

Reporte de Sustentabilidad 2019



Somos la buena energía



EMPRESAS LÍPIGAS

¿Qué nos inspira?

Nuestro compromiso es dar acceso a todas las personas en los territorios donde operamos a soluciones energéticas adaptadas a sus necesidades y que ayuden a mejorar su calidad de vida, promoviendo el desarrollo sustentable y generando valor para nuestros clientes, colaboradores, accionistas y comunidades.



Índice

La visión del Gerente General	4
Empresas Lipigas en una mirada	8
Nuestra Compañía	10
El impacto positivo de Empresas Lipigas en la sociedad	14
Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	18
Premios y distinciones 2019	20
Modelo de negocios, el camino Lipigas	22
Desafíos	23
Nuestro camino de transformación	24
Aporte al desarrollo energético de las comunidades en las que operamos	28
Contribución a la descontaminación del aire	29
Soluciones energéticas para el futuro	31
Confiabilidad y cercanía con nuestros clientes y la comunidad	34
Propuesta de valor a los clientes	35
Acceso inclusivo a la energía	39
Buen vecino	41
Operación segura y responsable	42
Seguridad y excelencia operativa	43
Minimizar impactos en el entorno	45
Empleo de calidad	48
Condiciones laborales	50
Construcción de confianza	51
Negocio sustentable, adaptativo e íntegro	56
Desarrollo sustentable y adaptativo del negocio	57
Gobierno corporativo	58
Integridad y cumplimiento	60
Cadena de valor responsable	62
Adaptación al cambio climático	64
Relación con grupos de interés	66
Anexos	70
Acerca de este reporte y temas relevantes	71
Resumen de desempeño	73
Índice de contenido GRI- Estándares	77

Visión del Gerente General



Sabemos que actualmente Chile y el mundo enfrentan grandes desafíos energéticos y en Empresas Lipigas nos estamos preparando para ser un aporte en esta transformación. El gas sigue siendo un insumo básico indispensable para personas, comercios e industrias, al mismo tiempo que el negocio de la energía evoluciona en el mundo.

Con satisfacción les presento el Reporte de Sustentabilidad 2019, un año desafiante para un mercado que vive grandes transformaciones, y, al mismo tiempo marcado por un contexto social que demanda mayor acceso a energías limpias y sostenibles.

Como parte de una industria energética cada vez más dinámica y competitiva a nivel mundial y local, en Empresas Lipigas estamos conscientes de que, junto con fortalecer el corazón de nuestro negocio, el gas, debemos avanzar en la creación de soluciones energéticas nuevas, accesibles y cada vez más eficientes.

Es así como durante 2019 creamos las gerencias de Transformación del Negocio y *Digital Factory*, con un plan de iniciativas concretas para lograr mayores eficiencias, apalancados en la digitalización de todas las áreas de la Compañía, y en conocer aun más de cerca a nuestros clientes para satisfacer sus necesidades energéticas de manera integral. En los primeros meses de 2020 a esto se sumó la nueva gerencia de Negocio Eléctrico, que buscará nuevas oportunidades y seguir creciendo en proyectos de generación, segmento donde estamos presentes desde 2018.

El gas ha sido el centro de nuestras operaciones en los últimos 70 años y lo sigue siendo. Es una fuente de energía que llega hasta los rincones más apartados, es conveniente y tiene bajas emisiones en comparación a otros combustibles, como el carbón o la leña. El gas está presente en el más del 90% de los hogares de Chile, donde es ampliamente usado para cocinar o calefaccionar, al igual que en Colombia y Perú, donde este producto es de primera necesidad para muchas familias.

Para seguir entregando la experiencia de servicio que mejor se ajuste a todos nuestros clientes, estamos fortaleciendo nuestra propuesta de valor, con nuevas herramientas de comunicación y que facilitan la compra como la LipiApp y la ampliación de nuestra red de reparto directo de cilindros de gas licuado en Chile desde Arica hasta Coyhaique.

Esta última modalidad, que se apoya en la digitalización de muchos procesos, se ha convertido en un canal que sigue mostrando crecimiento y posee un gran potencial. El avance del reparto directo nos ha permitido ser más eficientes, entregar un mejor servicio, saber más de nuestros clientes y ser más sustentables, debido a que las rutas de los camiones son optimizadas mediante algoritmos que ayudan a disminuir los kilómetros recorridos, contribuyendo al medio ambiente.

Por otra parte, junto al municipio de Renca y otros organismos participamos entusiastamente en el “Programa de Inclusión Energética”, que busca mejorar las condiciones energéticas de 90 familias de la comuna. Este tipo de iniciativas, que combinan el esfuerzo de diversas instituciones buscando mejorar el bienestar de las personas a través de soluciones energéticas accesibles y limpias, calza completamente con los objetivos que nos hemos propuesto como empresa.

Al mismo tiempo, seguimos innovando con otras soluciones energéticas donde el GLP es un complemento o soporte a procesos mayores, como en la generación de energía solar en la planta termosolar Cerro Dominador, lo cual es solo un ejemplo de los usos que el gas puede tener a mayor escala. En los sectores comercial e industrial, donde reemplaza a combustibles más contaminantes como el petróleo,

diésel o carbón, seguimos ayudando a nuestros clientes con combustión más limpia, reducción de costos y de su propia huella de carbono.

Otro importante avance en 2019 fue el acuerdo alcanzado con Oxiquim S.A. para desarrollar el primer terminal marítimo de GLP en el norte de Chile, en Mejillones, región de Antofagasta. De esta manera, a partir de 2021 podremos asegurar suministro continuo a clientes comerciales e industriales del norte del país y disminuir los viajes de camiones de GLP que actualmente deben salir desde la zona central hacia el norte del país.

Dado que Chile, Colombia y Perú son parte de los diez países más vulnerables frente a los efectos del cambio climático, estamos diseñando una estrategia de adaptación a este fenómeno, que considera acciones en distintos ámbitos. Una de ellas es nuestro programa de sustitución, en Chile y Colombia, de aparatos de calefacción que reemplazan combustibles más contaminantes por gas.

En tanto, durante 2019 consolidamos la operación de Rednova y Surgas en Colombia, y adquirimos activos de Edalgas. Llegamos a más de 92 mil usuarios conectados a nuestras redes de distribución de GLP en dicho país. Del mismo modo, en Perú instalamos la primera planta de generación eléctrica a partir de GLP y dimos los primeros pasos para comercializar por primera vez gas natural vehicular en Cusco.

Durante este periodo logramos grandes avances que permitirán fortalecer nuestra cultura interna. Gracias al apoyo y compromiso de todos quienes trabajan en Empresas Lipigas, de manera anticipada cerramos tres negociaciones sindicales en Chile, reformulamos

nuestra política de inclusión, hoy llamada de “Integración y Diversidad” e implementamos una Política de Paridad de Género. A ello se suma el programa “Lipidorado”, con un paquete de acciones destinadas a acompañar a nuestros trabajadores y trabajadoras que se encuentran cercanos a la jubilación.

En el marco de nuestra “Visión Cero Accidentes”, estamos muy orgullosos de no haber reportado ningún incidente significativo en 2019, lo que nos empuja a seguir trabajando unidos en un ambiente seguro para todos. En ese sentido, todas nuestras instalaciones de mayor tamaño en Chile están certificadas en OHSAS 18.001 y la planta Antofagasta es la primera envasadora de GLP en el país en estar certificada con 3 normas ISO (45.0001, 14.001 y 9.001).

Sabemos que actualmente Chile y el mundo enfrentan grandes desafíos energéticos y en Empresas Lipigas nos estamos preparando para ser un aporte en esta transformación. El gas sigue siendo un insumo básico indispensable para personas, comercios e industrias, al mismo tiempo que el negocio de la energía evoluciona en el mundo. En este escenario complejo, pero lleno de oportunidades, seguiremos comprometidos en llevar adelante una gestión empresarial responsable, que contribuya a la calidad de vida de todas las personas y al progreso de los países en los que estamos presentes.

Ángel Mafucci

Gerente General
Empresas Lipigas S.A.

Destacados 2019

Aporte al futuro energético

- En Chile y Colombia desarrollamos programas de sustitución de aparatos de calefacción que reemplazan combustibles más contaminantes -como la leña, carbón y estiércol- por gas.
- En Perú instalamos la primera planta de generación eléctrica a partir de GLP, y dimos los primeros pasos para llegar con gas natural vehicular (GNV) a Cusco



Laboral

- Reformulamos nuestra política de inclusión, la que pasó a denominarse de “Integración y Diversidad”, y avanzamos en la implementación de la Política de Paridad de Género.
- Pudimos cerrar tres negociaciones sindicales anticipadas en Chile.
- Se creó “Lipidorado”, programa que apoya una jubilación digna de nuestros trabajadores y trabajadoras.



Clientes y comunidad



- Fortalecimos nuestra propuesta de valor, además de rediseñar el viaje del cliente envasado y de los clientes de granel residencial.
- Se implementó un sistema de ruteo que proporciona mayores niveles de trazabilidad en el transporte y distribución del producto.
- Participamos en el “Programa de Inclusión Energética” en Renca (comuna de la Región Metropolitana de Chile).

Seguridad y medio ambiente



- Nuestra “Visión Cero” nos desafía a cumplir la meta de reducir la accidentabilidad a cero en los tres países. Los cero incidentes y multas ambientales en 2019 nos desafían a seguir avanzando en esta línea.
- Contamos con 14 instalaciones en Chile que están certificadas, las que migraremos el 2020 a ISO 45001 en reemplazo de las OHSAS 18001. Hicimos auditorías en seguridad en los tres países.

Rentabilidad, adaptación e integridad



- En Colombia consolidamos la operación de Rednova y Surgas, y adquirimos Edalgas. Esto nos permitió alcanzar 92.400 usuarios conectados a nuestras redes de distribución.
- Con el fin de prepararnos para los desafíos futuros, en 2019 creamos las gerencias de Transformación del Negocio y de Digital Factory, a las que se sumó -en los primeros meses de 2020- la de Negocio Eléctrico.
- Dado que Chile, Colombia y Perú forman parte de los diez países más vulnerables del mundo frente a los efectos del cambio climático, estamos diseñando una estrategia de adaptación a este fenómeno.

Empresas Lipigas en una mirada



Somos una empresa dedicada a entregar soluciones energéticas integrales a nuestros clientes en Chile, Colombia y Perú. Nuestros principales productos son el gas licuado de petróleo (GLP) y el gas natural en sus diferentes formatos (gas natural por red, gas natural licuado y gas natural comprimido), los que son utilizados en los hogares, comercios, industrias y transporte. También estamos presentes en el negocio de la electricidad, con alternativas de generación y cogeneración para grandes clientes.

Nuestra compañía

Empresas Lipigas y su alcance

3,3

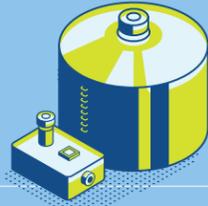
millones de clientes.



1.982

trabajadores/as directos¹.

39



plantas de almacenamiento y envasado; 42 centrales de distribución y depósitos²; 2 instalaciones de importación marítima de producto³; 2 plantas de compresión de GNC en Perú.

73,21%

de la propiedad es del grupo controlador⁴, y el restante 26,79% corresponde a otros accionistas.

1.266

distribuidores asociados⁵.



US\$ 701



millones en ingresos y US\$ 148 millones en EBITDA. De estos últimos, 84% proviene de Chile.

+ Más información sobre los negocios, operaciones, productos y mercados en www.lipigas.com y en Memoria Anual 2019 disponible en el mismo sitio web.

- 1 Total anual de trabajadoras y trabajadores propios al 31/12/2019. Incluye gerentes, subgerentes, jefaturas, profesionales, administrativos y operarios.
- 2 24 centrales en Chile, 16 depósitos en Colombia, 2 centrales de distribución y venta de GLP en Perú.
- 3 Una en Chile y otra en Colombia.
- 4 Grupo compuesto por las familias Santa Cruz Munizaga, Santa Cruz Negri, Noguera Briceño, Vinagre Tagle, Yaconi Aguayo, Binimelis Yaconi y Ardizzoni Martín.
- 5 735 distribuidores en Chile, 80 en Colombia y 451 en Perú.

Colombia

Cobertura geográfica:

95%
de los municipios

Perú

Cobertura geográfica:

73%
de las provincias
(89% de la población total del país).

Chile

Cobertura geográfica:

99%
de las comunas

+ Más información sobre los negocios, operaciones, productos y mercados en www.lipigas.com y en Memoria Anual 2019 disponible en el mismo website.

Nuestros productos



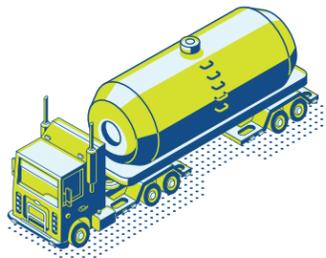
Gas licuado de petróleo (GLP)

Mayoritariamente envasado en cilindros y a granel transportado en tanques, para clientes de los sectores residencial, comercial, industrial y del transporte.



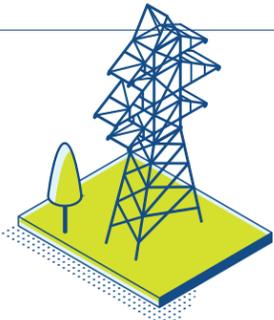
Gas natural (GN)

Distribuimos gas natural a través de redes a hogares, comercios e instituciones.



Gas natural licuado (GNL) y comprimido (GNC)

Distribuimos GNL vía camiones a clientes industriales ubicados en lugares alejados de redes de gas. En Perú, además suministramos GNC a estaciones de servicio y clientes industriales.



Generación eléctrica

Participamos en el negocio eléctrico, como parte de nuestra estrategia de desarrollo de soluciones energéticas integrales para nuestros clientes.

⁶ Cantidad de reclamos por cantidad de clientes activos (con compras en el último mes).

⁷ En Perú cinco instalaciones están certificadas en OHSAS 18.001 (Piura, Trujillo, Arequipa, Callao y Juliaca).

⁸ Considera los efectos de la NIIF 16. Norma que entró en vigencia el 1 de enero de 2019 y que obliga a las empresas a incluir sus arrendamientos dentro de un apartado específico de sus cuentas y balances anuales.

Nuestro desempeño

Seguiremos construyendo una empresa sólida, eficiente y sustentable en el tiempo, reforzando nuestra cercanía con millones de clientes que buscan soluciones energéticas limpias y convenientes en Chile, Colombia y Perú.

Aportamos al futuro energético de las sociedades en las que operamos

11.753 toneladas de CO₂ se dejaron de emitir en Chile gracias a los proyectos de sustitución de Lipigas en grandes clientes

30 proyectos de sustitución de energías inferiores en emisión de CO₂

Sustitución de diésel por gas natural para transporte en Cusco (Perú).

Construimos confiabilidad y cercanía con nuestros clientes y la comunidad

3,7% fue la tasa de reclamo⁶ en ventas de cilindros en Chile, y **0,7%** en clientes de granel residencial

Más de **3,3 millones de clientes** residenciales, comerciales e industriales atendidos en los tres países

95% de cumplimiento en la promesa de entrega a los clientes de granel con telemetría

Operamos de manera segura y responsable

0 accidentes con consecuencias graves o fatales para la comunidad o las y los colaboradores directos

100% de nuestras instalaciones en Chile de mayor tamaño están certificadas en OHSAS 18001:2007 o similar⁷

0 incidentes con impacto ambiental significativo y 0 multas ambientales

Ofrecemos un empleo de calidad

26% de mujeres considerando los tres países

0 fatalidades

US\$ 421 mil invertidos en capacitación.

