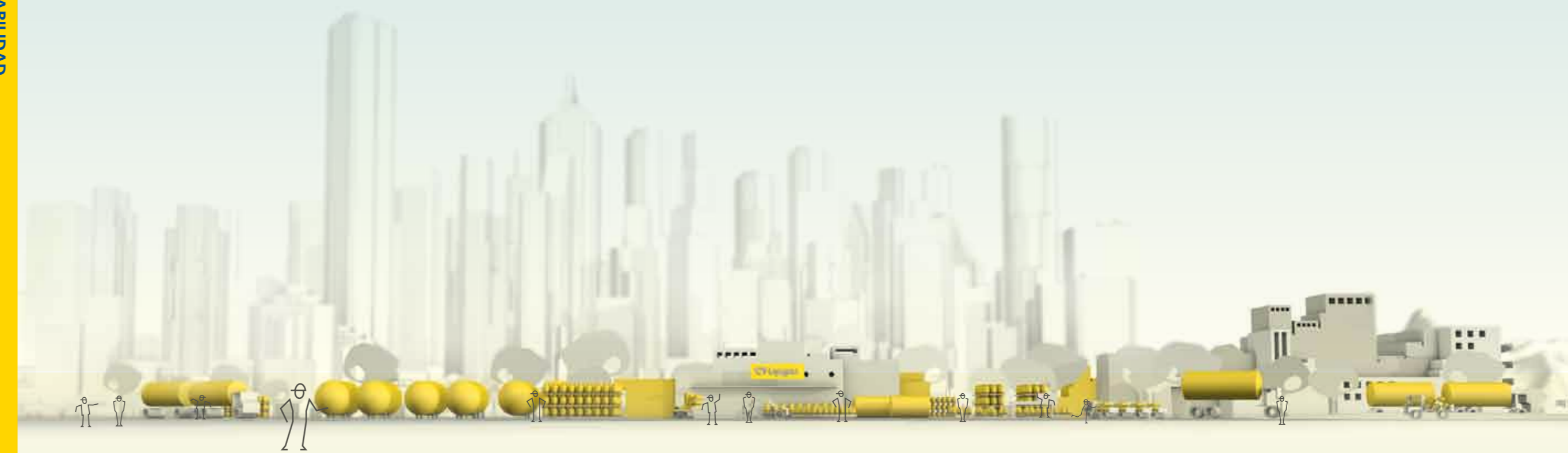


REPORTE 2011
SUSTENTABILIDAD

2011 REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Lipigas



UN GRAN
LUGAR PARA
TRABAJAR

 Lipigas



Cadena de Valor	4
Entrevista a Gerente General	10
Los beneficios del gas licuado y sus aplicaciones	12

1

LA EMPRESA

1.1 Lipigas y su Gobierno Corporativo	17	1.5 Medio Ambiente	34
Nuestra empresa	17	Gestión medio ambiental bajo la norma ISO 14.001	35
Misión, Visión y Valores de Lipigas	18	La Huella de carbono de Lipigas	35
Gobierno Corporativo	20	La energía que utilizamos	36
Comportamiento Ético	23	Gestión del agua	37
Premios durante el 2011	23	Reciclaje de cilindros	37
1.2 Productos y Servicios	24	1.6 Colaboradores	38
Cómo funciona el negocio de Lipigas	25	La familia Lipigas	38
1.3 Nuestra mirada del desarrollo sustentable	26	Desarrollo profesional	39
Principios de desarrollo sustentable	26	Relaciones laborales	43
Nuestros grupos de interés	28	Seguridad laboral	43
1.4 Seguridad	30	Calidad de vida y beneficios	45
Seguridad para los colaboradores	30		
Seguridad en los productos	31		
Seguridad para el clientes	32		
Seguridad para la comunidad	33		

2

COLABORADORES ESTRATÉGICOS

2.1 La gestión con nuestros proveedores	50
2.2 Nuestra red de distribución	52
Escuela Corporativa	53

3

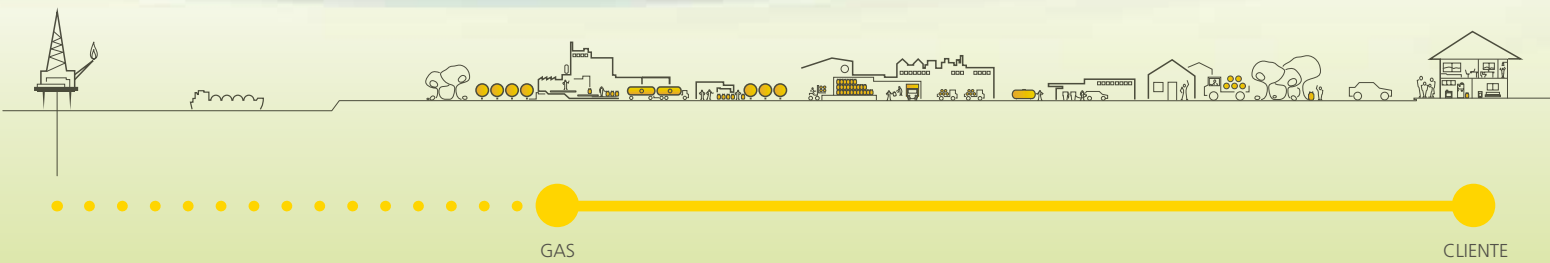
CLIENTES Y COMUNIDAD

3.1 La cercanía con nuestros clientes	58
Nuestros usuarios	58
Una oferta ecoamigable	61
El Perro Lipigas	63
3.2 Nuestro aporte a la comunidad	64
Acerca del Reporte	66
Tabla GRI	67



CADENA DE VALOR

GRI 2.8



LA COMPAÑÍA

5 Son los principales productos de Lipigas: Gas Licuado envasado, a granel, por cañerías, automoción y Gas natural

13 Son las plantas de almacenamiento y envasado que tienen a lo largo de Chile



5

Premios y distinciones obtenidas

25.012

"me gusta" tuvo "perro Lipigas" en Facebook



10 Son los principios de desarrollo sustentable que rigen el actuar responsable de Lipigas

SEGURIDAD

55.314

Fueron las visitas de técnicos de la Compañía a los hogares de los clientes.

