además, siempre hemos estado conscientes de que detrás de proveedores y contratistas, hay trabajadores y familias, por lo que nos preocupamos de establecer relaciones de confianza, así como un trato justo y responsable. Esto adquiere gran relevancia en el último tiempo tras los estallidos sociales que se produjeron, primero en Chile y luego en Perú y Colombia, a lo que se sumó la pandemia. Nuestros proveedores y contratistas son un eslabón crítico para asegurar la continuidad del suministro de energía y por este motivo, en momentos de incertidumbre y estrechez financiera estamos más cerca de ellos que nunca.

RESGUARDO DEL CUMPLIMIENTO EN PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

En Chile 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 Empresas 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

Procesos de compra y licitaciones: 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.

Pago oportuno: en Chile hemos optimizado 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. Como parte de las medidas en 2020 para dar liquidez a nuestros proveedores, aumentamos nuestra frecuencia de fechas de pago de dos a tres al mes.

Estabilidad de los contratos y facilitación de los procesos: en 2020 en Chile y como medidas para apoyar a nuestros proveedores en un contexto de pandemia:

- Mantuvimos todos los contratos desde marzo hasta septiembre, con el pago de un mínimo garantizado.
- Agilizamos la generación de órdenes de compra y la cadena de pagos.
- Establecimos la firma digital de los contratos, acelerando también los procesos y dando seguridad y visibilidad a los documentos de los contratistas.
- Publicamos un Procedimiento de Excepción para aquellos trabajos urgentes y que pudieran poner en riesgo la continuidad operacional.
- Actualizamos las formas y cláusulas de los contratos con un lenguaje más sencillo para una clara interpretación.

Portal de Compras: plataforma que integra todos los procesos de compra de la compañía incluyendo cotizaciones y licitaciones. Permite procesos transparentes, trazables y estandarizados, haciendo que los posibles contratistas y proveedores accedan al estado de los procesos de adjudicación. Con acceso a más de 8 mil proveedores y contratistas de todas las industrias, este portal lo hemos implementado en Chile, siendo escalable a nuestras operaciones en Perú y Colombia en el futuro.

Portal de Contratistas y Proveedores: con el fin de transparentar la información y apoyar a los contratistas y proveedores de Lipigas en la administración de sus contratos, en 2020 actualizamos este portal generando una nueva plataforma interactiva, que entrega el detalle de los procesos de pagos, evaluación de desempeño, auditorías y un sistema que mejora la comunicación en cada proceso.

Condiciones laborales y normas de conducta: producto del estallido social de octubre de 2019 en Chile, la compañía efectuó un levantamiento de las condiciones laborales y de seguridad de sus contratistas. Todas las interacciones entre contratistas y nuestra empresa fueron analizadas y a partir de esto, se elaboraron propuestas para mejorarlas. Tomando de base nuestros Valores, elaboramos un decálogo que regula el actuar de los colaboradores de Lipigas que interactúan con contratistas, llamado "Normas de conducta en nuestra relación con contratistas". Ello fue acompañado por un plan de capacitación para apoyar su gestión en tiempos de pandemia ([más información sobre las iniciativas hacia los contratistas en pág. 77](#)).

Modelo de gestión de unifleteros (Chile): efectuamos un levantamiento de las condiciones laborales y de seguridad en nuestra red de fleteros, tanto de centrales de distribución como de operadores logísticos. A partir de los resultados que obtengamos, realizaremos las mejoras que se requieran. También en 2020 logramos alcanzar un cumplimiento de 82% en la documentación controlada a fleteros de centrales. Asimismo, disponemos de un Portal de Fleteros, donde pueden encontrar todos los beneficios a los que acceden para su bienestar y el de sus familias.

Línea de Denuncias: tal como ocurre con todos nuestros grupos de interés, la Línea de Denuncias de cada filial se encuentra también disponible para que proveedores, contratistas, fleteros, distribuidores y otros, puedan reportar situaciones que, a su juicio, requieran el análisis por parte de las instancias que la compañía ha establecido para ello.

3.169 proveedores componen la cadena de suministro de Lipigas en los tres países.