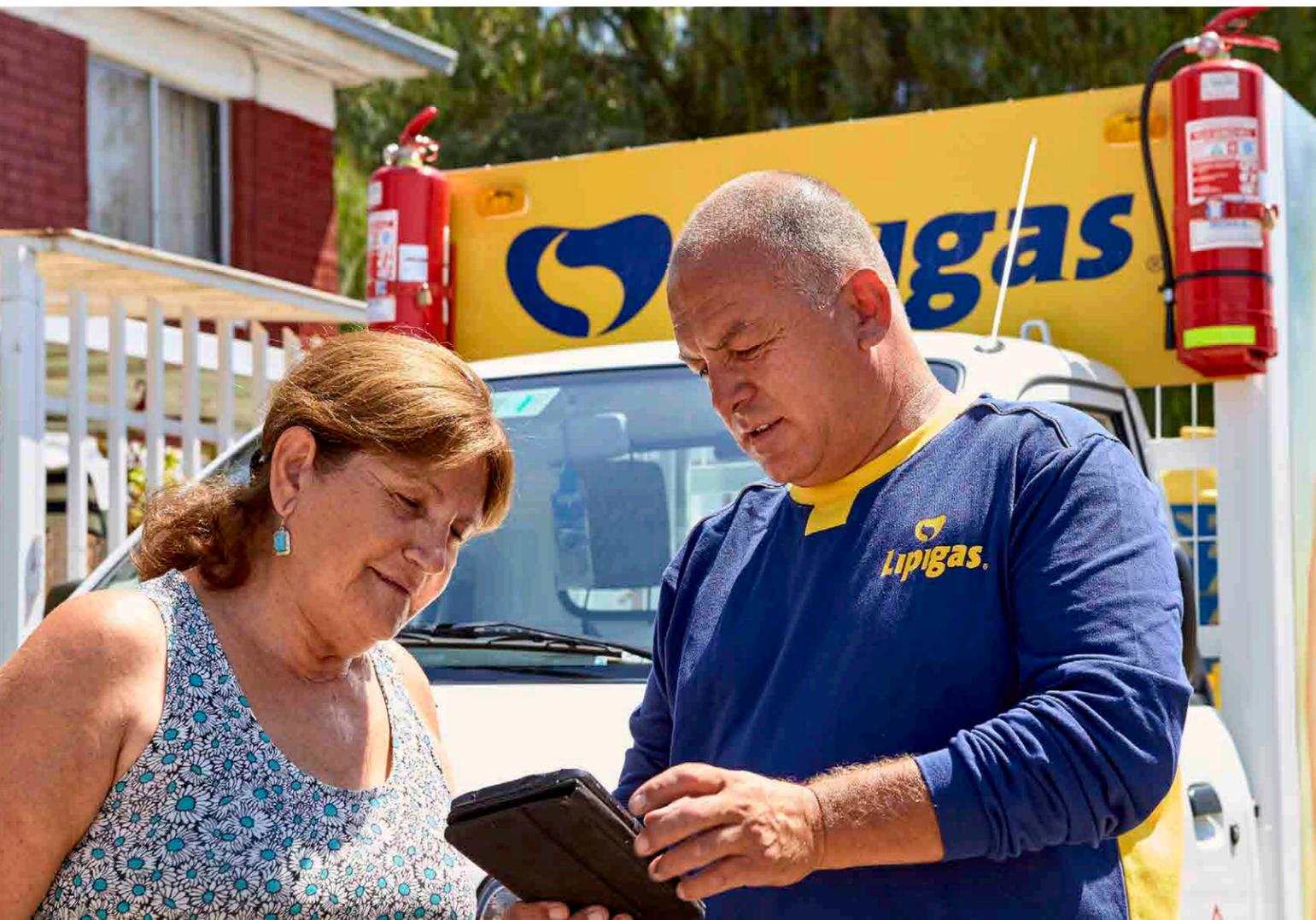
Desarrollamos un negocio rentable, adaptativo e íntegro

21,7% aumentó el EBITDA respecto de 2018⁸

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

1 incidente de discriminación, 0 de competencia desleal

El impacto positivo de Lipigas en la sociedad



Nuestro propósito es “Dar acceso a todas las personas en los territorios donde operamos a soluciones energéticas adaptadas a sus necesidades y que ayuden a mejorar su calidad de vida, promoviendo el desarrollo sustentable y generando valor para nuestros clientes, colaboradores, accionistas y comunidades”.

Ofrecemos una energía segura, eficiente, confiable y versátil, que apoya a las sociedades de los países donde operamos hacia un mundo con menores emisiones. Nuestro principal

propósito es entregar soluciones energéticas más limpias y eficientes, especialmente en aquellas comunidades que quieren avanzar hacia combustibles de mejor calidad. En Lipigas estamos trabajando para ser actores relevantes de este cambio, participando activamente en el reemplazo del carbón y el diésel en procesos industriales y de la

leña en la calefacción para contribuir a la descontaminación de las ciudades.

Es así como entregamos la energía que acompaña a más de 2 millones de hogares en Chile, Perú y Colombia desde que

comienza hasta que termina el día, ofreciendo más y mejor calor. Estamos presentes en el comercio y en pequeñas y grandes industrias, entregando la energía que impulsa y hace crecer su negocio y, en definitiva, moviliza y le da más vida a un país.

Entendemos que en miles de hogares – y en particular aquellos más vulnerables – el GLP es una necesidad básica que les permite calefaccionar y cocinar. El acceso a energía es parte de las condiciones de dignidad. Por eso, entendemos que parte importante de nuestro rol social es llegar a todos los hogares en forma eficiente y oportuna, tanto en ciudades como en zonas apartadas. Lo anterior se hace particularmente crítico en situaciones de desastres naturales y eventos extremos. En estos casos, la versatilidad y transportabilidad del GLP permite que las personas puedan disponer rápidamente de la energía que requieren.

Nuestro impacto positivo en la sociedad



Inclusión social y geográfica

Apoyar el acceso de todos los sectores de la sociedad a la energía que requieren. El GLP como energía rápidamente disponible frente a desastres naturales y eventos extremos.

- **3,3 millones** de clientes.
- Cubrimos el **99% de las comunas en Chile, 73% de las provincias en Perú** (89% de la población total del país) y 95% de los municipios en Colombia⁹.

Más información en [+](#) (pág. 39).



Soluciones energéticas

El GLP y GN como puente hacia economías bajas en emisiones

- El GLP libera un **30% menos de CO₂** por unidad de energía que el carbón o el petróleo.

Más información en [+](#) (pág. 31).



Descontaminación de las ciudades

El GLP y GN como una alternativa a la leña y otros combustibles fósiles de mayores emisiones.

- Un calefactor a gas contamina hasta **170 veces menos** que un equipo a leña.

Más información en [+](#) (pág. 29).



Calidad de vida y dignidad para todos

El GLP es una necesidad básica de miles de hogares que dependen de esta energía para calefaccionar y cocinar.

- **2 millones de hogares atendidos.**

Más información en [+](#) (pág. 29).

⁹ 323 comunas (Chile); 126 provincias (Perú); 1.065 municipios (Colombia).

Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS

¿Cómo estamos contribuyendo a los ODS?



El gas forma parte de los servicios básicos, en particular en los sectores de menores recursos, ya que les permite calentar, calefaccionar y cocinar. Su versatilidad y facilidad de transporte hacen que sea particularmente necesario también en zonas aisladas o apartadas y en casos de emergencia o catástrofes climáticas **+** (pág. 29).

Lipigas está presente en tres países, cubriendo casi la totalidad del territorio chileno, peruano y colombiano, donde en 2019 abastecimos al 99% de las comunas en Chile, 73% de las provincias en Perú y 95% de los municipios en Colombia **+** (pág. 11).



Nuestros productos y soluciones nos permiten aportar a la disminución de la contaminación atmosférica e intradomiciliaria, a través del uso de energías con menores emisiones que la leña, el diésel y el petróleo **+** (págs. 29 y 39).

A través de la Campaña “Invierno Calentito, Invierno Lipigas” promovemos el uso de energías más limpias, en reemplazo de la leña en el sur de Chile, para apoyar la descontaminación de las ciudades **+** (pág. 41).



Nuestra Política de Integración y Diversidad, actualizada en 2019, junto con la de Paridad de Género que fomenta la incorporación de mujeres y promueve la diversidad **+** (pág. 52).

Participamos en la Iniciativa de Paridad de Género (IPG) del Foro Económico Mundial BID y auspiciamos el Fondo Concursable “Mujeres por la Equidad” de Comunidad Mujer **+** (pág. 53).

Realizamos los talleres de “Sesgos de Género y Desafíos en el Liderazgo” y de “Empoderamiento Femenino” **+** (pág. 52).



Somos una empresa dedicada a entregar soluciones energéticas integrales los hogares, comercio, industrias y transporte. Ofrecemos energía versátil y eficiente para Latinoamérica.

En Chile llegamos al 99% de las comunas, en Perú al 73% de las provincias y en Colombia al 95% de los municipios **+** (pág. 11).

A través de innovación y tecnologías digitales estamos mejorando la accesibilidad y experiencia de nuestros clientes **+** (pág. 37).



Nos esforzamos por crear y ofrecer un empleo de calidad a nuestras y nuestros colaboradores **+** (pág. 48).

Trabajamos para resguardar la seguridad operativa y prevenir incidentes que afecten los procesos, activos o a las personas (empleados propios, contratistas, distribuidores, comunidad, clientes y otros) **+** (pág. 42).



Somos un puente hacia una economía con menores emisiones en Chile, Perú y Colombia. Tanto el gas licuado de petróleo (GLP) como el gas natural (GN) son una alternativa energética de menores emisiones de GEI **+** (págs. 29 y 31).

Nuestros productos y soluciones nos permiten aportar a la disminución de la contaminación atmosférica e intradomiciliaria **+** (pág. 29).

En Perú instalamos nuestra primera planta de generación eléctrica a partir de GLP, y dimos los primeros pasos para llegar con gas natural vehicular (GNV) a Cusco **+** (pág. 31).

Trabajamos para mantener un negocio integrado responsablemente con el entorno, evaluando y gestionando nuestros impactos **+** (pág. 45).

Somos parte de la economía circular **+** (pág. 46).



La versatilidad y facilidad de transporte del GLP permite su disponibilidad en zonas aisladas o apartadas y mantener el abastecimiento en casos de emergencias o catástrofes climáticas, para las necesidades básicas de energía como calefacción y cocción de alimentos **+** (pág. 39).

Trabajamos para reducir los riesgos de los activos, procesos y cadena de valor de la Compañía frente al cambio climático, y ofrecer soluciones energéticas que aporten a la adaptación energética de las comunidades donde operamos **+** (págs. 31 y 64).



Hemos establecido políticas y mecanismos para prevenir la corrupción y promover activamente la libre competencia, fortaleciendo la conducta ética y la transparencia en el actuar de nuestras y nuestros colaboradores. **+** (pág. 60).

Desde su creación en 2015, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas se han constituido en una hoja de ruta para orientar a las organizaciones de todo tipo en cómo poder aportar en la solución de los 17 temas más críticos de la sociedad actual y del medio ambiente.

En Lipigas adherimos a los ODS, ya que nos proporcionan una guía estratégica para orientar nuestra contribución al desarrollo sustentable de los territorios y las sociedades en las que están insertas nuestras operaciones.

Durante 2019, Lipigas aportó de la siguiente manera a los ODS (en sus tres operaciones, a no ser que se especifique un país en particular).

Premios y distinciones obtenidos en 2019



Great Place to Work

Nos ubicamos en el 6º lugar del *ranking* de las mejores empresas para trabajar en Chile, en la categoría de 250 a 1.000 trabajadores y trabajadoras.

Premio Lealtad del Consumidor – NPS

Por segundo año consecutivo, obtuvimos el primer lugar a nivel nacional (“Mejor de las Mejores”) y también en el sector gas. Este premio distingue a aquellas compañías que logran altos niveles de reconocimiento por parte de los clientes que han usado sus servicios en los tres meses anteriores a la realización del estudio.

Índice de Confianza – CESC UAI

Fuimos distinguidos entre las empresas que más confianza generan en sus clientes, en el sector servicios domiciliarios, según el Índice de Confianza 2014-2018, elaborado por el Centro de Experiencia y Servicios de la Universidad Adolfo Ibáñez.

Praxis Xperience Index (PXI)

Por segundo año, obtuvimos el primer lugar en el sector gas medidor. PXI es un *ranking* de experiencia de clientes que mide tres dimensiones: efectividad, facilidad y qué tan agradable fue la experiencia, e incluye a las 121 grandes marcas de servicios en Chile.

Merco Talento

Nos ubicamos dentro de las tres mejores empresas -de un total de 16- en la categoría Energía y Distribución del *ranking* nacional, estudio que destaca a las cien empresas que mejor atraen y retienen talento en Chile. A nivel general, Lipigas se ubicó en el puesto 38.

Employers for Youth

Nos ubicamos en el 14º lugar de este estudio que distingue a las mejores empresas para profesionales jóvenes, a través de la aplicación de una encuesta realizada en 85 compañías, que en total reúnen a más de 12 mil trabajadores/as.



Modelo de negocios, el camino Lipigas



Nuestra compañía está comprometida con el enorme desafío que implica contribuir a la calidad de vida de las personas y al desarrollo sustentable de los países donde estamos presentes.

Desafíos

Descontaminar las ciudades y descarbonizar las economías

La urgente necesidad mundial de descarbonizar las matrices energéticas está impulsando el aumento de fuentes de energía limpias y amigables con el medio ambiente y la salud de las personas. Tanto el gas licuado de petróleo (GLP) como el gas natural (GN) en sus distintos formatos, desempeñan un papel fundamental en la construcción de un modelo energético más seguro y sostenible, ya que son una alternativa baja en carbono, eficiente y versátil.

En Lipigas estamos trabajando para ser actores relevantes de este cambio, apoyando activamente a clientes comerciales e industriales en Chile, Colombia y Perú, que buscan ser carbono neutrales. Complementariamente, nos hacemos parte del desafío de descontaminar las ciudades y pueblos, especialmente del sur de Chile, reemplazando la leña por el gas en la calefacción de los hogares.

Cambios en el consumidor y transformación digital

Hoy más que nunca, los clientes tienen mayores exigencias y miden la calidad del servicio con nuevos estándares. Ante esta nueva realidad debemos responder de manera eficiente y oportuna a las necesidades y demandas de nuestros consumidores. Ello a través de una experiencia de excelencia, basada en la cercanía y confiabilidad como factores fundamentales.

Desde hace varios años hemos llevado adelante una estrategia de crecimiento que busca estar más cerca de los clientes. Para cumplir esta meta hemos potenciado la transformación digital de Lipigas y el aumento del reparto directo de gas. Conocer a fondo sus necesidades nos abre la puerta para atenderlos cada vez mejor.

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

+ Más información sobre los desafíos del negocio en Memoria Anual 2019, disponible en www.lipigas.com

Nuestro camino de transformación

Programa de Transformación y actualización de los Principios de Sustentabilidad

A mediados de 2019 iniciamos un proceso de transformación, cuyo propósito es responder a los cambios en las necesidades de los consumidores, y a los desafíos de descontaminar las ciudades, descarbonizar las economías y seguir generando valor para nuestros clientes, colaboradoras/es e inversionistas.

Como parte de lo anterior, durante el segundo semestre del año pasado realizamos un proceso de análisis y reflexión para actualizar nuestro Propósito, Principios de Sustentabilidad, temas prioritarios a gestionar e indicadores asociados a cada uno de ellos. Dicho proceso involucró a ejecutivos de las distintas áreas de la Compañía, quienes participaron en grupos de trabajo.

Cuando nos encontrábamos en pleno proceso de actualización, se sucedieron en Chile y en otros países

protestas por mejores condiciones de vida y una mayor igualdad en la sociedad. Estos hechos nos evidenciaron la necesidad de completar el proceso con una nueva mirada, que incluyera los dolores y necesidades de la comunidad no cubiertas y evidenciadas por estos fenómenos. Desde ahí reflexionamos acerca de los temas que no teníamos contemplados, o que estaban, pero que adquirieron una nueva perspectiva. Para ello, realizamos un taller de trabajo que contó con la mirada de un grupo diverso de colaboradoras/es que provenían de distintas áreas de la empresa, experiencias, zonas geográficas y funciones.

Como producto de todo lo anterior, a comienzos de 2020 finalizamos el proceso de actualización del Propósito y los Principios de Sustentabilidad de Empresas Lipigas.



Nuestro Propósito

Dar acceso a todas las personas en los territorios donde operamos a soluciones energéticas adaptadas a sus necesidades y que ayuden a mejorar su calidad de vida, promoviendo el desarrollo sustentable y generando valor para nuestros clientes, colaboradores, accionistas y comunidades.



Nuestros Valores

• Cuidado

Trabajamos para que nuestras operaciones se desarrollen bajo estrictas normas de seguridad, cuidando a las personas y al medio ambiente.

Promovemos en nuestra red de colaboradores, clientes y comunidad, el manejo seguro y responsable de los productos que comercializamos.

• Transparencia

Desarrollamos nuestra actividad de manera ética, a través de relaciones laborales y comerciales abiertas, confiables y justas.

Nos hacemos responsables de nuestras decisiones y compromisos, comunicándolos oportunamente a los grupos de interés que corresponda.

• Excelencia

Trabajamos con rigurosidad y entusiasmo por la tarea bien hecha, mediante un compromiso permanente por mejorar la calidad y valor de los productos y servicios que entregamos.

• Respeto

Con nuestros clientes, que nos dan la posibilidad de existir como empresa, nos preocupamos de hacerles la vida más fácil, estar cerca, conocer y atender sus necesidades, cumpliendo nuestro compromiso de entregarles servicios y productos de calidad, en forma oportuna y confiable.

Con nuestra red de colaboradores, que son el corazón de nuestra actividad, promovemos un ambiente de trabajo desafiante y motivador, resguardando el clima laboral y la calidad de vida. También relaciones de colaboración y trato justo con contratistas y proveedores.

Con nuestros accionistas, asegurando resultados sustentables para la compañía.

¿Qué haremos?

Palancas de la transformación

- **Optimización del negocio base (GLP).**
- **Transformación digital para el presente y futuro.**
- **Desarrollo del Negocio Eléctrico.**

¿Cómo lo haremos?

Principios de Sustentabilidad

Aportamos al desarrollo energético de las comunidades en las que operamos

- **Descontaminación:** Contribuir a la descontaminación del aire de las ciudades así como la intradomiciliaria, a través del uso de energías con menos emisiones.
- **Generar soluciones energéticas para el futuro:** Desarrollar y entregar soluciones adaptadas a las necesidades de las personas y las comunidades, que apoyen el avance hacia una economía con menores emisiones de carbono.

Construimos confiabilidad y cercanía con nuestros clientes y el entorno

- **Propuesta de valor hacia el cliente:** Mejorar continuamente su experiencia a través de la cercanía, haciéndole la vida más fácil al cliente, y de la confiabilidad de nuestro servicio y soluciones que le ofrecemos.
- **Acceso inclusivo a energías:** Facilitar el acceso de todos los sectores de la comunidad y zonas apartadas geográficamente, a alternativas de energía eficiente y poco contaminante.
- **Ser un buen vecino:** Construir una relación armónica con las comunidades vecinas a nuestras operaciones, prevenir y hacernos cargo de los impactos operativos negativos que pudieran afectarlas.