CERO ACCIDENTES

Durante el año 2011, no se registraron accidentes con resultado fatal

8 Fueron los cuerpos de bomberos capacitados par enfrentar emergencias

81

Trabajadores Conformaron el Comité de Implementación de la OHSAS 18.001

MEDIO AMBIENTE

4 Plantas certificadas con norma ISO 14.001

-8% Es la expectativa para reducir consumo de combustible en camiones repartidores de gas licuado a granel

10.440 Ton CO2

Equivalente de emisiones directas e indirectas

-76.302 kWh Fue la baja en el consumo total energético de Lipigas en este periodo

NUESTRAS PERSONAS

7.728

La suma total de colaboradores de la Compañía, incluidos aquellos internos y externos

95% De las Plantas y sucursales a nivel nacional realizaron gimnasia de pausa

21%

De las vacantes abiertas, fueron ocupadas por trabajadores de Lipigas

20 Jóvenes

Fueron parte del Programa Segunda Generación

10

Personas participaron del proyecto de nivelación escolar

43%

De los colaboradores internos están afiliados a alguno de los cuatro sindicatos existentes

441

Hijos de colaboradores internos se beneficiaron con la tarjeta Gift Card navideña

31%

De los cargos fueron ocupados por el género femenino

RED DE DISTRIBUIDORES

79

Colaboradores internos de la Compañía se capacitaron y acreditaron para ser relatores en la Escuela Corporativa

5.340

Son los colaboradores externos asociados a la red de distribuidores

288

Colaboradores externos de la red de distribuidores se formaron gracias a la Escuela Corporativa

714

Empresas conformaron la red de distribuidores de Lipigas

COMUNIDAD

2.100

Fueron los jóvenes y niños que asistieron al MAVI gracias al Programa Museo Alegre Tu Vida

CLIENTES

87,40%

Fue el nivel de satisfacción neta promedio

14,50%

Fue la disminución de los reclamos recibidos respecto del año anterior

38%

Es la participación de mercado de Lipigas



ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL

GRI 1.1

¿Qué ámbitos destacaría usted de la gestión de Lipigas durante el 2011? El 2011 fue un año muy bueno para la compañía, porque logramos alcanzar nuestras principales metas y continuar con nuestra posición de liderazgo en el mercado nacional, lo que se tradujo en agregar un mayor valor, tanto a nuestros accionistas como a los distintos públicos de interés.

En lo que se refiere al crecimiento de *Lipigas*, durante este periodo tomamos la decisión de expandir nuestro negocio más allá de las fronteras chilenas, ingresando al mercado colombiano a través de la adquisición de la *Compañía Gas País*.

Con respecto a nuestra gestión interna, continuamos con la incorporación de certificaciones, que nos permiten entregar el mejor servicio y calidad a nuestros clientes, y a la vez, contar con los mayores estándares de seguridad y cuidado medioambiental dentro de nuestra industria.

Por otra parte, continuamos ampliando los beneficios y oportunidades de desarrollo profesional para nuestros colaboradores y para nuestra red de distribución.

Todo lo anterior nos permitió alcanzar el primer lugar entre las empresas de servicios básicos en el Ranking de Reputación Corporativa otorgado por *Hill & Knowlton Captiva*, *diario La Tercera* y *Collect GFK*, lo que nos ha llenado de orgullo.

Y con respecto a la seguridad, ¿qué tan importante es para la Compañía este tema?

La seguridad es esencial para nosotros y es un pilar fundamental de nuestra estrategia de sustentabilidad. Nace del producto que comercializamos, que por sus características es más limpio, menos contaminante y por consiguiente, más seguro y sostenible que otras fuentes de energía a las que accede la ciudadanía. Al mismo tiempo esto se refleja en nuestra gestión, a través de la cual nos preocupamos de cumplir los más altos estándares en seguridad para nuestros colaboradores, clientes, productos, y para la comunidad en general.

Algunas de las acciones destacadas durante este año fue la continuación de la implementación de la certificación *OHSAS 18.001*, para gestionar la salud ocupacional y los riesgos laborales, fortalecer el Centro de Operaciones de Emergencias que funciona las 24 horas del día para atender cualquier situación de riesgo, y ampliar nuestra alianza con los Cuerpos de Bomberos del país, quienes son actores relevantes frente a cualquier situación de mayor complejidad.

Cabe destacar además que el esfuerzo de la Compañía en materias de seguridad, se vio reflejado en la tasa de accidentabilidad, que registró una baja de 1.6 puntos en comparación con el año pasado.

¿Qué otros hitos destaca en la gestión sustentable de Lipigas durante este año?