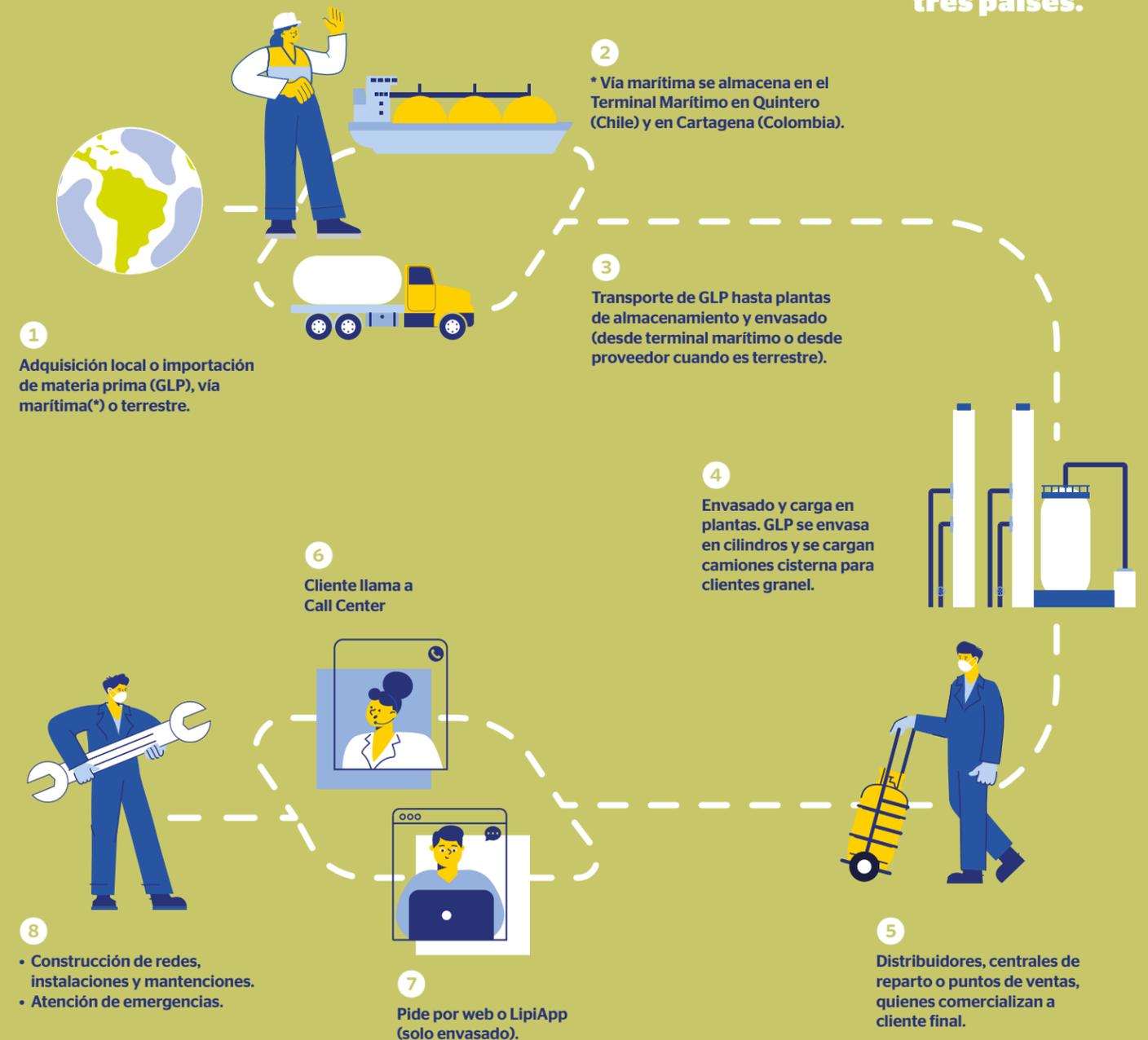
Reconocimiento ASECH

A principio de 2021 la Asociación de Emprendedores de Chile (ASECH) dió a conocer el ranking que evalúa el desempeño de las compañías en sus tiempos de pago a los proveedores. Lipigas obtuvo el mejor puntaje en el sector de energía.

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.



3.169 proveedores componen la cadena de suministro de Lipigas en los tres países.