Operamos de manera segura y responsable

- **Seguridad y excelencia operativa:** Preservar la seguridad y excelencia en nuestros procesos para prevenir incidentes que pudieran afectar a las personas (empleados, contratistas, distribuidores, clientes, miembros de la comunidad), nuestras instalaciones o procesos operacionales.
- **Minimizar impactos al entorno:** Gestionar los impactos ambientales producto de nuestras operaciones tales como emisiones, uso del agua, construcción de redes, ruido, descargas en puertos, residuos, entre otros.

Ofrecemos un empleo de calidad

- **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.
- **Colaboradores activos:** Necesitamos contar con una red de colaboradores comprometidos, proactivos, que aporten permanentemente con el propósito de nuestra compañía.
- **Empleo digno a 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.
- **Construcción de confianza:** Cuidar que las relaciones con los trabajadores y sus representantes sean transparentes, respetuosas, justas, y basadas en el diálogo y la escucha permanente.
- **Empleo con propósito:** Impulsar la construcción de un empleo con sentido en toda la red de colaboradores.

Desarrollamos un negocio sustentable, adaptativo y éticamente íntegro

- **Desarrollo permanente de la empresa:** 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.
- **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:** Cuidar que todos los integrantes de la empresa actúen responsablemente de acuerdo a los valores y cultura ética corporativa.
- **Adaptación al cambio climático:** Reducir los riesgos de las operaciones de la compañía frente al cambio climático, junto con desarrollar nuevas oportunidades de negocio que aporten soluciones a la situación medioambiental.

Aporte al desarrollo energético de las comunidades en las que operamos

Colaboramos en la construcción de una matriz energética que avanza hacia la descarbonización, aportando a la sustitución de combustibles con mayores tasas de emisión. Además, somos un actor clave en la descontaminación de las ciudades donde operamos.



Contribución a la descontaminación del aire

Nuestros productos y soluciones nos permiten aportar a la descontaminación del aire de las ciudades, y disminuir la contaminación intradomiciliaria, a través del uso de energías con menos emisiones.

El gas emite menos material particulado con relación a otros combustibles fósiles.

Descontaminación, un desafío local

En 2019, tres mil millones de personas dependen de combustibles sólidos y parafina o queroseno para cocinar en el mundo. Los países de menores ingresos, como los que atiende Lipigas, se han abastecido históricamente con energías más carbonizadas, con altas emisiones de material particulado, como leña, carbón y estiércol como energía primaria.

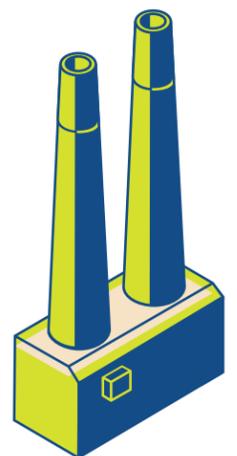
El carbón utilizado en los países en desarrollo contiene elementos tóxicos y se ha demostrado que su quema al interior de hogares tiene un potencial cancerígeno¹⁰.

Por su parte, la parafina o queroseno, la leña y el estiércol animal, emiten material particulado, hidrocarburos y monóxido de carbono en niveles muy superiores al GLP. La recomendación de la OMS¹¹ apunta a un cambio urgente hacia combustibles limpios y modernos (gas y electricidad) para reducir la carga de enfermedades respiratorias.

Sustitución de combustibles

En Latinoamérica, el uso de calefacción y cocina a partir de biomasa está afectando directamente la salud de las personas. A eso se suma la informalidad del mercado de la leña, lo que genera impactos al entorno como degradación del bosque nativo, un mal uso de leña húmeda y la consecuente contaminación severa en numerosas ciudades del centro y sur de Chile.

Tanto Chile como Colombia cuentan con programas de sustitución de aparatos de calefacción que usan energías en base a *pellet*, parafina y gas. En el caso de Chile se avanza en un programa de sustitución de equipos de aire acondicionado que funcionan con diésel para pasar a gas.



La contaminación ha sido identificada por la población chilena como el principal problema medioambiental

¹⁰ Centro Internacional de Investigaciones sobre el Cáncer (CIIC) de la OMS.

¹¹ "Pautas de calidad del aire intradomiciliaria de la OMS".

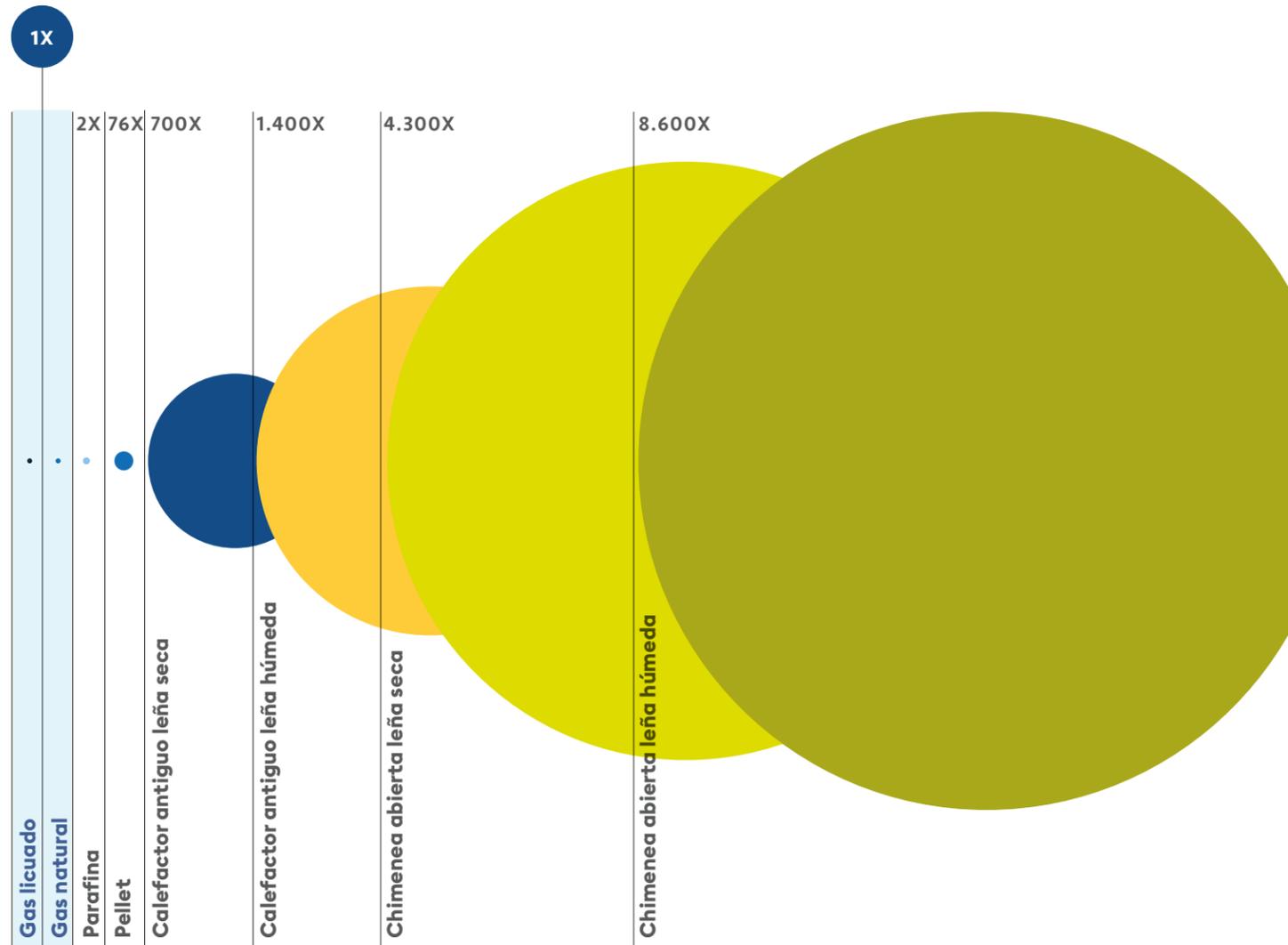


Las personas expuestas a contaminación dentro del hogar por uso de leña o carbón tiene de 2 a 3 veces más probabilidad de desarrollar una enfermedad pulmonar obstructiva crónica.

Energías y material particulado

Material particulado emitido por distintos tipos de calefactores y combustibles

Gramos de material particulado por unidad de energía (kWh)



Soluciones energéticas para el futuro

Nos enfocamos en desarrollar y entregar soluciones adaptadas a las necesidades de las personas y las comunidades, que apoyen el avance hacia una economía con menores emisiones de carbono.

Descarbonización, un desafío global

Los cambios que ha experimentado el sector energético en los últimos años han sido significativos. A nivel global, la integración de energías renovables, como la solar y la eólica, ha contribuido a transformar matrices energéticas en numerosos países.

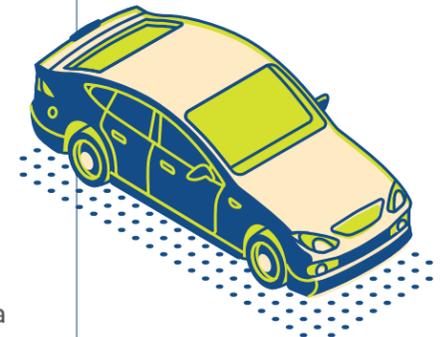
Especialmente en Chile, las energías solar y eólica son las dos fuentes más relevantes entre los proyectos nuevos, dadas las condiciones naturales del país y un marco regulatorio favorable.

La pregunta de fondo en los países latinoamericanos es cómo dar el paso hacia una matriz más descarbonizada, que a la vez sea segura y tenga un costo razonable.

Tanto el gas licuado de petróleo (GLP) como el gas natural (GN), son una alternativa energética baja en carbono, eficiente y versátil. El GLP libera un 30% menos de CO₂ que el carbón y 15% menos que el diésel. El rol del gas ha sido sustituir carbón y diésel en procesos industriales, disminuyendo con ello las emisiones de CO₂.

En Chile se reemplazó en ocho grandes clientes el uso de energías con mayores emisiones de CO₂ – como diésel, carbón y *fuel oil* – disminuyendo con ello la generación de cerca de 12 mil toneladas de CO₂.

En Perú se ha avanzado en forma importante sustituyendo diésel y petróleo por gas natural en grandes industrias en aplicaciones diversas como hornos de cocción, generación vapor y secado, todo en empresas de distintos sectores económicos. Por otra parte, se está trabajando en la conversión de la flota de camiones que utilizan diésel a tractos impulsados por gas natural. Estos camiones hoy transportan y suministran GNC a los clientes de Limagas Natural y recorren más de 1.800.000 kilómetros por año, los cuales durante el 2020 comenzarán a realizarse con una energía más limpia como es el gas natural.



Otro ejemplo de sustitución fue la instalación de nuestra primera planta de generación eléctrica a partir de GLP en una mina alejada de la red nacional de electricidad en Perú, sustituyendo diésel.

Por su parte, en Colombia se logró la conversión de ocho clientes desde diésel a GLP en 2019.

Sustitución diésel por gas natural en Perú

En la ciudad de Cusco, Perú, iniciamos un proyecto de sustitución de diésel por gas natural en el transporte. El piloto iniciado a fines de 2019 incluyó la primera estación de carga para uso vehicular.



Aporte de los proyectos de sustitución de energías inferiores en emisiones de CO₂

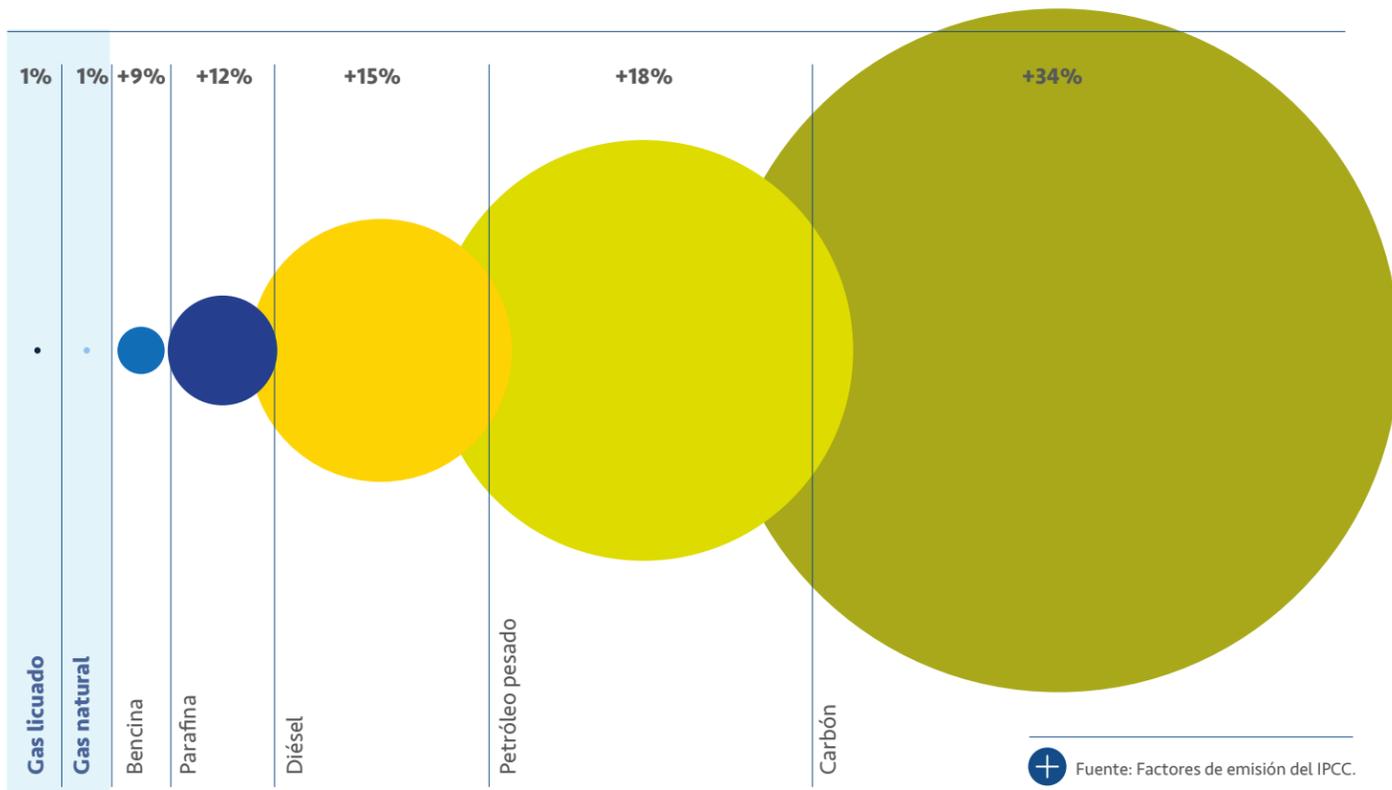
- **30 proyectos** de sustitución de energías como diésel, *fuel oil*, carbón en los tres países.
- **11.753 toneladas de CO₂** se dejaron de emitir en Chile gracias a los proyectos de sustitución en grandes clientes.

Energías y CO₂

El cambio climático es una realidad avalada por la ciencia mundial, por lo que somos un actor más que busca aportar a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero. Si bien el GLP y GN son un hidrocarburo, su factor de emisión es inferior a otros combustibles fósiles, ampliamente utilizados por distintas industrias.

Dióxido de carbono emitido por distintos tipos de combustibles

Kilos de CO₂ por unidad de energía (terajoule)



Soluciones energéticas complementarias

Nuestro desafío permanente es potenciar la entrega de soluciones energéticas integrales que apoyen el avance hacia una economía con menores emisiones de carbono. Nos hemos propuesto ser expertos en soluciones energéticas y desarrollar nuevas aplicaciones del gas para nuestros clientes, y en ese marco hemos desarrollado nuestra estrategia.

La generación de energías renovables variables requiere una energía de apoyo para permitir un uso industrial, que en general requieren abastecimiento continuo. El gas es un complemento a estas energías, aportando así a la estabilidad del sistema.

Confiabilidad y cercanía con nuestros clientes y la comunidad



Estamos comprometidos con una mejor calidad de vida, entregando soluciones energéticas integrales en Latinoamérica.

Brindamos un servicio de primera necesidad a hogares, empresas e instituciones públicas, dando acceso a energía a todos los sectores de las sociedades donde estamos presentes.

Propuesta de valor a los clientes

Acompañamos a nuestros clientes desde que comienza hasta que termina el día, tanto en hogares, pequeñas faenas e industrias, movilizándolo así a un país gracias a una energía segura, limpia y amigable con el medio ambiente.

Ver información sobre la seguridad, excelencia e impacto ambiental en [+](#) (pág. 42)

Un servicio en permanente desarrollo

Estamos conscientes que el consumidor actual no solo quiere comprar gas, sino que también aspira a tener una experiencia grata y ágil al adquirir energía para cubrir sus necesidades. Y, en caso de cualquier duda o problema, exige respuestas honestas, oportunas y claras. En Lipigas hemos puesto al cliente en el centro de nuestro negocio: queremos construir una propuesta de valor a la medida de sus necesidades; nos preocupamos por conocerlos de cerca y

monitorear sus demandas, construyendo respuestas oportunas y adecuadas. Ello, en un contexto de hábitos de consumo que van cambiando a una velocidad cada vez mayor.

Además, nos esforzamos por crear relaciones cercanas y transparentes, sentando así las bases para generar confianza. Por ello sabemos que nuestra manera de trabajar, cómo atendemos a nuestros clientes y respondemos a reclamos, y el tomar decisiones rápidas y eficientes, son elementos relevantes y diferenciadores.