La sustentabilidad está en el mapa estratégico de nuestra Compañía y es la inspiradora de nuestros diez principios del Desarrollo Sustentable, los que influyen y orientan las decisiones que adopta cada una de las áreas y sus ejecutivos correspondientes.

Son muchas las acciones que hemos implementado en este periodo. En lo que respecta al medio ambiente, lo más destacado es que por primera vez realizamos una medición de nuestra huella de CO₂, lo que nos permitirá elaborar las mejores estrategias para gestionar los impactos de nuestra Compañía en este ámbito. Asimismo, y en línea con mejorar nuestro estándar, certificamos dos nuevas Plantas bajo la norma *ISO 14.001*.

En relación a nuestra Red de Distribución y sus trabajadores, se estableció formalmente la Escuela Corporativa, a través de la cual les entregamos formación para proporcionar el mejor servicio a nuestros clientes, y se implementó la capacitación por parte de trabajadores internos de la Compañía, quienes asumieron el rol de relatores.

Por último, continuamos siendo un apoyo real para nuestros trabajadores internos y para sus familias a través de la implementación de diversos programas y beneficios, lo que nos ha permitido brindarles mayores oportunidades de desarrollo laboral y una mejor calidad de vida. Ello se refleja en la calidad de nuestro Clima de trabajo, que nos ha permitido ocupar el lugar número 29 de las mejores empresas para trabajar en Chile, según el ranking de *Great Place to Work*.

Por último, ¿existe algún aspecto más que le gustaría agregar?

Sí, me gustaría invitarlos a conocer y profundizar en nuestra gestión sustentable, reflejada en las páginas de este informe, el que fue elaborado gracias a la colaboración de varios ejecutivos y profesionales de Lipigas, a quienes agradezco su contribución.



Un saludo afectuoso,
Ángel Mafucci Solimano
Gerente General

LOS BENEFICIOS DEL GAS LICUADO Y SUS APLICACIONES

El Gas Licuado se obtiene del petróleo y/o del Gas Natural, es una mezcla de los gases Propano y Butano. Es una energía limpia, segura, de alta pureza y amigable con el medio ambiente. Esto se debe principalmente a que cuenta con bajas emisiones de Dióxido de Carbono (CO2) en comparación con otras fuentes de energía como la leña, la parafina y el carbón, lo que ayuda a contrarrestar los efectos del cambio climático. Además, es confiable, seguro, ecológico y más económico que la gasolina, lo que permite generar un importante ahorro a sus usuarios.

Cabe destacar que su mayor poder calorífico permite ofrecer soluciones energéticas eficientes, que van de la mano con el desarrollo sustentable y el cuidado de los recursos.

Su participación en el desarrollo socioeconómico de los países es múltiple, ya que además de ser utilizado en cilindros, redes y estanques para el uso doméstico, comercial e industrial, cumple una serie de otras funciones que se mencionan a continuación.

En la industria se usa en procesos de fundición, refinación, tratamiento de metales y calderas para generación de vapor. También está presente en modernos sistemas de climatización y en generación eléctrica. En tanto, en la agroindustria se prefiere el Carro Matamalezas que funciona con gas licuado porque es económico y su combustión es limpia y libre de residuos.

Por otra parte el Gas Licuado participa en el proceso de crianza de aves, cerdo, peces, y en los procesos de producción de frutas y vinos. Además, se puede utilizar como combustible para vehículos y embarcaciones. Es perfecto para generar una solución mixta con energías renovables como el sol, le entrega energía a los observatorios y ayuda a descubrir nuevos horizontes.



Foto: Estanque de almacenamiento

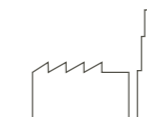
DIVERSOS USOS DEL GAS



GAS DOMICILIARIO
Cocción alimentos.
Calefacción y calentamiento agua.
Refrigeración.
Secado de ropa.



GAS RECREACIONAL
Camping (cocción e iluminación).
Calefacción piscinas.
Calefacción de terrazas.
Aerosoles.
Encendedores.
Globos aerostáticos.



GAS INDUSTRIAL
Vapor/agua caliente para procesos industriales, incluyendo plantas de alimentos y lavanderías.
Calefacción de galpones industriales y de criaderos de aves, porcinos y otros.
Refrigeración.
Hornos.
Tratamiento térmico de aceros, cerámicas y porcelanas.
Equipos generadores de electricidad y motobombas.
Soldaduras en terreno.
Fabricación de ladrillos.
Cerámica artesanal.
Materia prima para fabricar plásticos, hule sintético, productos químicos, etc.
Generación energía eléctrica a través de turbinas que funcionan a gas licuado.



GAS AGRÍCOLA
Secado de frutas, verduras y legumbres.
Destilación.
Viveros.
Combate heladas.
Quema de malezas e incineración de desechos.



GAS VEHICULAR
Automóviles Particulares.
Taxis.
Buses.
Camiones.
Grúas horquilla.



GAS NAVAL
Motores marinos de lanchas y embarcaciones.
Faros.
Boyas.
Criaderos de Salmones.

1 LA EMPRESA

- 1.1 Lipigas y su Gobierno Corporativo
- 1.2 Productos y Servicios
- 1.3 Nuestra mirada del desarrollo sustentable
- 1.4 Seguridad
- 1.5 Medio Ambiente
- 1.6 Colaboradores

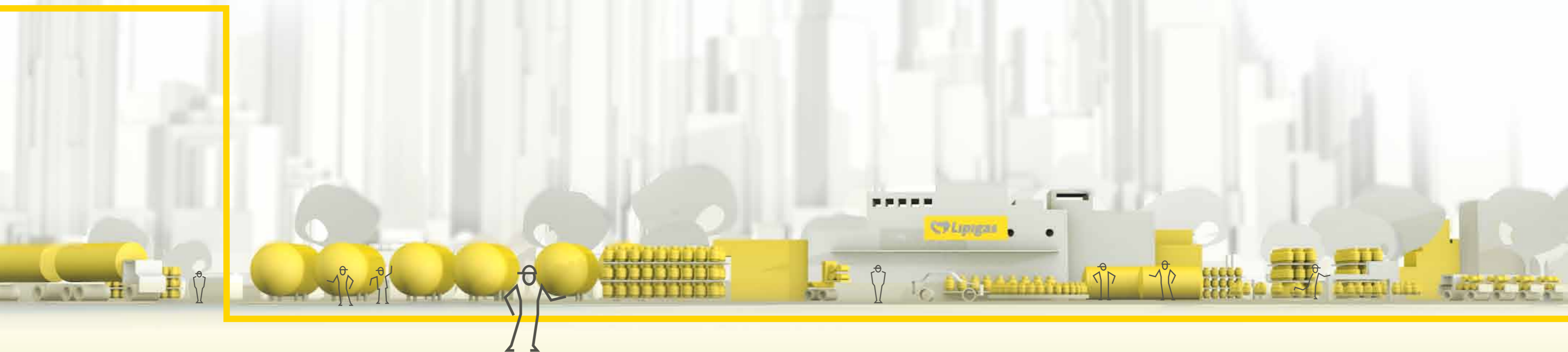


Foto: Planta Maipú
Región Metropolitana



1.1 LIPIGAS Y SU GOBIERNO COPORATIVO

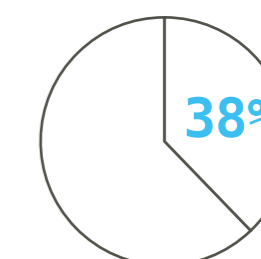
Nuestra empresa

GRI 2.1, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.9

Lipigas es la marca líder de Gas Licuado en Chile. En este país se encuentra su sede principal y abarca un 38% en participación de mercado. A su vez, la Compañía posee participación en Norgas, empresa que opera el abastecimiento de materia prima en la zona norte de Chile, en sociedad con la Empresa Nacional del Petróleo (ENAP) y durante el 2011, comenzó la operación de una filial en Colombia gracias a la adquisición del 70% de Gas País.

Empresas Lipigas S.A. es una sociedad cerrada, en la que participan en un 55% accionistas chilenos, quienes dirigen y controlan la administración de la compañía. El otro 45% restante corresponde a la participación del Grupo Español Repsol YPF.

En lo que respecta a su infraestructura, la Compañía en Chile cuenta con una red nacional de 13 plantas de almacenamiento y envasado, las que se distribuyen en las ciudades de Arica, Iquique, Antofagasta, Calama, Copiapó, Coquimbo, Concón, Rancagua, Talcahuano, Temuco, Osorno, Coyhaique y en la región Metropolitana. Asimismo, posee centrales de distribución y venta propias en Ovalle, Valparaíso, Aconcagua, Curicó, Talca, Chillán, Los Ángeles, Valdivia y Puerto Montt. A lo anterior se suman cuatro oficinas comerciales en Antofagasta, Viña del Mar, Santiago y Concepción, decenas de dispensadores de Automoción, y una red nacional de distribuidores, que superan los 700 operadores.



Es la participación de mercado de Lipigas



Misión, Visión y Valores de Lipigas

GRI 4.8

Nuestra Misión

Comercializar gas licuado en Chile y Sudamérica, entregándole a nuestros clientes un servicio de calidad que supere sus expectativas, manteniendo un estilo de trabajo que fomente un desarrollo integral de su personal y de su red de colaboradores.

Nuestra Visión

Nos concebimos como:

- La empresa líder en el mercado del GLP, destacada por su calidad de servicio al cliente.
- Un negocio rentable para sus accionistas, que se proyecta en el largo plazo.
- Una empresa éticamente correcta en su forma de hacer negocios.
- Un equipo profesional, competente, motivado y comprometido.
- Una empresa que establece alianzas de mutuo beneficio con su red de contratistas, transportistas, y distribuidores.
- Un negocio que opera con elevados estándares de seguridad y cuidado del medio ambiente.
- Una empresa que trabaja con estándares de gestión de nivel mundial.



Nuestros Valores

Creemos que nuestro trabajo es valioso en la medida que sirve a nuestros clientes.

Nuestro cliente es quien nos da la posibilidad de existir como empresa. Nos hacemos responsables de conocer y atender sus necesidades, de entregarle productos y servicios de calidad que superen sus expectativas, en un contexto de transparencia en la relación comercial, y de trato amable, justo y oportuno. De esta forma contribuimos a su bienestar y desarrollo.

Creemos que nuestra fortaleza está en el valor de nuestra gente.

Nuestra fuerza para crecer y perdurar en el tiempo se sustenta en la integridad de nuestro personal, en su profesionalismo y proactividad, en su espíritu de desarrollo, y en el entusiasmo y perseverancia con que realiza un trabajo responsable y comprometido con los objetivos de nuestra empresa.

Creemos que nuestra filosofía de trabajo propicia resultados exitosos.