También estamos conscientes de que la extensión de nuestra red – con numerosos puntos de contacto y diversos canales de comunicación – puede generar fricciones o experiencias no del todo satisfactorias en algunos de ellos. Por eso aspiramos a entregar un servicio de excelencia.

¿Quiénes son nuestros clientes y qué necesidad buscamos satisfacer?

Residencial	Comercial	Industrial	Transporte
Cocción de alimentos, agua caliente y climatización de hogares entre otros usos.	Cocción en restaurantes, casinos, panaderías, hoteles, hospitales, entre otros.	Distintos procesos industriales en la fabricación de vidrio, cerámica, plástico, fundición de metales, climatización de invernaderos agrícolas y ganaderos, secado de fruta, entre otros.	Combustible para vehículos como grúas horquillas, embarcaciones náuticas, entre otros.

Nuestras soluciones energéticas y número de clientes

Más de

3,3 millones

Contamos con clientes residenciales, comerciales e industriales, los que utilizan nuestras distintas alternativas energéticas en sus distintos formatos: GLP (envasado y a granel), GNL vía camiones, GN por redes y energía eléctrica (abastecimiento de clientes libres, soluciones de generación aislada, cogeneración y otras).



Mejorando el viaje del cliente

Con el objetivo de fortalecer la gestión de las áreas de distribución – y respaldar así nuestra promesa de servicio – en 2018 se creó en Chile un Modelo de Gestión de Servicio y una Subgerencia de Experiencia de Clientes. Durante 2019, este modelo impulsó varias mejoras: desarrolló, comunicó y comenzó a implementar la propuesta de valor hacia los clientes de Lipigas; rediseñó el viaje del cliente de gas envasado (cilindro) e hizo un levantamiento y diseño del viaje del cliente granel residencial (desde la instalación hasta el consumo de gas).

¿Qué es el viaje del cliente?

Se refiere al camino que recorre un cliente a lo largo de los diferentes puntos de contacto al relacionarse con una empresa: desde que conoce un producto o servicio, decide adquirirlo y usarlo y evalúa su satisfacción. Ya que las expectativas de los clientes han aumentado, la necesidad de ofrecer una experiencia excepcional en este recorrido resulta clave para las compañías.

Por su parte, la Gerencia de Transformación Digital – también creada en 2018 para apalancar este proceso – perfeccionó en Chile varias instancias que apuntan a agilizar y facilitar el viaje del cliente de gas envasado. En 2020 el foco estará en el viaje del cliente de gas granel. Ejemplo de los avances en la entrega de gas envasado fue la renovación de *LipiApp* (creada en 2017) para mejorar la experiencia del usuario de esta aplicación, lo que permitió aumentar los pedidos desde teléfonos inteligentes. Gracias a este y otros avances, superamos en 2019 el millón de pedidos a través de medios digitales (19% de los pedidos se hacen a través de canales digitales, disminuyendo los pedidos telefónicos). Con el fin de aumentar la tasa de pedidos entregados, mejoramos en 2019 la aplicación “Llegué a su Puerta” con sistemas de seguimiento y monitoreo en los que el chofer se comunica directamente con el cliente para coordinar la entrega.

Resguardando la confidencialidad

Cuidar la información de nuestros clientes es un tema prioritario para nosotros. Por ello realizamos auditorías y contamos con sistemas de ciberseguridad.

Conociendo a fondo a nuestros clientes

Cada día estamos más abocados a indagar, escuchar e interesarnos por las necesidades e inquietudes de nuestros clientes. Ello, porque tenemos claridad de que el diseño de la experiencia tiene que ser desarrollado de manera conjunta para que los clientes sean co-creadores.

Las metodologías que usamos con este fin se basan en el levantamiento de información con técnicas cualitativas como *focus group*, visitas a terreno, entrevistas en profundidad y *tests* de usuarios, entre otros. También recogemos la opinión directa de nuestros clientes mediante evaluaciones periódicas de satisfacción y de experiencia. Además de las encuestas de satisfacción tradicionales (*ver tabla de Excelencia en el Servicio en página siguiente*), durante 2019 llevamos a cabo mediciones transaccionales en algunos puntos de contacto entre nuestros clientes y Lipigas. Por ejemplo, evaluamos la calidad de la atención de los ejecutivos de nuestro centro de atención telefónica posterior a la llamada con el cliente, lo cual nos permite conocer su percepción respecto al servicio brindado.

Excelencia en el servicio

	2019	2018	2017
NPS Envasado	62%	54%	57%
Tasa reclamos envasado <i>(cantidad de reclamos por cantidad de clientes activos con compras en el último mes)</i>	3,7%	4,6%	4,6%
Tasa de reclamos granel residencial <i>(cantidad de reclamos por cantidad de clientes activos con compras en el último mes)</i>	0,7%	0,6%	0,3%

Nuevo modelo de gas granel

Buscando mejorar la experiencia de los distintos clientes que atendemos, implementamos en nuevo modelo de atención a clientes de gas granel. Pusimos en marcha diversas mejoras, las más destacadas han sido la telemetría *(ver destacado)* y la implementación de un modelo de unitransportista granel en todo Chile, con 34 camiones, abarcando un 44% de la flota de dicho país.

Premios 2019

Las distinciones constituyen otro indicador para medir el impacto real de nuestro quehacer. Entre las más relevantes obtenidas en Chile, logramos posicionarnos por segundo año consecutivo en el primer lugar del sector gas y como “mejor de las mejores” entre las empresas medidas en el estudio “Lealtad del Consumidor NPS 2019”, que reconoce altos niveles de satisfacción por parte de los clientes que han usado sus servicios en los tres meses anteriores a la realización del estudio. Igualmente fuimos distinguidos entre las empresas que más confianza generan en sus clientes en el servicio domiciliario, según el Índice de Confianza 2014-2018, elaborado por el Centro de Experiencia y Servicios de la Universidad Adolfo Ibáñez.

Continuidad del servicio durante el estallido social

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

Telemetría en clientes GLP a granel

Sistema implementado en 2017 para clientes industriales y residenciales de gas a granel, que permite medir en forma remota cuánto gas queda en el tanque. Sobre la base de esta información, el operador del sistema puede tomar decisiones de entrega a tiempo y, a la vez, optimizar el uso de los camiones de distribución. Durante 2019 registró los siguientes avances:

- 2.690 instalaciones con telemetría (más de 126 mil clientes).
- 96% de cumplimiento, mejorando 5% respecto 2018 (91%).
- Tasa de reclamos granel: 0,9%, reduciendo los reclamos en un 50% respecto al año 2018.

Acceso inclusivo a la energía

Facilitamos el acceso de todos los sectores de la comunidad y zonas apartadas geográficamente, a alternativas de energía eficiente y poco contaminante. Especialmente en aquellas comunidades que requieren dar paso a combustibles de mejor calidad para reemplazar el uso de leña, parafina y otros derivados del petróleo que presentan mayores emisiones al ambiente. De esta forma, los productos que comercializamos representan una alternativa real de sustitución de un bien básico para el diario vivir, a un costo comparativamente más conveniente.

Energía segura y versátil

Los productos y las soluciones de Lipigas permiten avanzar en mejorar el acceso inclusivo a servicios energéticos de alta calidad. Ofrecemos una energía segura, disponible en una amplia y disímil geografía, a todos los grupos socioeconómicos en los países donde operamos.

La diversidad de formatos permite dar acceso a todos los grupos socioeconómicos, incluyendo personas de grupos vulnerables y/o de menores ingresos, quienes se abastecen de gas gracias a formatos más pequeños. Entregamos una solución limpia,

fácil, instantánea, eficiente y a un precio alcanzable para la realidad económica de los habitantes de zonas urbanas y rurales de Chile, Colombia y Perú. El GLP es inclusivo, mejora la calidad de vida de las personas y lo ofrecemos con una amplia cobertura en los países donde operamos.

Cobertura geográfica

El GLP es una fuente de energía ideal para áreas remotas o rurales, siendo crucial el acceso en momentos de emergencia y/o en caso de desastres naturales.

En los tres países donde operamos, llegamos a más de 2 millones de hogares en 1.514 comunas y provincias¹². Nuestra cobertura física de plantas y depósitos se amplía gracias a la red de 1.266 distribuidores con quienes logramos una cobertura del 99% del territorio chileno, 95% del territorio colombiano y 73% del peruano.

Su versatilidad nos permite llegar a lugares alejados, incluidos territorios insulares, donde las personas tienen gran dificultad para acceder a energía. Ejemplo de ello es el programa de sustitución de leña que desarrollamos en Colombia, permitiendo el acceso a zonas rurales con muy difícil acceso y sin cobertura de gas por redes. Otro ejemplo ha sido el programa

de reconversión de estufas a leña implementado en 2017 en Chile: en alianza con el Estado se cambiaron las tradicionales estufas a leña por estufas a gas eficientes en 250 hogares durante el 2019, adicionales a los 210 del año 2018.

Llegamos con gas a industrias que operan en zonas muy apartadas. Ejemplo de ello es la minería, ubicada en zonas desérticas y/o cordilleranas a gran altura, donde el gas es usado en procesos de calentamiento de soluciones, generación eléctrica o bien como complemento en la generación de energías renovables. Otro ejemplo es la industria acuícola, que opera en islas y fiordos muy apartados, con difícil o nulo acceso terrestre, y donde el transporte marítimo se dificulta debido a las adversas condiciones climáticas.

Mejorando la calidad de vida

En los países donde operamos, el acceso a la energía sigue siendo deficiente, hecho que impacta todos los aspectos de la vida, desde la salud hasta el empleo. Esta realidad es un desafío permanente, siendo tan sensible que se definió como un Objetivo al 2030 de las Naciones Unidas. El ODS 7 nos hace un llamado a toda la sociedad a facilitar el avance hacia un mejor acceso a energía confiable, sustentable y moderna.

⁺ Ver información sobre la contribución a la descontaminación en pág. 29 y el aporte a través de inclusión social en pág. 39.

¹² 323 comunas (Chile); 126 provincias (Perú); 1.061 municipios (Colombia).

Cobertura territorial y nuestra red de instalaciones

Para alcanzar una gran cobertura territorial es necesario contar con múltiples instalaciones tanto de abastecimiento para nuestras plantas, como de distribución en los tres países. Sin las plantas de envasado de almacenamiento, las centrales y depósitos, y sin nuestra amplia red de distribuidores y puntos de venta, sería muy complejo lograr la entrega de soluciones energéticas en lugares tan apartados y distantes.

Colombia

- **80** distribuidores asociados
- **2.318** puntos de venta
- **17** plantas de almacenamiento y envasado
- **20** depósitos
- **95%** cobertura territorial
- **1** instalación para importación marítima



Perú

- **451** distribuidores asociados
- **73%** cobertura territorial
- **89%** cobertura en población
- **8** plantas de almacenamiento y envasado de GLP
- **2** depósitos
- **2** plantas de compresión de gas natural



Chile

- **735** distribuidores
- **99%** cobertura territorial
- **14** plantas de almacenamiento y envasado
- **1** instalación para importación marítima
- **27** centrales de distribución y ventas



Buen vecino



En Lipigas aspiramos a ser un “buen vecino”, sobre todo en el contexto de una sociedad más demandante y empoderada. Sin duda nos queda un buen trecho por recorrer, pero desde ya buscamos que todas nuestras acciones y relaciones se caractericen por ser cercanas y confiables, procurando accesibilidad, seguridad, transparencia e impecabilidad.

Gracias a esta preocupación, durante 2019 no se recibieron multas relacionadas a aspectos con la comunidad ni sanciones en ninguno de los tres países.

Ver información sobre nuestro desempeño ambiental en [+](#) (pág. 45).

Inversión social

Para ser un buen vecino, hemos desarrollado iniciativas que se relacionan con nuestra cadena de valor y nuestro negocio. Por ejemplo, la sustitución de energías con mayores emisiones del gas (como la leña, por ejemplo), como así también respecto al propósito de contribuir a aumentar el acceso a energía a todos los segmentos sociales del país.

Ver información sobre nuestro aporte a la descontaminación en [+](#) (pág. 29) y el acceso a energía en [+](#) (pág. 39).

En cuanto a proyectos específicamente diseñados para la comunidad, en Chile destacan:

1) Educación ambiental “Invierno Calentito, Invierno Lipigas”

Campaña para educar en temas de contaminación del aire, problema que afecta principalmente a ciudades del centro-sur de Chile, en alianza con las autoridades locales. Esta segunda versión también se desarrolló a través de un camión interactivo – Camión Calentito – promoviendo acciones que contribuyan a la descontaminación y el uso de energías limpias en las comunidades locales. En 2019 se recorrieron 13 comunas, llegando a más de 25 mil estudiantes que participaron de talleres medioambientales y visitas al camión itinerante.

2) Inclusión social

Programa de Inclusión Energética en Renca - Chile

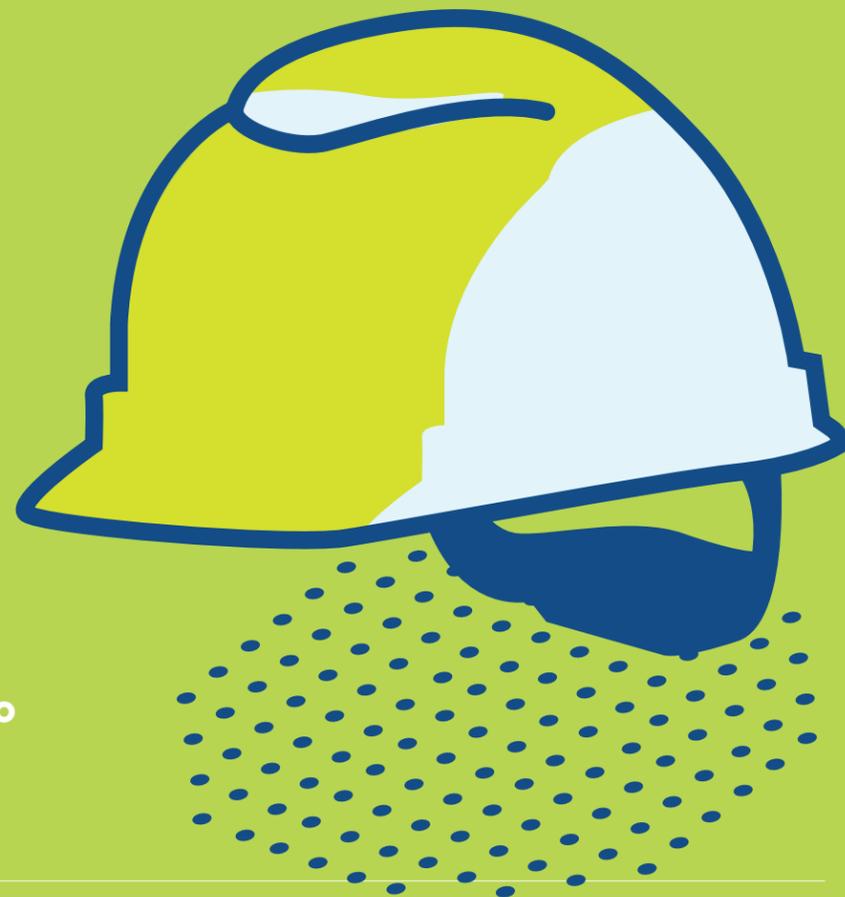
Mejorar las condiciones energéticas en hogares vulnerables fue el desafío que nos propusimos al participar en esta iniciativa, la que aunó a varias compañías, implementando modelos de negocios innovadores y adaptados a la realidad de la realidad social de estos hogares. Adicionalmente se logró fortalecer el desarrollo económico local y la inserción laboral en esta comuna. El programa ha beneficiado a 90 familias, trabajando de forma mancomunada con la autoridad municipal y dirigentes vecinales. Para la Compañía, esta ha sido una oportunidad para conocer a fondo las necesidades y problemas energéticos de las personas y desarrollar estrategias para brindar soluciones en sintonía con estos desafíos.

Fondo Concursable Mujeres por la Equidad de Comunidad Mujer

Aportamos por quinto año a este fondo concursable que, en sus 12 años, ha apoyado en Chile 43 iniciativas que buscan generar oportunidades de cambio y transformación social para avanzar hacia la igualdad entre mujeres y hombres, a través de soluciones a problemáticas, presentadas por las mismas organizaciones territoriales que postulan a este fondo desde diversas localidades del país.

Operación segura y responsable

La seguridad es nuestra prioridad, preocupación que abarca tanto a la seguridad personal como a la del proceso. Es nuestra responsabilidad brindar servicios de manera segura, proporcionar un lugar de trabajo seguro y saludable para nuestros colaboradores y contratistas, y minimizar cualquier impacto negativo en nuestros clientes y las comunidades vecinas.



Seguridad y excelencia operativa

Avanzamos en preservar la seguridad y excelencia en nuestros procesos para prevenir incidentes que pudieran afectar a las personas (empleados, contratistas, distribuidores, clientes, miembros de la comunidad), nuestras instalaciones o procesos operacionales.

Llevamos gas todos los días, de manera segura, a miles de hogares y empresas. Nuestras instalaciones cumplen con altos estándares, con un compromiso integral en este ámbito y cuyo punto de partida es el cumplimiento de la normativa aplicable en cada país. Gestionamos los riesgos y utilizamos tecnologías que los minimizan, además de contar con protocolos y equipos para enfrentar con eficacia las emergencias.