Construimos permanentemente un ambiente de austeridad, lealtad, cooperación, respeto, confianza, alegría, trabajo en equipo, iniciativa y capacidad de autocrítica. Somos una empresa de personas, para servir a personas.

Creemos en nuestra Responsabilidad Social.

Consideramos que a través de nuestra actividad empresarial podemos incidir positivamente en el desarrollo social de nuestra red de contratistas, transportistas y distribuidores, así como de la comunidad que nos rodea, generando relaciones de beneficio mutuo.

Creemos en el trabajo seguro y en el cuidado del medio ambiente.

Cuidamos que nuestras operaciones se desarrollen bajo estrictas normas de seguridad y cuidado del medio ambiente, y nos ocupamos de contribuir a la educación de nuestros colaboradores, clientes y comunidad en general, en el manejo seguro del gas licuado.

Foto: Carrusel



Gobierno Corporativo

GRI 4.1, 4.2, 4.3

Directorio

El directorio de Lipigas está compuesto por siete integrantes. Lo preside Ernesto Noguera, quien no ocupa cargos ejecutivos dentro de la Compañía.

El detalle completo del directorio de Lipigas se muestra a continuación:

Presidente:

- ① Ernesto Noguera Gorget

Directores Titulares:

- ② Jaime Santa Cruz Negri
- ③ Juan Manuel Santa Cruz Munizaga
- ④ Eduardo Cabello Correa
- José Manuel Gallego López
- Eduardo Romero Palazón
- Jesús Alonso-Núñez Martín-Baños

Directores Suplentes:

- ⑤ Jorge Yaconi Aguayo
- Mario Vinagre Muñoz
- ⑥ Diego Vidal Sánchez
- ⑦ Alfonso Ardizzoni Martin
- José Luis García Viartola
- José Luis Pérez Domínguez
- Julio Gallego Alvarez





Principales Ejecutivos

GRI LA13

Para implementar las decisiones estratégicas que adopta el máximo órgano de gobierno, Lipigas cuenta con un equipo de ejecutivos del más alto nivel, en el que el 30% de los cargos son manejados por mujeres.

- ① **Gerente de Desarrollo y Nuevos Negocios:**
Mario Fernández
- ② **Gerente de Operaciones:**
Felipe Silva
- ③ **Gerente de Tecnología:**
Josefa Ayarza
- ④ **Gerente de Aprovisionamiento GLP:**
Jesús Castañer

- ⑤ **Gerente de Administración y Finanzas:**
Luis Guzmán
- ⑥ **Subgerente de Prevención, Seguridad y Medioambiente:**
Vladimir Monardes
- ⑦ **Gerente de Marketing y Clientes:**
Paola Ledezma

- ⑧ **Gerente Comercial:**
José Luis Meier
- ⑨ **Gerente de Personas:**
Mylene Iribarne
- ⑩ **Fiscal:**
José Miguel Bambach

Comportamiento Ético

GRI 4.8

Como resultado de los talleres de reflexión ética desarrollados por la empresa en el año 2009 a un importante número de colaboradores internos, de diversos cargos y niveles, se creó un Código de Ética.

El documento define y explica la Misión y Visión de Lipigas, junto con entregar una pauta que guía los quehaceres diarios de cada colaborador en las distintas unidades de trabajo en temas como la relación con los clientes, las relaciones laborales, trato entre colaboradores, el uso de información privilegiada, las relaciones con proveedores, el cumplimiento normativo, la seguridad, entre otros. Éste fue repartido a los trabajadores de la Compañía y dado a conocer en una reunión con sus jefaturas, y a partir de ese momento, cada vez que ingresa un colaborador nuevo a Lipigas se le hace entrega del código.



Premios durante 2011

GRI 2.10

- 1º Lugar en Reputación Corporativa dentro de las Empresas de Servicios, Hill & Knowlton Captiva, la Tercera y Collect GFK.
- 29º lugar entre las Mejores Empresas para Trabajar en Chile, Great Place To Work.
- Ganadores Plata en la Categoría Interactivos, Premios EFFIE.
- Empresa finalista para el Premio Carlos Vial Espantoso.
- Reconocimiento por su aporte a la formación de sus trabajadores, Capacita perteneciente a la Cámara Chilena de la Construcción.

Foto: Estanques almacenamiento Planta Maipú



1.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS

GRI 2.2, EN1, EN2

La oferta de productos de Lipigas se basa en la comercialización del Gas Licuado en los formatos de cilindros, a granel, por cañerías y automoción. Adicionalmente, esta oferta se complementa con la distribución de gas natural específicamente en la ciudad de Calama.

A través de estos formatos, se abastece a una gran parte de los hogares del país, establecimientos comerciales, organizaciones productivas y vehículos.

La tarea primordial de Lipigas es satisfacer las necesidades de sus clientes y proporcionarles las mejores alternativas. Es por esto que junto a los productos que ofrece, también entrega una serie de otros servicios, entre los que se encuentran el soporte técnico y de emergencias, la construcción e instalación de redes y estanques, entre otros.

PRODUCTOS DE LIPIGAS

CILINDROS

El Gas Licuado envasado que entrega Lipigas se distribuye en cilindros de 5, 11, 15 y 45 kilogramos, y en formato especial de 15 kilos de aluminio para ser usado en grúas horquilla.

GRANEL

El suministro del Gas licuado a Granel se hace mediante recargas de gas en estanques desde 0,5 a 7,5 metros cúbicos.