Enfoque preventivo

Nuestra mirada integral contempla la seguridad de las personas, los procesos y los activos. Contamos con procedimientos para prevenir y reaccionar en forma rápida frente a incidentes en redes de distribución, en tanques de almacenamiento y en operaciones de transporte de gas. Tenemos mecanismos para identificarlos y medidas de control para evitar que estos se manifiesten.

En el caso de ocurrencia de incidentes, disponemos de medidas de mitigación para disminuir sus impactos y consecuencias. Los incidentes con mayor potencial

de ocurrencia, y que trabajamos permanentemente para su prevención, son fugas de gas, e inflamaciones de gas, acumulación de gas en lugares confinados, situaciones de incendios cercanos a plantas, centrales, depósitos u otros lugares donde se almacene gas. En el transporte, los incidentes potenciales están representados por accidentes de tránsito, asaltos u otros actos delictuales en contra de vehículos de reparto, distribución o transporte de gas.

Digitalización y seguridad

Las herramientas digitales nos permiten minimizar los riesgos y contar con instalaciones más seguras. En 2019 continuamos y mejoramos los procesos de automatización y control tecnológico de nuestros sistemas críticos de manejo de gas. En Perú, implementamos la telemetría en el transporte.

Se está iniciando un proceso para implementar un *software* integrado de seguridad en los tres países, de tal manera que a finales de 2020 contemos con una plataforma única de seguridad.

Capacitación al personal

Capacitamos continuamente a nuestras y nuestros colaboradores y contratistas en materia de manejo



En 2020 pondremos en marcha una plataforma única de gestión de seguridad para los tres países

del gas, apilamiento de cilindros y manuales de seguridad, con un foco especial en áreas operativas. En los tres países se capacita acorde a la realidad local, las exigencias legales, contando cada uno con programas de capacitación específicos para el manejo seguro del gas.

En Chile, realizamos más de 30 cursos y 200 actividades de otros tipos capacitación y cursos de seguridad y salud ocupacional *online (e-learning)*. La Escuela de Energía nos permite contar con un estándar formal de conocimiento sobre los aspectos de seguridad y excelencia operativa, desde un lenguaje y conocimiento común. Por su parte, en Perú realizamos un programa de *coaching* de seguridad, con foco en el nivel operativo.

Seguridad en contratistas

Desde 2009 tenemos un reglamento especial de Seguridad y Medio Ambiente para las empresas contratistas y subcontratistas, el que controla el cumplimiento de medidas preventivas de seguridad tales

como la entrega de ropa de seguridad, elementos de protección personal y otros.

En Chile tenemos un área de Gestión de Contratistas – creada en 2016 – que cuenta con un equipo focalizado en seguridad. A diciembre de 2019 controlamos 229 empresas contratistas con 1.859 trabajadores en total, realizando un control documental de seguridad tanto de las empresas como de sus trabajadores. En el año reportado, el cumplimiento de empresas contratistas y de trabajadores superó un 70%.

Auditorías y fiscalizaciones

Se llevaron a cabo auditorías de seguridad en los tres países, las que fueron informadas al Directorio de Empresas Lipigas a través del Comité de Directores.

Se recibieron fiscalizaciones por más de 30 autoridades, sin recibir multas o sanciones en estas materias.

Solo en Colombia tuvimos en 2019 dos eventos de seguridad que no generaron daños a las personas, las instalaciones o a la operación, ambos causados por sobrellenado, uno en una planta móvil y otro de un vehículo sin consecuencias más que la liberación de gas a la atmósfera.

Seguridad y salud ocupacional de empleados propios y contratistas

Evitamos toda situación que pueda provocar lesiones y enfermedades profesionales a nuestras y nuestros colaboradores y contratistas.

Sistemas de gestión en seguridad laboral

Actualmente en Chile las 17 (100%) instalaciones de mayor tamaño están certificadas en OHSAS 18.001 o similar. De esta forma, el 93% de los colaboradores se desempeñan en una instalación certificada. A ello se suma, en 2019, la certificación trinorma (ISO 45.001:2018 de seguridad ocupacional, ISO 14.001:2015 de Gestión del Medio Ambiente e ISO 9.001:2015 de Gestión de Calidad) en nuestra principal instalación en Antofagasta. Se trata de la primera planta envasadora de gas en lograr esta triple certificación en Chile.

En Colombia 16 plantas cuentan con certificación ISO 9.001, mientras que, en Perú, cinco instalaciones están certificadas en OHSAS 18.001.

Seguridad de los colaboradores y contratistas

	Chile	Perú		Colombia
		Lima Gas GLP	Limagas Natural	
Tasa de accidentabilidad Porcentaje	1,3	2,1	0	1,4
Accidentes fatales Número	0	0	0	0

Sistema preventivo

Desde 2012 disponemos de un sistema de seguridad dedicado a los riesgos laborales, con énfasis en la prevención. En relación a salud ocupacional, contamos con programas enfocados en la prevención de sordera ocupacional, prevención de lesiones asociado al manejo manual de carga y prevención de lesiones músculo-esqueléticas relacionadas con tareas repetitivas. Los temas de seguridad son medidos con rigurosidad y las conductas esperadas están incorporadas en las evaluaciones de desempeño de todos las y los colaboradores.

Visión Cero Accidentes

Nuestra meta es reducir la accidentabilidad a cero en los tres países. Dado que nuestro rubro es una actividad industrial, la disminución es progresiva. A diciembre de 2019, la tasa de accidentabilidad en Chile registró un 1,3 lo que es una baja menor respecto del año anterior. También se redujo la gravedad de los accidentes, medida como la tasa de siniestralidad: bajó en un 50%, pasando de 30,1 en 2018 a 14,9 en 2019. Colombia tuvo una tasa de accidentabilidad de 1,4 Lima Gas GLP, 2,1 y Limagas Natural en Perú mantiene su tasa de accidentabilidad en cero.



Minimizar impactos en el entorno

Gestionamos los impactos ambientales producto de nuestras operaciones tales como emisiones, uso del agua, construcción de redes, ruido, descargas en puertos, residuos, entre otros.

Trabajamos para mantener un negocio integrado responsablemente con el entorno, evaluando y gestionando nuestros impactos.

El uso de GLP tiene efectos ambientales positivos directos, como por ejemplo la disminución en las emisiones de carbono y de material particulado.

Tampoco deja residuos ni productos sulfurados, es libre de plomo y de otros productos contaminantes.

Gracias a su estado gaseoso no se derrama, no contamina cursos de agua ni la superficie terrestre. Para información sobre el aporte de Lipigas a la descontaminación, ver [+](#) (pág. 29).

Sí generamos potenciales impactos en las instalaciones industriales como, por ejemplo: impacto vial, en la construcción de redes, por descargas en puertos y ruidos.

Gestión ambiental

La certificación ISO 14.001 nos permite mejorar y resguardar aspectos ambientales en nuestras operaciones. Al 2019, tres de nuestras instalaciones de mayor tamaño están certificadas con la ISO 14.001 o similar. Al 2020 estamos haciendo un plan de mejora ambiental en todas las instalaciones en Chile, las que deberán ser validadas por la autoridad regulatoria. El plan incluye mejoras en manejo de aguas residuales, manejo de residuos sólidos, control de emisiones y mejoras sanitarias en general.

Incidentes ambientales

Al igual que en 2018, estamos satisfechos y, a la vez más desafiados, ya que logramos mantenernos sin incidentes ni multas ambientales.

Gestión de la huella de carbono

El año 2016 hicimos un cálculo de inventario de emisiones en los tres países, estimando emisiones totales de 516.990 toneladas de CO₂ equivalente (tCO₂e), de ellas, un 13% eran de alcance 1, un 1% de alcance 2 y un 86% de alcance 3. Dado que el mayor porcentaje corresponde a las emisiones indirectas (alcance 3), en las cuales la Compañía no posee control operacional -producción y transporte de materia prima e insumos, venta de distribuidores a clientes finales, transporte de personas, viajes de negocios, entre otros – nos propusimos abordar el alcance 1, con un foco hacia el transporte, que es donde se generan las emisiones. Para ello se hará durante 2020 un levantamiento de las emisiones en detalle de cada vehículo de transporte y se aplicarán herramientas avanzadas de logística para reducir las distancias recorridas, así como aumentar la eficiencia en la emisión de CO₂ por kilómetro transportado.



Economía circular en nuestro negocio de gas licuado envasado

El negocio de Lipigas es parte de la economía circular: los cilindros y tanques son reutilizados y reacondicionados para luego ser reciclados al final de su vida útil. En esencia, la industria del gas tiene un diseño de ciclos continuos de desarrollo positivo, a través del cual conservamos y mejoramos el capital natural, optimizando el uso de los recursos y minimizando la generación de residuos.

El 100% de nuestros cilindros y tanques son retornables, lo que alarga el ciclo de vida de los materiales. Al final de su vida útil – entre 30 y 50 años – los cilindros y tanques son reciclados. Pero el enfoque Lipigas define que cilindros, tanques de granel y válvulas, entre otros componentes, tienen una frecuencia mínima de mantenimiento y recertificación cada diez años.

Gestión circular de residuos

Los cilindros y tanques que cumplen su vida útil son desmantelados. El acero es reciclado para un nuevo uso, lo que evita su envío a vertederos. Anualmente se dan de baja un 7% de los cilindros y tanques. Por norma, las válvulas de cilindros y tanques deben ser cambiadas cada diez años. El bronce contenido en las válvulas es recuperado y vendido para su reutilización

Nos relacionamos con la comunidad para dar tranquilidad respecto de nuestra seguridad operativa y de los aspectos ambientales



Comunidad vecina a nuestras instalaciones

En general, la industria del gas licuado es amigable con el entorno: no es contaminante (como gas se evapora al estar expuesto al medio ambiente y los residuos generados son reciclados en su gran mayoría (ver [+](#) destacado de economía circular, en pág. 46). Entre las posibles externalidades negativas podemos encontrar un eventual impacto vial y ruido, por lo que, aquellas instalaciones ubicadas en zonas pobladas operan preferentemente en horarios diurnos.

Reacción y contención en situaciones de emergencia

En el caso de cualquier incidente, ya sea en nuestras dependencias, en el transporte de nuestros productos, o instalaciones de nuestros clientes, contamos con procedimientos formales para dar una respuesta rápida para mitigar las consecuencias que esto pudiera causar.

Para información sobre la seguridad en la operación, ver [+](#) en pág. 42.

Contamos personal capacitado, entrenado y equipado para

atender emergencias de cualquier tipo de nuestras instalaciones. Generamos una relación permanente con autoridades y organismos como Bomberos en las distintas localidades donde estamos emplazados, para así actuar coordinadamente en caso de requerirse .

Tenemos redes de apoyo con otras empresas de combustibles, sanitarias y de electricidad, con protocolos preventivos como el Llame Antes de Excavar (LLAE) y también para reaccionar en forma conjunta frente a incidentes.

Apoyo y respuesta permanente

Constantemente estamos mejorando nuestro Sistema de Respuesta ante la Emergencia en Chile por medio de planes, trabajo normativo, la mejora a nuestro Centro de Operaciones de Emergencia – que entrega asistencia técnica y preventiva las 24 horas al día – y la inversión en equipamiento de intervención de mayor tecnología para mediciones en terreno. Dependiendo de las circunstancias, acuden equipos técnicos los que pueden derivar la atención a equipos de mantención.

A raíz de los eventos sociales en 2019 ocurridos en Chile, se hizo una labor coordinada para asegurar los sistemas de seguridad de nuestras instalaciones, tomando acciones preventivas frente a robos, saqueos y actos vandálicos, con el fin de garantizar la continuidad operativa de plantas y centrales.

Empleo de Calidad

Nuestros valores nos comprometen a cuidar y respetar a las personas. Esto implica un esfuerzo permanente, ya que estamos insertos en una sociedad cuyas demandas y necesidades están en constante desarrollo.



Temas como las condiciones laborales, trato digno, calidad de vida e inclusión y diversidad adquirieron especial relevancia en Chile. Por eso reforzaremos y optimizaremos todos los esfuerzos que veníamos históricamente realizando en este ámbito. Porque aspiramos a construir confianzas con nuestros equipos de trabajo, lo que representa un desafío permanente para nuestra empresa.

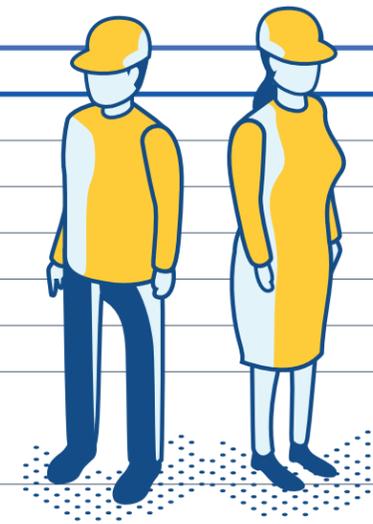
Los principales focos de acción de Lipigas son:

- Crear ambientes motivadores y desafiantes, que potencien la proactividad, la innovación y el trabajo en equipo.
- Promover el orgullo de trabajar en Lipigas entre nuestras y nuestros colaboradores: nuestros productos y servicios aportan al bienestar social, sobre todo en los sectores más vulnerables de la sociedad lo que representa un impacto positivo y un aporte importante de nuestra Compañía a la sociedad.
- Fomentar el crecimiento profesional de nuestros colaboradores, mediante una serie de programas de formación, becas y gestión de talentos.
- Construir un entorno laboral diverso, en los que el respeto, la dignidad y la valoración de las diferencias individuales sean un motor que impulse un desarrollo de negocios más innovador y sustentable.
- Impulsar las iniciativas para conciliar el trabajo y la vida familiar para promover una buena calidad de vida de nuestras y nuestros colaboradores.

Empleo en Lipigas

(Chile, Perú y Colombia)

	2017	2018	2019
Colaboradoras/es propios	1.709	1.863	1.982
Hombres	1.282	1.401	1.465
Mujeres	502	462	517
Colaboradoras/es menores de 30 años	346	347	374
Colaboradoras/es entre 31 y 49 años	1.105	1.246	1.317
Colaboradoras/es mayores de 50 años	258	270	291
Extranjeros (% con relación al total de colaboradoras/es propios)	4%	7%	3%



Condiciones laborales

Desarrollo de nuestras y nuestros colaboradores. Aspiramos a crear una cultura motivadora, que haga partícipes a nuestras y nuestros colaboradores del crecimiento y desarrollo de la empresa. Para que puedan avanzar en su profesionalización, fomentamos sus capacidades y sus talentos



Capacitación en Lipigas (Chile, Perú y Colombia)

	2017	2018	2019
Monto invertido en capacitación (US\$)	596.373	414.243	421.047

Tipo de cambio US\$1=CLP 770

En Chile contamos con iniciativas de perfeccionamiento como la Escuela de Energía, enfocada en el desarrollo del personal operativo (*ver destacado*) y programas de capacitación. Una parte de dicho programa surge del Comité Bipartito de Capacitación (legal para empresas sobre 15 trabajadores), en el que participan representantes de los trabajadores/as, y que se gestiona con periodicidad anual. A estas iniciativas se suman las necesidades del negocio, enfatizando especialmente en aquellos ámbitos que aún hay que reforzar como Compañía. Así es como los trabajadores y trabajadoras tienen la oportunidad de participar en cursos, seminarios, congresos y otras actividades de actualización de conocimientos en temas de interés para la Compañía y para cada uno de ellos. Tenemos, además, varias otras instancias para fomentar el desarrollo profesional de nuestros colaboradores/as en Chile. Durante 2019 estas sumaron 9.507 horas de capacitación, con un promedio de 11 horas por trabajador/a. En Colombia, en tanto, se impartieron 8.100 horas con un promedio de 16 horas por persona; en Perú, 1.465 horas, con 4,1 horas por persona.

Movilidad interna

Nos interesa generar oportunidades reales de mejora para las y los colaboradores de Lipigas, por lo que contamos con un Protocolo de Movilidad Interna que apunta a fomentar el liderazgo de hombres y mujeres. Así, en Chile, 18% de las vacantes 2019 fueron ocupadas por personal interno. En Colombia esta cifra alcanzó un 4%, y en Perú, un 3%.

Midiendo el desempeño

Realizamos evaluaciones en los tres países donde estamos presentes para medir las competencias, habilidades y objetivos cuantitativos que cada operación quiere enfatizar. En 2019, se aplicó al 100% de la dotación en Chile, al 13% de las y los colaboradores de Colombia, y al 77% del equipo de profesionales en Perú.

Iniciativas de capacitación en Chile

Escuela de la Energía

Enfocada en el desarrollo de personal operativo. Cuenta con contenidos técnicos específicos para nuestro negocio, incluyendo aspectos como la seguridad y calidad del producto, servicio al cliente, la gestión de emergencias, entre otros temas. En 2019 iniciamos el primer curso *online* llamado “El gas: energía sustentable” que contiene 38 lecciones. Esta iniciativa, que se realiza actualmente solo en Chile, impartió 328 horas de capacitación, con un promedio por colaborador/a de 2,73 horas en 2019. A través de la Escuela de Energía se han establecido redes de conocimiento, los que permean a distintas áreas de la operación, como son las áreas técnicas, jefaturas de planta, áreas de mantenimiento y control de gestión.