REDES CON MEDIDOR (Por cañerías)

Lipigas posee el Gas licuado por Medidor, que está diseñado para abastecer a múltiples puntos de consumo independientes, desde un estanque común con reabastecimiento programado.

AUTOMOCIÓN (Gas licuado para automóviles)

Este servicio que entrega Lipigas busca reemplazar el sistema de combustión a bencina de los vehículos y otros medios de transporte por el uso del gas licuado.

GAS NATURAL

Lipigas ofrece el servicio de Gas Natural en la ciudad de Calama. Alrededor de 3.250 casas forman parte de esta Red.

Cómo funciona el negocio de Lipigas

Lipigas obtiene la energía de diversas empresas abastecedoras, para luego procesarla y entregársela a sus clientes. En su tratamiento - en una primera etapa - se desarrollan las mezclas de Propano y Butano en las instalaciones de la empresa para hacer el producto más adecuado, según los requerimientos de los usuarios. Posteriormente, en el caso del gas envasado, se lleva a cabo la selección de los cilindros para que estén en óptimas condiciones, y una vez efectuado esto, se inicia el llenado. En caso del gas granel y Redes con Gas Medidor, se toman las medidas pertinentes para dar inicio a la carga en los camiones distribuidores que se encargan de abastecer los estanques de gas licuado de los clientes.

El abastecimiento, según el producto (gas envasado o granel), se programa a partir de los llamados que se reciben de Distribuidores, Centrales de Reparto Directo o clientes.

Antes de que los productos salgan de sus Plantas, Lipigas se asegura de que éstos cumplan con todos los estándares de seguridad y calidad.

El gas envasado se entrega a las empresas transportistas que trasladan los cilindros hacia las centrales directas o Distribuidores, encargados estos, de llevarlos hasta los hogares. En el caso del gas a granel, se inicia la carga en los camiones que lo transportan hasta cada uno de los destinos y cargan los estanques de gas respectivos, ya sea para su uso tradicional, abastecer la red de gas medidor o para el sistema de automoción.

1 PROPANO + BUTANO = GAS

2 SELECCIÓN DE CILINDROS Y ENVASADO CARGA EN CAMIONES

3 CONTROL DE CALIDAD Y SEGURIDAD

4 CENTROS DE DISTRIBUCIÓN DISTRIBUCIÓN

5 HOGARES GAS GRANEL, REDES CON GAS MEDIDOR Y AUTOMOCIÓN

1.3 NUESTRA MIRADA DEL DESARROLLO SUSTENTABLE

Principios de desarrollo sustentable

GRI 4.8, 4.9

A continuación se exponen los diez principios que rigen el actuar responsable de Lipigas. Su cumplimiento está dirigido y controlado por administración de la Compañía de manera integrada a la gestión del negocio.

- 1. Comportamiento ético e íntegro:** Resguardar el actuar ético de quienes se desempeñan en Lipigas y en su cadena de negocio de acuerdo a los valores reflejados en nuestro Código de Ética y a los principios fundamentales de respeto a las personas y sus derechos, para evitar toda clase de corrupción, discriminación y trato no justo.
- 2. Cumplimiento social, laboral y ambiental:** Velar por el cumplimiento social, laboral y ambiental en la red de colaboradores, definido en las leyes y normativas en los países en que opera. Promover la incorporación de buenas prácticas en materia social, laboral y ambiental, tanto en la compañía como en la red de distribución.
- 3. Compromiso con los Grupos de Interés:** Considerar las inquietudes de nuestros grupos de interés, en aquellos aspectos que los impacten, estableciendo canales de diálogo que sean efectivos, directos, transparentes y oportunos.
- 4. Compromiso con los resultados:** Asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la adecuada rentabilidad para nuestros accionistas, y el valor sustentable de largo plazo para la compañía.
- 5. Servicio de excelencia:** Generar valor a nuestros clientes, entregando servicios o soluciones que mejoren su calidad de vida, con estándares productivos de clase mundial.
- 6. Desarrollo de calidad de vida laboral:** Gestionar el desarrollo humano de quienes forman parte de nuestra red de colaboradores, promoviendo la calidad de vida laboral, el reconocimiento y el desarrollo profesional.
- 7. Salud y seguridad:** Cuidar la salud y seguridad de nuestra red de colaboradores, clientes y la comunidad que se relaciona con la empresa.
- 8. El medio ambiente:** Controlar y minimizar los impactos ambientales producto de las operaciones de la compañía. Promover la eco eficiencia en nuestros procesos y el cuidado de la biodiversidad. Promover el desarrollo de soluciones y servicios respetuosos con el medio ambiente.
- 9. Marketing y comercialización responsable:** Actuar responsablemente en las comunicaciones de marketing y publicidad, así como en la gestión de comercialización.
- 10. Compromiso social:** Aportar al progreso de las sociedades donde operamos, a través del mejoramiento de su calidad de vida, al aumentar sus posibilidades de acceso a energía, cultura, bienestar y desarrollo.



Nuestros grupos de interés

GRI 4.14, 4.15

Los Grupos de Interés de Lipigas, definidos a través de mecanismos cualitativos, son todas aquellas personas o Instituciones que están directa e indirectamente relacionados con la Compañía. Éstos son:



Autoridades

Reuniones periódicas a nivel nacional y regional con autoridades relacionadas con la industria e Instituciones de servicio público.

Trabajadores

Encuestas, reuniones locales, reuniones gestión mensual, pausa comunicacional, Café con el Gerente General, Agenda abierta, relaciones sindicales, medios internos (Lipinet, diario mural Notigas, revista + Energía).

Clientes

Encuestas de satisfacción, Internet Lipigas, charlas de seguridad, Call Center, boletas y facturas, campañas publicitarias.

Accionistas

Reuniones de Comité Ejecutivo, reuniones de Directorio, Reporte de Sustentabilidad.

Distribuidores

Portal del Distribuidor, Boletín Puro Calor, encuentros informativos, charlas de capacitación.

Mecanismos de Comunicación con los Grupos de Interés



Medios de Comunicación

Internet Lipigas, comunicados de prensa, campañas publicitarias.

Comunidad

Ferías, Internet Lipigas, charlas de seguridad y juntas de vecinos, capacitación a bomberos, actividades de voluntariado, iniciativas de RSE, Reporte de Sustentabilidad, campañas publicitarias, Facebook.

Proveedores de Servicios

Charlas y talleres de seguridad, capacitación y certificación, Internet Lipigas.

Asociaciones a las que pertenece Lipigas

GRI 4.13

- Sociedad de Fomento Fabril (Sofofa).
- Asociación Iberoamericana de Gas Licuado Petróleo.
- Unión Social de Empresarios Cristianos.
- Fundación Acción RSE.
- Fundación Libertad y Desarrollo.
- Fundación Desafío.
- Cámara de Comercio de Santiago.
- ASIVA.
- Asociación de Industriales de Antofagasta.
- ICARE.
- Corporación Pro O'Higgins.
- Cámara Chilena de la Construcción.
- Asociación Chilena de Gas Licuado A.G. (GLP Chile).

1.4 SEGURIDAD

GRI PR1

La seguridad es un tema primordial en todas las fases del ciclo de vida de los procesos productivos y de la distribución de los productos de Lipigas. Este ítem es tan relevante dentro de los principios de la Compañía, que se privilegia el valor de la seguridad sobre cualquier decisión comercial u operacional. A partir de esto, la seguridad en la empresa se divide en cuatro importantes áreas: Seguridad para los colaboradores de Lipigas, Seguridad en los productos, Seguridad para el cliente, Seguridad para las comunidades.

Seguridad para los colaboradores

GRI LA7

Durante el 2011, Lipigas dio el pie inicial para implementar un sistema de largo plazo para gestionar la seguridad laboral.

La primera etapa estuvo a cargo del equipo de Prevención de Riesgos de Lipigas, quienes establecieron la matriz de identificación de peligros, que indica los riesgos a los que están expuestos los trabajadores y en qué lugares, para luego tomar medidas de control al respecto. Acciones como estas permitieron reducir las tasas de accidentabilidad casi a la mitad, de 24 a 13 eventos el 2011.

A su vez, se comenzó con la implementación de la certificación OHSAS 18.001 (Occupational Health and Safety Assessment Series), proce-

so en el que participan equipos inter área de cada una de las Plantas de la Compañía. Esta herramienta, ayuda a las empresas a identificar, evaluar, administrar y gestionar la salud ocupacional y los riesgos laborales como parte de sus prácticas normales. Esto se logra implantando una metodología de trabajo de identificación y valorización de riesgos en función de parámetros de seguridad, y posteriormente se aplica un sistema de mitigación o control para los riesgos más significativos que puedan afectar las operaciones y los productos que llegan hasta los clientes. De esta forma también se pueden evitar peligros asociados a las tareas diarias de los trabajadores.

Para el 2013, se espera certificar bajo esta norma las 13 plantas de Lipigas, así como su sede principal, ubicada en Santiago.

Por otra parte, durante el segundo semestre del 2011, la Compañía ejecutó una novedosa medida para que los colaboradores internos tomaran conciencia de la importancia de prevenir accidentes. Se implementaron "partes de cortesía", que son advertencias formativas sin costo, como una estrategia de impacto de corto plazo, orientada a guiar la conducta de los colaboradores antes de que ocurriese una pérdida o accidente.

HERNÁN JORQUERA

Operador de Zona de Estanque Planta Concón

Controla la seguridad de los camiones abastecedores y de los que realizan el reparto a granel. Además, supervisa la descarga de gas licuado en los estanques y las mezclas de producto.

"Para la Lipigas la seguridad es importantísima y para mí una responsabilidad moral. Si alguna vez llega a suceder un accidente porque no controlé o realice todas las inspecciones, no me lo voy a perdonar jamás".



Seguridad en los productos

Lipigas además de preocuparse constantemente de sus colaboradores, también se ocupa de que el producto que llega a los clientes sea completamente seguro. Es por esto, que en relación a la distribución de gas licuado envasado, a granel, redes de gas medidor y automoción se llevan a cabo rigurosas medidas.

En lo que respecta al gas envasado, hay inspectores en las plantas que se encargan de revisar que los cilindros de gas estén en óptimas condiciones. Para esto, chequean las válvulas de los balones y sus gomas de ajuste, también se aseguran de que no existan fugas de gas, que no contengan golpes ni abolladuras, y que su reinspección esté al día.


Posteriormente, los inspectores revisan los camiones que transportan los cilindros a los centros de distribución y examinan las condiciones de la plataforma de carga, es decir, que éstos vayan bien ubicados o apilados.

Por otra parte, el área de Prevención de Riesgos de Lipigas realiza periódicamente inducciones y evaluaciones para los colaboradores que manipulan los cilindros, es decir, para los conductores y para las personas encargadas de movilizarlos, lo que permite que estén totalmente preparados ante cualquier situación de emergencia.