Capacitación para la transformación digital (TD)

El desarrollo de capacidades en aspectos de digitalización de procesos y transformación digital es clave para nuestra empresa que está en transformación. En 2019 desarrollamos una serie de herramientas audiovisuales en temas tan

diversos como transformación digital en Lipigas, geolocalización, y también temas de avanzada como *Mobile, IOT* y Telemetría, *Robot y Bot, Data Science* e Inteligencia Artificial. Gracias a estas herramientas, todos los/as colaboradores/as de la Compañía tiene acceso a una base de conocimientos útiles para la estrategia de negocios de Lipigas. Adicionalmente, y para profesionales que requieren mayor especialización o conocimientos en temas específicos, incentivamos su participación en otras instancias de capacitación, como talleres, seminarios o cursos de especialización.

Becas para colaboradores/as y sus hijos

Lipigas ofrece una amplia gama de becas, que abarcan desde aquellos/as colaboradores/as que están comenzando o estudiando una carrera, hijos/as con buen desempeño académico que cursan enseñanza media o estudios superiores; en el año 2019 se entregaron 102 becas de este tipo. Además, hay becas de especialización, postgrado e inglés; en el año 2019 se entregaron 59 de estas becas.

Construcción de confianza

Calidad de vida

Para nuestra empresa es clave construir confianza en todos los ámbitos, especialmente con nuestras y nuestros colaboradores, por lo que nos hemos enfocado en ofrecerles una mejor calidad de vida y un trato digno. Se trata de dos aspectos que han ido tomando cada vez mayor relevancia, y que las empresas deben tomar en cuenta para satisfacer los requerimientos de una sociedad que evoluciona y va creando nuevas demandas. Por ello es que en Lipigas hemos desarrollado alternativas que impulsen la calidad de vida y que además den cuenta de las diferentes necesidades de nuestra fuerza laboral, que proviene de un amplio espectro socioeconómico. Así es como hemos estructurado nuestro “Programa Calidad de Vida” en tres grupos de beneficios.

Lipidorado, mirando hacia el futuro

Creada para fomentar una jubilación digna, esta iniciativa será lanzada en el 2020 para orientar a las y los colaboradores propios respecto al retiro de la vida laboral activa. También está asociada a una serie de beneficios, otorgados según rango etario.



Programa Calidad de Vida



Vida saludable

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.

- Qué hacemos**
- 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



Vida futura

Para facilitar la transición de nuestras y nuestros colaboradores hacia la etapa de retiro de la vida laboral activa.

- Fomento y facilitación de ahorro.
- Asesoría en previsión.
- Programa de beneficios y apoyo **Lipidorado** (ver destacado).



Familia

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.

- 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).

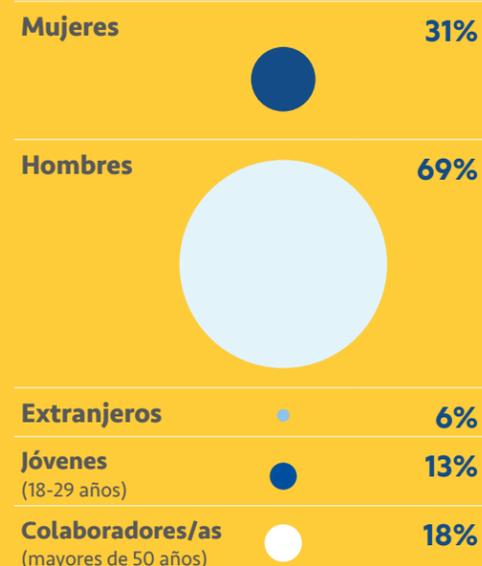
Diversidad

En Lipigas valoramos los ambientes de trabajo diversos, en los que el respeto y las diferencias individuales sean un elemento importante para desarrollar nuestro negocio de una manera más innovadora y sustentable. Este enfoque implica crear una nueva mirada respecto a cómo armar equipos de trabajo y asegurar la dignidad de todos/as por igual. Así fue como en Lipigas nos anticipamos a la promulgación de la Ley de Inclusión Laboral en 2017, lanzando ya en 2015 una Política de Diversidad e Inclusión para educar a los colaboradores/as, promover un ambiente laboral inclusivo y avanzar en accesos y ajustes razonables para los grupos de alcance. En 2019 actualizamos esta iniciativa para dar cuenta del avance real de nuestra Compañía en temas de integración. Así, pasó

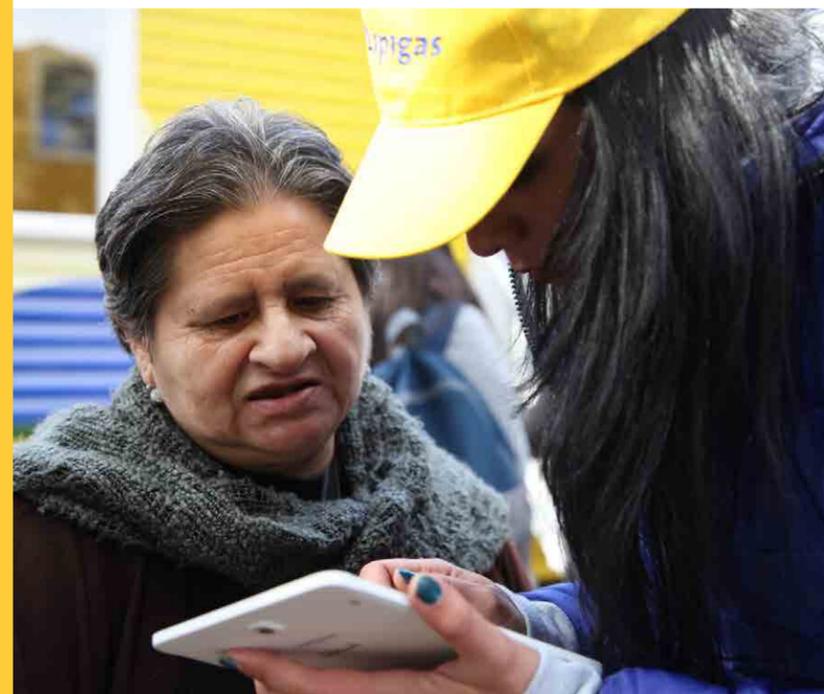
a ser una Política de Integración y Diversidad, cuyo objetivo es “generar ambientes de trabajo diversos, donde el respeto y valoración de las diferencias individuales sea el motor que desarrolle un negocio sustentable”. En esta política se dejó fuera el tema de género, desarrollándose una política anexa para gestionar la paridad como tema transversal.

Además, por tercer año consecutivo, se realizaron evaluaciones de potencial a colaboradores/as- según criterios definidos por la Gerencia de Personas – que en 2019 se enfocó a las mujeres profesionales y con cargos de liderazgo. De las 41 evaluadas se escogieron 20 colaboradoras a nivel nacional que participaron en el primer taller de “Empoderamiento del Talento Femenino”.

Diversidad en Lipigas (Chile)¹³



¹³ Porcentaje respecto del total de trabajadoras y trabajadores propios.



Reforzando el rol de la mujer

Desde 2017 participamos en la Iniciativa de Paridad de Género (IPG), definiendo aumentar al 2021 la participación de la mujer en Lipigas en Chile:

- 40% en el global
- 40% en cargos de jefatura
- 30% en cargos ejecutivos

Durante 2019, estas metas registraron los siguientes avances:

- 31% de mujeres en el global
- 33% de mujeres en cargos de jefatura
- 23% de mujeres en cargos ejecutivos

Para reforzar el cumplimiento de estos objetivos y contar con los beneficios de una plena participación de las mujeres, en 2019 la Compañía actualizó la Política de Paridad de Género (PPG).

Sindicalización

Creemos que los sindicatos son un aporte importante en la gestión de la empresa, por lo cual estamos en permanente contacto con los dirigentes para compartir los planes e iniciativas de nuestra empresa, así como solucionar oportunamente las inquietudes del personal. En Lipigas ha ido creciendo paulatinamente la sindicalización, alcanzando un 69% en Chile y un 8% en Perú. En Colombia no existen sindicatos.

El año 2019 marcó un hito en este tema, ya que cerramos tres negociaciones anticipadas en Chile. Los beneficios entregados en cada una de ellas responden a propuestas y acuerdos entre los respectivos sindicatos – Norte, Centro y Sur – y la administración.

Algunas de las negociaciones y su cierre exitoso se desarrollaron en medio del estallido social de fines de año, lo que es un reflejo de las relaciones de respeto y

comunicación fluida que nos esforzamos por mantener con ellos. Trabajamos sistemáticamente con los dirigentes para compartir los planes e iniciativas de la empresa, así como solucionar oportunamente las inquietudes del personal.

Sindicalización en Lipigas

	Número sindicatos	Porcentaje sindicalización
2019		
Chile	3	69%
Perú	1	8%
Colombia	0	0%

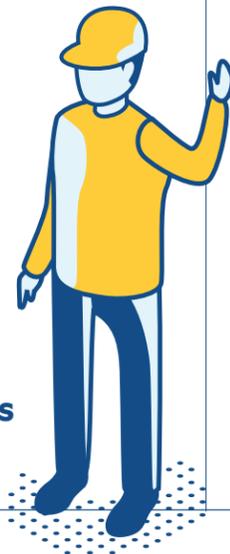
Nuestros contratistas

Estamos conscientes que son la cara visible de Lipigas, ya que ellos entregan los productos y los servicios a nuestros clientes. En 2019, el número de trabajadores/as de empresas contratistas de Lipigas Chile aumentó en un 28,6% respecto del año anterior, sumando 1.859 personas subcontratadas. Dadas estas condiciones y el gran alcance de su trabajo, nos preocupamos por el cumplimiento de temas críticos como la seguridad en todo el proceso de entrega, y el cumplimiento legal de contratistas con sus propios colaboradores/as. Para ello realizamos auditorías permanentes – se llevaron a cabo 46 durante el año –, y hemos ido avanzando en profundizar condiciones de trabajo y trato digno para quienes trabajan prestándonos servicios.

Para avanzar en este sentido, dimos los primeros pasos en 2019, desarrollando el Portal de Fleteros enfocado en los choferes de reparto directo con entrega de información, recomendaciones de seguridad y protocolos de atención. Además, se apoyó a transportistas granel y transportistas de personas en movilización de acercamiento con prevencionistas externos para regularizar

Contratistas

En Lipigas Chile el rubro transporte registra la mayor cantidad de empresas contratistas (65) y de trabajadores/as respecto del total (30%). Le sigue el área de instalaciones, con 50 empresas y un 13% del total de colaboradores/as subcontratados.



documentación y llevar a cabo capacitaciones en temas de seguridad, logrando mejores cumplimientos en nuestras plataformas de control.

Para el 2020, está contemplado el lanzamiento de un “Kit de Bienvenida” y el desarrollo de un Portal de Compras, que sea un canal formal de comunicación y dé trazabilidad a las consultas. Asimismo, se ha iniciado un diagnóstico de condiciones laborales en contratistas, que nos entregará focos más claros de gestión.

Empleo con propósito

En los tres países donde operamos, nos esforzamos por alinear la cultura local con los valores corporativos y lograr así los objetivos comunes. Además, promovemos el propósito de nuestro quehacer: abastecer de un servicio básico a clientes residenciales, comerciales e industriales.

Fomentamos el sentido de pertenencia y orgullo mediante distintas acciones y buenas prácticas que toman en cuenta la realidad local y la cultura organizacional de cada país. Así, quienes se integran a Lipigas son recibidos con un programa de integración para marcar la pauta de lo que será su experiencia en la Compañía, conozcan los pilares y sus valores. También, aquellos aspectos fundamentales relacionados a su cargo para comprender el impacto que cada uno genera en la empresa, sus resultados y la comunidad. En este sentido, es relevante la inspiración, la que se basa en prácticas que muestren a los empleados la importancia de su trabajo para los clientes y para la sociedad, como también, historias compartidas que generen un sentido de orgullo de pertenecer a nuestra empresa.



Reconocimientos 2019



En 2019 Lipigas obtuvo importantes distinciones en este ámbito en Chile, como *Great Place to Work*, *Merco Talento* y *Employers for Youth*.

La participación desde hace más de una década en la medición de *Great Place to Work* es utilizada para gestionar un clima laboral que contribuya a cumplir los objetivos del negocio. En 2019, nos ubicamos en el sexto lugar, en la categoría de 250 a 1.000 trabajadores. Logramos ubicarnos entre

las tres mejores empresas de energía y distribución en *Merco Talento*, que destaca a las empresas por su atracción y retención de talento, y en el puesto 38 a nivel general.

Igualmente obtuvimos el 14º lugar en *Employers for Youth*, estudio que destaca a las mejores empresas para profesionales jóvenes.

Negocio sustentable, adaptativo e íntegro



Desarrollo sustentable y adaptativo del negocio

Transformación para el futuro del negocio

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

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

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

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

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

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

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

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

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.

Gobierno corporativo

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

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

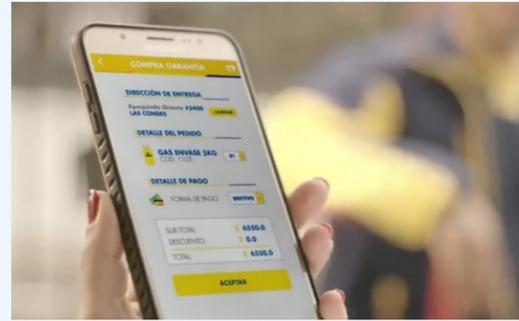
Directorio

Es responsable de la dirección estratégica de la compañía, la aprobación de sus políticas, el monitoreo de su creación de valor y uso eficiente de los recursos, la supervisión de su desempeño, riesgos y sistemas de control de gestión. También, de garantizar que Lipigas actúe siempre en el mejor interés de todos los accionistas y tenga en cuenta los requerimientos de sus grupos de interés. Está compuesto por siete miembros que permanecen tres años en sus cargos, pudiendo ser reelegidos.

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

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

La gestión y administración de la sociedad es delegada por el Directorio al Gerente General, quien está a cargo de todas las operaciones de la empresa y a quien le reportan las diferentes unidades de negocios y de soporte.



Organizarse para la transformación

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

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

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

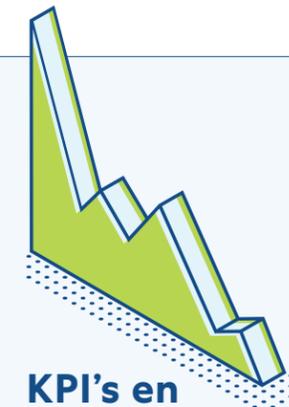
Composición del Directorio

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

Gobierno de la sustentabilidad

Es permanente preocupación de nuestro Directorio el implementar, mejorar y aplicar prácticas de buen gobierno corporativo y desarrollo sustentable. Para ello cuenta con una serie de políticas, prácticas y procedimientos. Entre ellas están los Principios de Sustentabilidad, el Código de Conducta, el Modelo de Prevención de Delitos y las políticas de *Compliance*, Libre Competencia, Anticorrupción, Interacción con Funcionarios Públicos, Inclusión y Diversidad, Ambiental y de Seguridad Laboral, Operacional y Salud en el Trabajo.

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



KPI's en sustentabilidad

Contamos con un conjunto de indicadores claves (*Key Performance Indicators-KPI's*) para medir y evaluar nuestro desempeño en sustentabilidad en cada uno de los cinco principios en la materia. Cada filial establece metas de acuerdo a su contexto particular y a sus prioridades.

Lineamientos de Empresas Lipigas

Principios de Sustentabilidad

Lineamientos en ámbitos específicos

Ética y Compliance



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

Personas



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

Medio Ambiente



- Política Ambiental

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

Gestión de riesgos

Protegiendo la creación de valor a largo plazo

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

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

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

Principales riesgos en sustentabilidad

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

Auditoría

Contamos con un Programa Anual de Auditoría Interna que se funda en la Matriz de Riesgos y que evalúa el resultado de aquellas acciones necesarias para mitigar estos riesgos. Aborda las dimensiones de ética y cumplimiento normativo, seguridad y control interno a nivel corporativo y de cada una de las filiales. Como resultado de la ejecución de las auditorías, se proponen medidas para corregir las debilidades de control. En 2019 realizamos 49 informes de auditorías a los distintos procesos de la Compañía - incluidas las filiales -, observando un cumplimiento de un 86% en las soluciones planteadas para mitigar los riesgos en dichos procesos.

Integridad y cumplimiento

Operar en Chile, Colombia y Perú, en entornos y culturas distintas, nos plantea el desafío de mantener vivos los valores y principios que guían nuestra acción, alinear a todos los colaboradores y colaboradoras con el propósito y los objetivos corporativos, y resguardar su comportamiento íntegro y el cumplimiento legal y de nuestros lineamientos.

Código de Conducta y Buenas Prácticas: es una guía para la toma de decisiones y también sirve de marco de acción frente a nuestros clientes, proveedores, socios comerciales, colaboradores/as y todos quienes se relacionan con nuestra Compañía. Establece normas básicas de comportamiento, mecanismos para informar presuntas transgresiones éticas o legales y, lo más importante, busca prevenir que estos hechos ocurran.

Modelo de Prevención de Delitos (MPD): tiene por objetivo fundamental evitar que se cometa cualquiera de los delitos sancionados por la Ley 20.393¹⁴ de la República de Chile. El MPD es un proceso de prevención y monitoreo de los riesgos relacionados con ilícitos, que integra mecanismos de control de los procesos del negocio y del desarrollo de una serie de actividades permanentes de prevención, detección, respuesta y mejora continua del mismo.

Comité de Ética: operativo en los tres países, vela por la imparcialidad y el adecuado funcionamiento del Código de Conducta y Buenas Prácticas, incluyendo -en Chile- las acciones relativas al Modelo de Prevención de Delitos. Además, revisa las denuncias y toma las acciones que ameriten de acuerdo a los criterios y procedimientos establecidos por el mismo Comité de Ética para su investigación y resolución. Los Comités se reúnen mensualmente.

Línea de Denuncias: activa en los tres países, permite canalizar de manera confidencial y anónima eventuales irregularidades y transgresiones en un marco de confianza y sin temor a represalias. Está disponible para las y los colaboradores vía intranet y para los clientes, proveedores, contratistas, distribuidores y comunidad en general, en nuestros respectivos sitios *web*.

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

Denuncias en temas éticos (2019)

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

1 denuncia de discriminación (resuelta sin sanción)

Actualización de nuestros lineamientos éticos

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

Capacitación y sensibilización

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

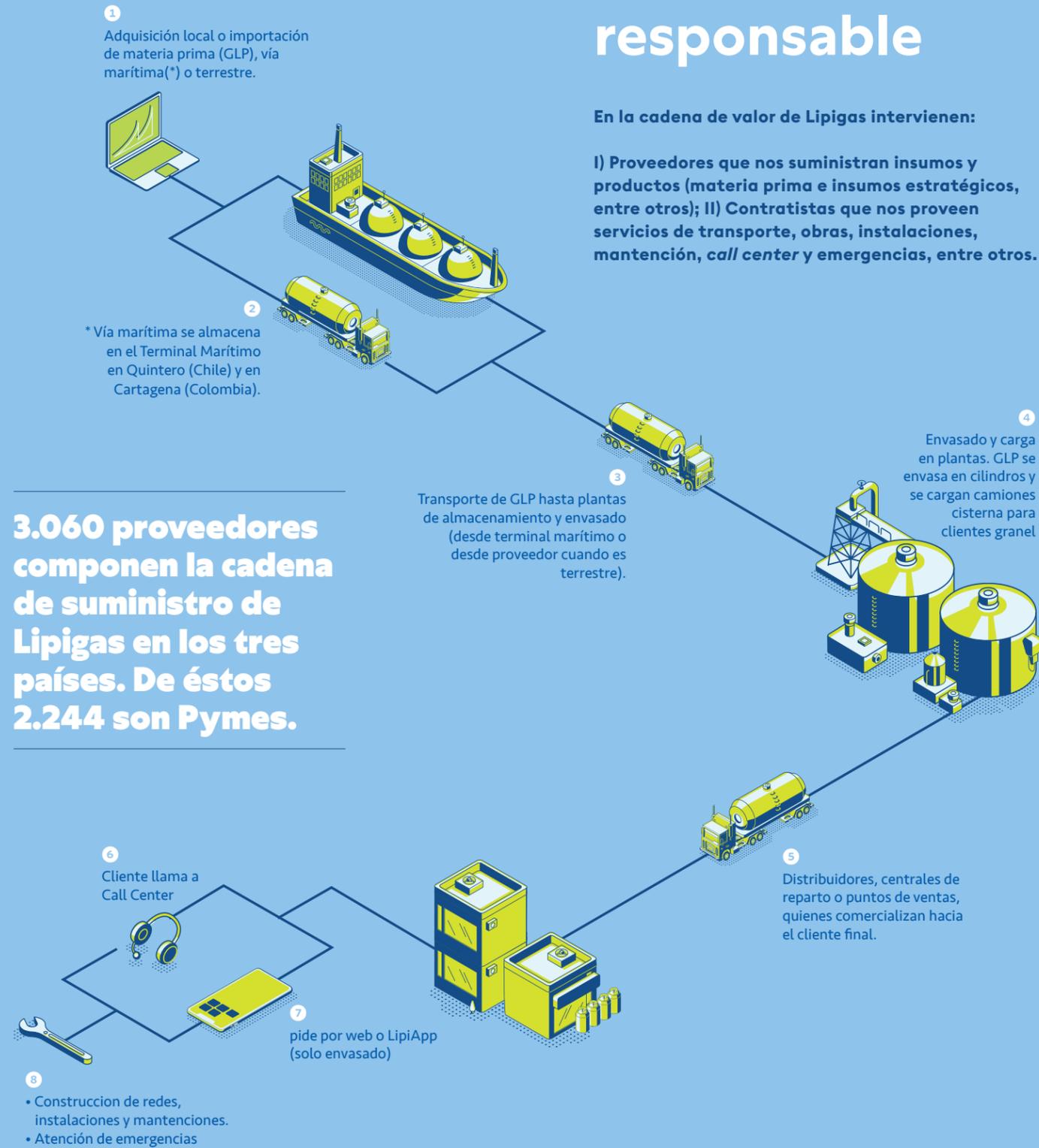
¹⁴ Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho a funcionario público nacional y extranjero.

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

Cadena de valor responsable

En la cadena de valor de Lipigas intervienen:

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



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

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

Resguardo del cumplimiento en proveedores y contratistas

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

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

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

Trato justo y responsable con los proveedores

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

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

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

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

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

Adaptación al cambio climático



Nuestro foco apunta a reducir los riesgos de las operaciones de la compañía frente al cambio climático, junto con desarrollar nuevas oportunidades de negocio que aporten soluciones a la situación medioambiental.

¿Cuáles son los principales riesgos del cambio climático?

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

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

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

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

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

¿Cómo nos estamos preparando?

Como parte de las evaluaciones de riesgo de emergencias de nuestros centros operativos, incluimos las emergencias de origen natural, tales como incendios forestales, marejadas, tsunamis, inundaciones, entre otros. Evaluamos en cada instalación la magnitud del riesgo y definimos planes generales y de respuesta ante emergencias en caso de ocurrencia de estos eventos. Contamos con un sistema de gestión frente a emergencias basado en la norma ISO 22320.

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

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

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

Preparación de nuestros puertos

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

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

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

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

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

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

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

Relación con grupos de interés

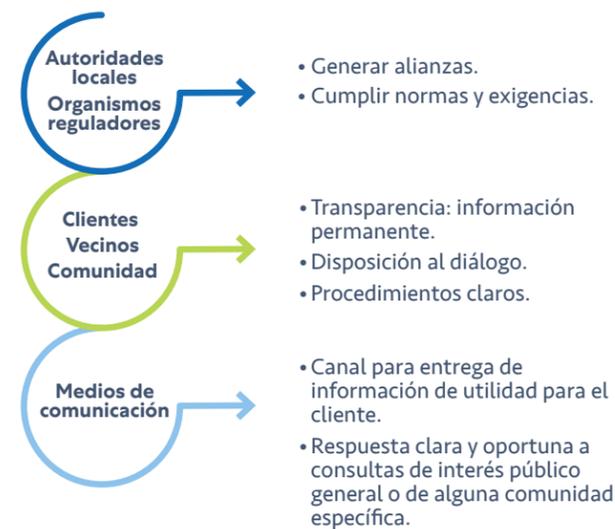
Las personas son el centro de nuestro quehacer. Su confianza en nosotros es vital para el desarrollo de nuestra Compañía. Más aún en los tiempos actuales, donde las relaciones humanas están demandando más confianza y transparencia por parte de todos los actores sociales, incluidas las empresas. Aspiramos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

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

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

Grupos de interés más relevantes

Nuestras prácticas básicas



Dignidad en nuestro trato

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

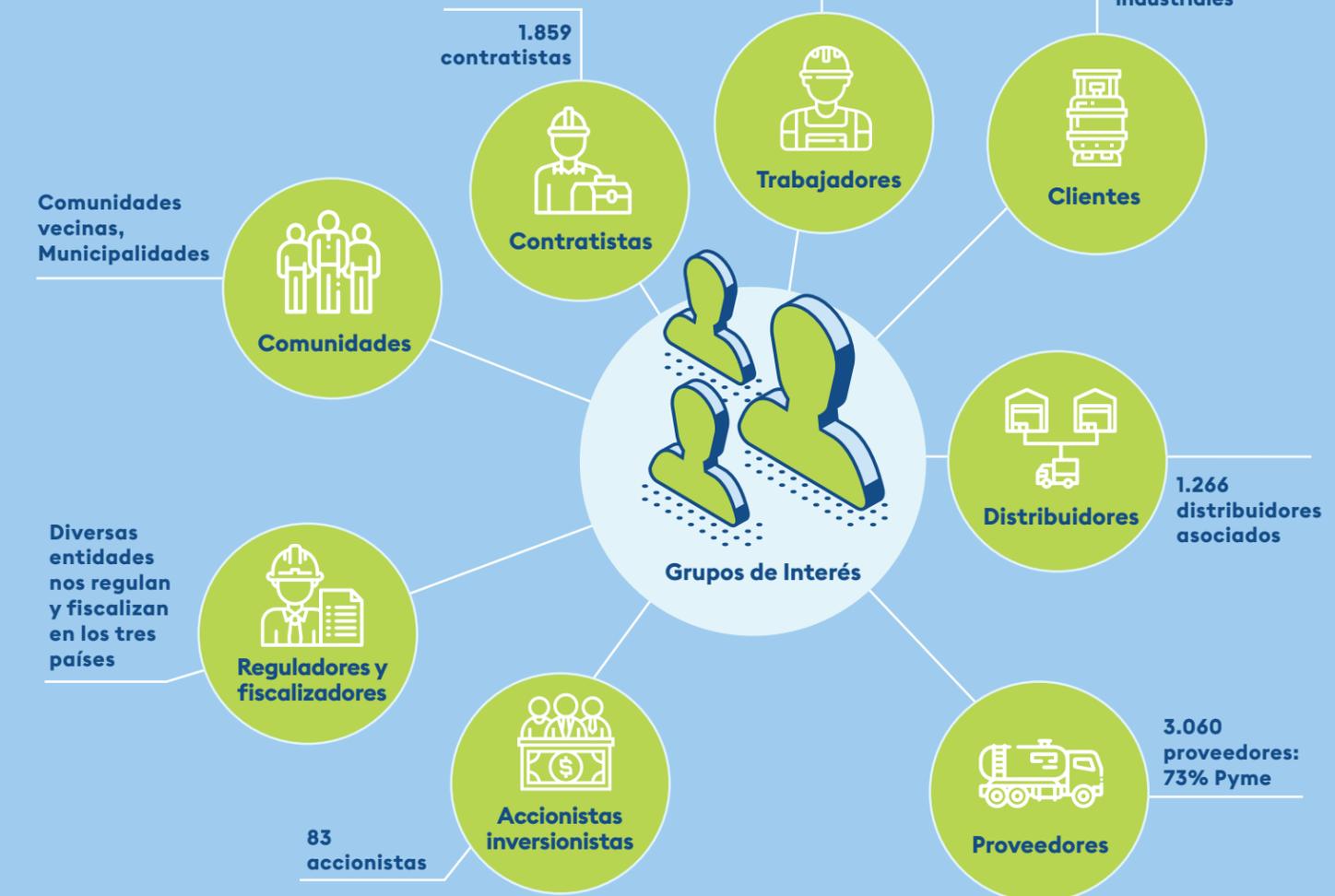
Estallido social en Chile en 2019

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

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

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

Mapa de nuestros grupos de interés



Instancias y organizaciones en las que participamos

Con el objetivo de contribuir al desarrollo de las sociedades y el sector de energía participamos activamente en las siguientes organizaciones e iniciativas:

Energía:	Sostenibilidad:	Empresarial:	Desarrollo local:
<ul style="list-style-type: none"> • World LPG Association, WLPGA • Asociación Iberoamericana de Gas Licuado, AIGLP • GLP Chile • Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía (Perú) • GASNOVA, Asociación Colombiana de GLP 	<ul style="list-style-type: none"> • Acción Empresas (Chile) • Generación Empresarial (Chile) • Comité de Sostenibilidad de la Cámara de Comercio de Santiago • Red de Empresas Embajadoras de la Fundación Carlos Vial Espantoso (Chile) 	<ul style="list-style-type: none"> • ICARE (Chile) • SOFOFA (Chile) • USEC (Chile) • Cámara de Comercio de Valparaíso (Chile) • Cámara de Comercio de Santiago (Chile) • Cámara de Comercio Peruano Chilena (Perú) 	<ul style="list-style-type: none"> • Pro O'Higgins (Chile) • Pro Antofagasta (Chile) • Pro Aconcagua (Chile) • Turismo Antofagasta (Chile)

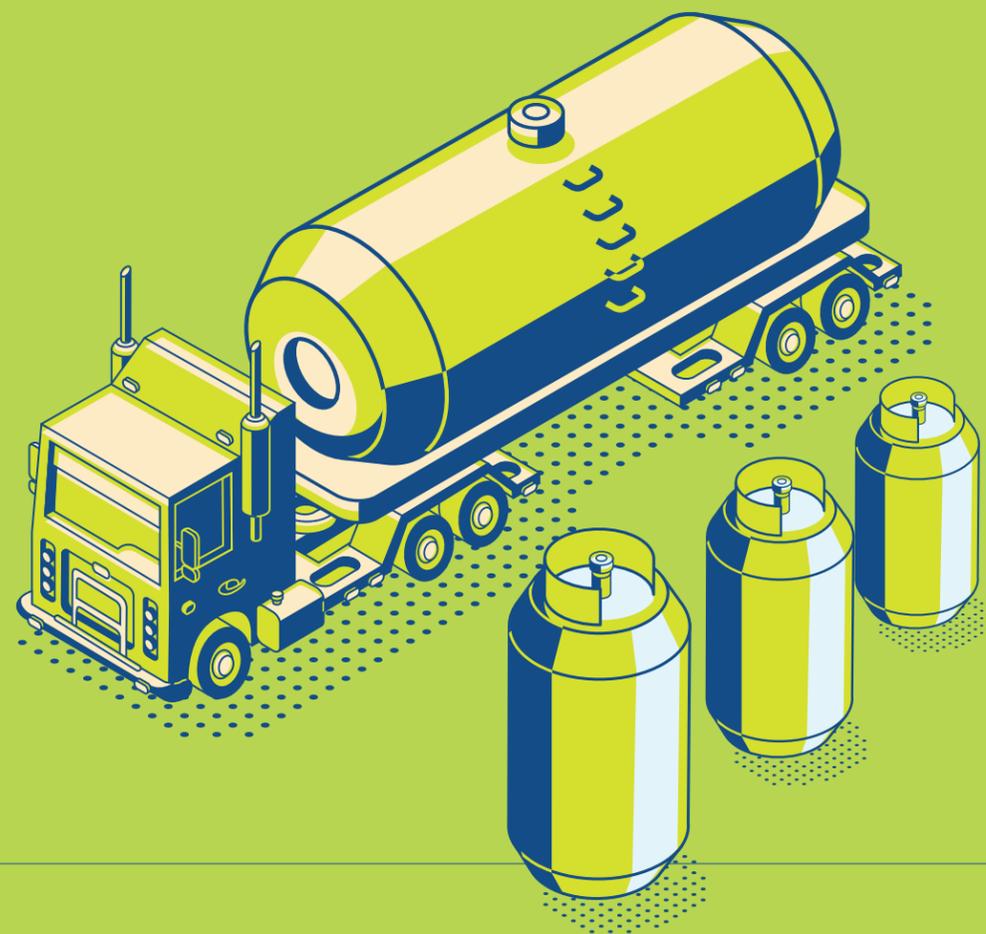
Radiografía de nuestros grupos de interés

	Inversionistas y accionistas 	Clientes 	Trabajadores 	Distribuidores
¿Quiénes son?	Personas naturales o jurídicas que invierten en nuestra empresa, a través de distintos instrumentos financieros.	Personas, empresas o instituciones que compran o reciben los servicios de Lipigas.	Son las personas que trabajan para Lipigas, a través de un contrato con la empresa en sus distintas áreas. Nuestra fuerza laboral alcanza a 1.982 personas	Socios logístico-comerciales que facilitan la venta y distribución de gas licuado envasado en cilindros para Chile. En Colombia y Perú hay puntos de venta.
¿Cómo nos relacionamos?	<ol style="list-style-type: none"> 1. A través del área de Relación con Inversionistas. 2. Por medio de <i>conference calls</i> trimestrales y reuniones periódicas con analistas e inversores. 3. Publicación de resultados y otra información relevante en www.lipigas.com. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diariamente a través de la entrega de productos y servicios. 2. A través de la plataforma multicanal (<i>call center</i>, <i>e-mail</i>, redes sociales, páginas web de cada país). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Relaciones laborales cotidianas con las jefaturas directas. 2. Medios y canales de comunicación internos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A través de una relación basada en acuerdos comerciales. 2. Por medio de agentes zonales o jefes de canal. 3. A través del Portal de Distribuidores (solo Chile).
¿Cuáles son sus principales intereses y preocupaciones?	Transparencia y claridad en la información; resultados financieros y marcha de los proyectos de inversión y crecimiento sustentable de la Compañía.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir un producto/servicio seguro, de calidad y en forma oportuna a un precio conveniente. 2. Resolución a reclamos y respuestas a consultas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir un producto/servicio seguro, de calidad y en forma oportuna a un precio conveniente. 2. Resolución a reclamos y respuestas a consultas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modelo de negocios/ resultados/ calidad del producto/ ventas. 2. Sistema de facturación y cobranza.

	Proveedores 	Contratistas 	Comunidad 	Reguladores y fiscalizadores
¿Quiénes son?	Persona o empresa que suministra bienes o servicios a petición de Lipigas, recibiendo un pago monetario.	Empresa con la cual se celebra un contrato para ejecutar servicios de forma habitual o permanente, tanto dentro como fuera de las instalaciones de Lipigas.	Grupo de personas ubicadas en un sector geográfico específico que pueden verse impactadas -positiva o negativamente- por el desarrollo de nuestra actividad.	Organismos del Estado ¹⁶ que velan porque los servicios se entreguen acorde a la normativa vigente, resguardando la seguridad, los derechos del consumidor y/o la transparencia en la entrega de información.
¿Cómo nos relacionamos?	<ol style="list-style-type: none"> 1. A través de las áreas de Compras y Gestión de Proveedores. 2. Sistema para procesamiento de facturas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A través del Administrador de Contrato correspondiente. 2. Relación directa con el área de Gestión de Contratistas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A través de iniciativas de relacionamiento específico. 2. En proyectos particulares, a través de la entrega anticipada de información. 3. Por medio de canales formales de comunicación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dando cumplimiento a la entrega de información solicitada. 2. A través de reuniones o audiencias solicitadas por Ley del Lobby – en los casos que corresponda- o cuando la empresa es requerida.
¿Cuáles son sus principales intereses y preocupaciones?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Condiciones claras y transparentes. 2. Pago oportuno. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Condiciones claras y transparentes. 2. Pago oportuno. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios y productos. 2. Incidentes. 3. Impacto por trabajos programados u obras de instalación. 4. Apoyo a iniciativas comunitarias. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Que la empresa cumpla con la normativa vigente respecto a los productos y servicios que ofrece. 2. Que los productos y servicios sean entregados respetando los derechos del consumidor. 3. Que la Compañía entregue la información suficiente para que clientes, usuarios u inversionistas puedan tomar decisiones de manera fundada y transparente.

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

Anexos



Acerca de este reporte

Empresas Lipigas elaboró su octavo Reporte de Sustentabilidad con el objeto de informar sobre su estrategia, prioridades y desempeño en las materias de mayor relevancia para la sustentabilidad de sus operaciones.

El informe ha sido realizado en conformidad con los Estándares GRI (Global Reporting Initiative), en la opción Esencial. Se enfoca en los temas de mayor relevancia para Lipigas y sus grupos de interés, los que han sido determinados siguiendo los lineamientos de los Estándares GRI.

La información que se presenta aborda la gestión de la Compañía durante el año 2019. Se incluyen, además, datos de años anteriores para ofrecer un mayor contexto, así como los principales eventos ocurridos a la fecha de publicación de este documento.

El reporte abarca las operaciones de la Compañía en Chile, Colombia y Perú. El alcance de los indicadores asociados a los temas materiales se detalla en la sección respectiva. Lo anterior, considerando que algunos están en proceso de sistematización y por ello no están disponibles para todas las operaciones.

En la elaboración del documento participó un equipo de trabajo transversal de la Compañía y contó con la asesoría de expertos externos. El equipo veló por el cumplimiento de los principios GRI y fue el encargado de recabar y validar la información reportada.

Temas de mayor relevancia a reportar

Los temas de mayor relevancia a reportar en el presente informe fueron extraídos del análisis realizado durante el segundo semestre de 2019 en el marco de la actualización del Propósito, Valores, Principios de Sustentabilidad, temas prioritarios a gestionar e indicadores asociados a cada uno de ellos. Dicho proceso involucró al Directorio, Gerente General y ejecutivos de las distintas áreas de la Compañía, quienes participaron en un taller y en múltiples reuniones de trabajo en torno a los Principios.

Cuando nos encontrábamos en pleno proceso de actualización, en octubre de 2019 se inicia el estallido social en Chile, lo que se replicó en otros países latinoamericanos. Estos hechos nos evidenciaron la necesidad de completar el proceso con una nueva mirada, que incluyera los dolores y necesidades de la comunidad no cubiertas y evidenciadas por estos fenómenos. Desde ahí reflexionamos acerca de los temas que no teníamos contemplados, o que estaban, pero que adquirieron una nueva perspectiva. Para ello, realizamos un taller de trabajo que contó con la mirada de un grupo diverso de colaboradoras/es que provenían de distintas áreas de la empresa, experiencias, zonas geográficas y funciones.

Los resultados del proceso fueron discutidos y validados por el Directorio de la empresa. Los temas de mayor relevancia son los siguientes:

Aporte al desarrollo energético de las comunidades en las que operamos

- Contribución a la descontaminación del aire
- Soluciones para la matriz energética del futuro

Confiabilidad y cercanía con nuestros clientes y la comunidad

- Propuesta de valor a los clientes
- Acceso inclusivo a la energía
- Buen vecino

Operación segura y responsable

- Seguridad y excelencia operativa
- Impactos al entorno

Empleo de calidad

- Condiciones laborales
- Construcción de confianza
- Empleo con propósito

Negocio sustentable, adaptativo e íntegro

- Desarrollo sustentable y adaptativo del negocio
- Gobierno corporativo
- Integridad y cumplimiento
- Adaptación al cambio climático

Resumen de desempeño en sustentabilidad

Indicador	Base de cálculo	Indicador Estándares GRI	2019	2018	2017
Aporte al desarrollo energético de las comunidades en las que operamos					
Soluciones energéticas para el futuro					
Proyectos de sustitución de energías como diésel, fuel oil, carbón	Número		30		Indicador nuevo
CO ₂ que se dejó de emitir en Chile gracias a los proyectos de sustitución de energía en grandes clientes	Toneladas		11.753		Indicador nuevo
Confiabilidad y cercanía con nuestros clientes y la comunidad					
Propuesta de valor a los clientes					
Net Promoter Score NPS en GLP envasado en Chile	Porcentaje		62%	54%	57%
Tasa de Reclamo Cilindros en Chile	Cantidad de reclamos por cantidad de clientes activos (con compras en el último mes) GLP envasado		3,7%	4,6%	4,6%
Tasa de Reclamo Granel residencial en Chile	Cantidad de reclamos por cantidad de clientes activos (con compras en el último mes)		0,7%	0,6%	0,3%
Acceso inclusivo a la energía					
Comunas, municipios y provincias ¹ atendidos en los tres países	Número de comunas (Chile), municipios (Colombia) y distritos (Perú)		1.514	1.510	1.403
Operación segura y responsable					
Seguridad y excelencia operativa					
Accidentes con consecuencias graves o fatales para la comunidad y/o colaboradores directos	Número	403-3	0	0	0
Enfermedades profesionales	Número	403-2	0	0	0
Trabajadores cubiertos por OHSAS 18001 ²	Porcentaje	403-1	100%	93%	93%
Minimizar impactos al entorno					
Multas ambientales	Número	307-1	0	0	0
	Monto en US\$	307-1	0	0	0
Incidentes	Número de incidentes operacionales con impacto ambiental	307-1	0	0	0

¹⁷ 323 comunas (Chile); 1061 municipios (Colombia); 70 distritos (Lima Gas); 10 distritos (Limagas Natural).

¹⁸ Cifra solo incluye a Chile, no Perú y Colombia.

Indicador	Base de cálculo		Indicador Estándares GRI	2019	2018	2017
Empleo de calidad						
Colaboradores por rol						
Total colaboradores	Número		102-8	1.982	1.863	1.709
Ejecutivos	Número		102-8; 405-1	36	38	32
Empleados	Número		102-8; 405-1	1.946	1.825	1.677
Diversidad						
Mujeres	Número		102-8; 405-1	517	462	502
	Porcentaje		102-8; 405-1	26%	25%	29%
Colaboradoras/es menores de 30 años	Porcentaje		102-8; 405-1	19%	19%	20%
Colaboradoras/es entre 31 y 49 años	Porcentaje		102-8; 405-1	66%	67%	65%
Colaboradoras/es mayores a 50 años	Porcentaje		102-8; 405-1	15%	14%	15%
Capacitación						
Horas de capacitación	Número		404-1	33.954	23.188	28.353
Monto invertido en capacitación	US\$		404-1	421.047	414.243	596.373
Sindicalización						
Sindicalización Chile	Porcentaje de empleados sindicalizados en relación al total		405-1	69%	64%	60%
Sindicalización Colombia	Porcentaje		405-1	0	0	0
Sindicalización Perú- Limagas	Porcentaje		405-1	7%	8%	6%
Sindicalización Perú – Limagas Natural	Porcentaje		405-1	0%	0%	0%
Antigüedad						
Colaboradores menos de 3 años	Número		102-8; 405-1	909	794	720
Colaboradores entre 3 y 6 años	Número		102-8; 405-1	518	609	615
Colaboradores entre 6 y 9 años	Número		102-8; 405-1	239	145	59
Colaboradores entre 9 y 12 años	Número		102-8; 405-1	74	104	102
Colaboradores más de 12 años	Número		102-8; 405-1	242	211	213
Negocio sustentable, adaptativo e íntegro						
Ventas						
GLP	Miles de toneladas		102-7	694	690	699
GN	Miles de metros cúbicos		102-7	125.604	125.815	106.707
Ingresos	US\$ millones		102-7	701	805	722

Indicador	Base de cálculo		Indicador Estándares GRI	2019	2018	2017
EBITDA						
	US\$ millones		102-7	148	134	135
	Chile	Porcentaje del Ebitda en relación al total	102-7	84%	88%	85%
	Colombia	Porcentaje del Ebitda en relación al total	102-7	5%	4%	7%
	Perú	Porcentaje del Ebitda en relación al total	102-7	11%	8%	8%
Capitalización bursátil						
	US\$ millones		102-7	709	922	1.034
Directorio						
Total de directores	Número		102-22	7	7	7
Directoras	Número		102-22; 405-1	0	0	0
Directores con cargos ejecutivos en la empresa	Número		102-22	0	0	0
Directores independientes	Número		102-22	3	3	3
Directores con edad menor a 50 años	Número		102-22; 405-1	0	0	0
Directores con edad entre 51 y 60 años	Número		102-22; 405-1	3	3	3
Directores con edad entre 61 y 70 años	Número		102-22; 405-1	4	3	3
Directores mayores a 71 años	Número		102-22; 405-1	0	1	1
Línea de denuncias						
Denuncias recibidas	Número total de denuncias recibidas en el año		102-17	86	106	28
Denuncias resueltas	Porcentaje del total de denuncias resueltas en el período		102-17	92%	99%	89%
Corrupción						
Miembros del Directorio a los que se ha informado y capacitado sobre procedimientos y políticas contra la corrupción	Porcentaje		205-2	100%	100%	100%
Empleados a los que se ha informado y capacitado sobre procedimientos y políticas contra la corrupción	Porcentaje informado y capacitado en el año		205-2	78%	71%	21%
Incidentes por discriminación	Número		406-1	1	0	0

Indicador	Base de cálculo	Indicador Estándares GRI	2019	2018	2017
Casos de competencia desleal	Número de acciones jurídicas pendientes o finalizadas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia en las que se haya identificado que la organización ha participado.	206-1	0	0	1
Abastecimiento responsable					
Proveedores	Número total de proveedores de insumos y servicios		3.060	s.i	s.i
Proveedores Pymes	Número de proveedores Pymes		2.244	s.i	s.i

s.i.= sin información

n.a.= no aplica

Índice de contenido GRI - Estándares. Opción Esencial

Reporte de Sustentabilidad 2019 - LIPIGAS

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016		[El GRI 101 no incluye contenidos]	
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-1 Nombre de la organización	Portada	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	9, 12	
	102-3 Ubicación de la sede	La sede principal se ubica en la ciudad de Santiago, Chile.	
	102-4 Ubicación de las operaciones	11	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	58	
	102-6 Mercados servidos	9, 11, 12, 16, 17, 36	
	102-7 Tamaño de la organización	10, 49, 74, 75	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	10, 49, 74	La información sobre empleados y otros trabajadores por región y sexo no se presentan desglosadas por tipo de contrato laboral.
	102-9 Cadena de suministro	10, 54, 62, 63, 76	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	5-7	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	El Principio de Sustentabilidad "Operamos de manera segura y responsable" y el Código de Conducta cautelan la aplicación del enfoque preventivo como parte del actuar de la Compañía.	
	102-12 Iniciativas externas	53, 67	
	102-13 Afiliación a asociaciones	67	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5, 6	
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	7, 13, 15-17, 29-32, 60	

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	2, 25-27, 52, 59, 60	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	60	
	102-18 Estructura de gobernanza	58, 59	
	102-19 Delegación de autoridad	59	
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	59	
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	58, 75	Información no disponible para la composición según: número de cargos significativos y compromisos de cada persona y naturaleza de los compromisos; afiliación a grupos sociales infrarrepresentados; y representación de los grupos de interés.
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	El Presidente del Directorio no ocupa cargos ejecutivos dentro de la empresa.	
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	58	
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	60	
	102-40 Lista de grupos de interés	66-69	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	53	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	66	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	66, 68, 69	Información no disponible para la frecuencia de la participación por tipo y por grupo de interés.
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	68, 69	
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	El presente documento abarca las operaciones de Empresas Lipigas en los tres países en los que está presente, al igual que la Memoria Anual.	

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	71	
	102-47 Lista de temas materiales	72	
	102-48 Reexpresión de la información	El efecto de cualquier reexpresión de información respecto del reporte anterior y los motivos para dicha reexpresión, se especifican como notas al pie en los respectivos indicadores en que esto ha ocurrido.	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	Los cambios significativos con respecto la cobertura de los temas, se especifican como notas al pie cuando se presenta dicha información.	
	102-50 Periodo objeto del informe	71	
	102-51 Fecha del último informe	Reporte de Sustentabilidad 2018, publicado en abril de 2019.	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	85	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	71	
	102-55 Índice de contenidos GRI	77	
	102-56 Verificación externa	El presente reporte no se ha sometido a verificación externa.	

TEMAS MATERIALES

APORTE AL DESARROLLO ENERGÉTICO DE LAS COMUNIDADES EN LAS QUE OPERAMOS

Contribución a la descontaminación del aire

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	28,29
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	29, 30
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	30
	Aporte a la descontaminación intradomiciliaria	29, 30

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
Soluciones para la matriz energética del futuro			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	31	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	31-33	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	32, 73	
	Proyectos de sustitución energética y su reducción de emisiones de CO ₂	73	
CONFIABILIDAD Y CERCANÍA CON NUESTROS CLIENTES Y LA COMUNIDAD			
Propuesta de valor a los clientes			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	35,36	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	34, 35	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36-38, 73	
	Satisfacción, reclamos de clientes	38, 73	
	Calidad del servicio	38	
Acceso inclusivo a la energía			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	39	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	39, 40	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	40, 73	
	Cobertura geográfica de Lipigas	40, 73	
Buen vecino			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	41	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	41	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41	
	Programas de aporte social	41	
OPERACIÓN SEGURA Y RESPONSABLE			
Seguridad y excelencia operativa			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	42-44	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	42-44, 47	

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	43-44, 73		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistemas de gestión en Salud y seguridad ocupacional	44, 73		
	403-2 Gestión de riesgos, incidentes en seguridad	44		
	403-3 Servicios de salud ocupacional	44		
	403-7 Prevención y mitigación de impactos directos en la salud y seguridad vinculados a la relación con el negocio	44		
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de seguridad y salud ocupacional	44		
	403-9 Accidentabilidad relacionada al trabajo	44, 73		
	403-10 Enfermedades ocupacionales	44, 73		
	Accidentes con consecuencias para la comunidad	44		
	Impactos al entorno			
	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	45	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		45-47		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		46, 47, 73		
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Cantidad de multas ambientales	73		
	307-1 Monto de las multas ambientales	73		
EMPLEO DE CALIDAD				
Condiciones laborales				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	49, 50		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	50		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	50		

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	50, 51	
	404-3 Evaluación por desempeño y desarrollo profesional	50	Información no desglosada por sexo y categoría laboral
	Horas de formación	74	
	Monto invertido en capacitación	50, 74	
	Movilidad interna	50	
Construcción de confianza			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	51-53	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	51-53	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	52, 53	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en empleados	49, 52, 74	
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Información publicada en la página 63 de la Memoria Anual 2019 disponible en www.lipigas.com	
	Sindicalización	53, 74	
	Programas para mejorar la calidad de vida	51, 52	
Empleo con propósito			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	55	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	55	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	55	
	Iniciativas para construir un empleo con propósito	55	

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
NEGOCIO SUSTENTABLE, ADAPTATIVO E ÍNTEGRO			
Desarrollo sustentable y adaptativo del negocio			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	57	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	57	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	57	
GRI 201: Desempeño económico 2016	Ventas	74	
	Ingresos	10, 74	
	EBITDA	10, 75	
	Capitalización bursátil	75	
Gobierno corporativo			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	58	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	58, 59	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	58, 59	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Número de directoras	58, 75	
	405-1 Directores/as por tramo de edad	58, 75	
Integridad y cumplimiento			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	60	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	60, 61	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	60, 61	
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Directores/as formados en procedimientos contra la corrupción	75	

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
	205-2 Empleados/as formados en procedimientos ontra la corrupción	75	
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Casos de competencia desleal	76	
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Incidentes de discriminación	61	
	Porcentaje de empleados cubiertos por el Código de Ética	100% de los empleados. El Código cubre las operaciones de la compañía en los tres países	
	Número de denuncias recibidas a través del Canal de Denuncias	61, 75	
	Porcentaje de denuncias resueltas en el período respecto del total recibidas	61, 75	
Adaptación al cambio climático			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	64	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	64, 65	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	65	
	Programas de aporte social	64, 65	

Contacto

Para obtener más información, realizar comentarios o consultas en relación al Reporte de Sustentabilidad dirigirse a:

Ana María Salinas

Jefa de Asuntos Corporativos
Empresas Lipigas
Mail: asalinas@lipigas.cl

Reporte de Sustentabilidad 2019

Dirección general: Gerencia de Personas
Desarrollo de contenidos: Kodama & Mex
Diseño: Grupo Oxígeno

Mayo 2020