En lo respectivo al traslado de gas a granel, cada camión granelero se examina al ingresar a la planta para verificar que cuente con las normativas de operación y seguridad. Cabe destacar que el personal de las empresas de transporte que realiza las operaciones de traslado del gas licuado y transferencia, también pasa por un proceso de capacitación y una evaluación posterior en las zonas en las que Lipigas concentra sus plantas más grandes como Antofagasta, Concón, Maipú y Concepción.

ÍTEMS DE INSPECCIÓN CILINDROS DE GAS

FECHA DE SU ÚLTIMA INSPECCIÓN O FABRICACIÓN 

INSPECCIÓN VISUAL AL CILINDRO (estado de pintura, abolladuras, asas, bases, etc) 

ESTADO DEL ANILLO DE AJUSTE (automático o manual dependiendo de la planta) 

CONTROL DE LLENADO (automático en todas las plantas) 

CONTROL DE FUGA (automático en todas las plantas) 

CONTROL DE PRODUCTO TERMINADO 



Seguridad para el cliente

La seguridad de los clientes es fundamental para Lipigas. Es por esto que la Compañía cuenta con un Centro de Operaciones de Emergencias que funciona las 24 horas del día para atender cualquier situación de riesgo. El número al que hay que llamar está publicado en las boletas y en los cilindros de gas licuado.

Al llamar a esta plataforma, un ejecutivo capacitado para manejar instancias de peligro, proporciona las medidas de seguridad inmediatas que debe adoptar el cliente, y posteriormente, Lipigas deriva al domicilio un equipo de servicio de emergencia para verificar que la instalación de gas se encuentre en óptimas condiciones.

En el año 2011 se recibieron un total de 66.118 llamados telefónicos para asistencia técnica y emergencias. De esta cifra, los técnicos realizaron 55.314 visitas personalizadas a los hogares de los clientes.

En el sitio web de Lipigas (www.lipigas.cl) está disponible una pestaña de Seguridad, en la que se exponen algunos consejos que debe adoptar el cliente con respecto al uso seguro de cilindros, estanques y medidores.

Cabe destacar que Lipigas también realiza capacitaciones a sus distribuidores sobre materias de seguridad a través de la Escuela Corporativa, con el objetivo de prevenir accidentes, estar mejor preparados ante cualquier situación de riesgo, y a la vez, otorgar una mejor atención a los clientes.

Si desea saber más detalles sobre la Escuela Corporativa, por favor diríjase al capítulo "Nuestra Red de Distribución".

600 600 9200
FONO DE EMERGENCIAS

55.314

Visitas fueron realizadas por los técnicos, cubriendo el 83,6% de los llamados

Seguridad para la comunidad

GRI 4.12, SO10

Lipigas no sólo vela por la seguridad al interior de sus instalaciones, también se preocupa de que la comunidad no sufra percances a causa del mal uso del gas licuado, adoptando medidas para proteger a los sectores aledaños a sus Plantas y realizando capacitaciones a Cuerpos de Bomberos, con la finalidad de que éstos puedan enfrentar de mejor manera situaciones de riesgo, y así proteger a la ciudadanía.

Capacitaciones a Cuerpos de Bomberos

En situaciones de peligro relacionados con cilindros o estanques de gas, los clientes muchas veces contactan en primera instancia a Bomberos de Chile para que los ayude.

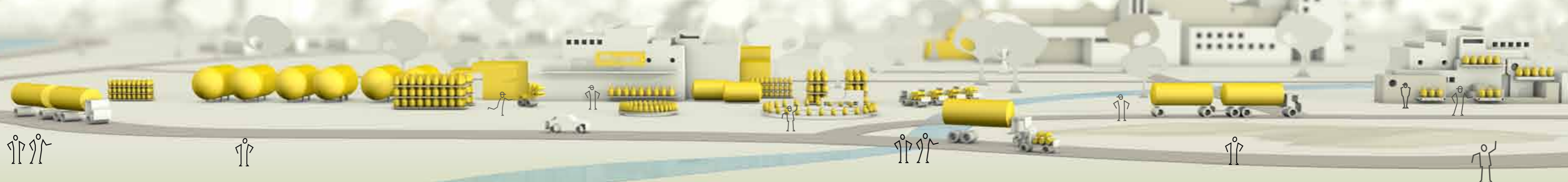
Por esta razón, desde el año 2000, Lipigas proporciona todos los años inducciones y entrenamiento a lo largo del país, con el objetivo de que estén capacitados para enfrentar situaciones de emergencias relacionadas con el gas licuado.

Durante el año 2011, se capacitó a ocho corporaciones pertenecientes a diferentes localidades de Temuco, Osorno y Valparaíso.

Convenio de Ayuda Voluntario de Emergencia (CAVE)

En la zona costera de la Quinta Región operan distintas empresas que trabajan con productos derivados del petróleo, lo que las hace particularmente vulnerables frente a riesgos provocados por combustión, pudiendo afectar la sustentabilidad del entorno.

Por esto, Lipigas en conjunto con otras empresas, fundó el año 2007 un Convenio de Ayuda Voluntario de Emergencia, en el que las instituciones que forman parte de este acuerdo se comprometieron para prestarse apoyo frente a situaciones de riesgo que pudiesen ocurrir en sus instalaciones o fuera de ellas, y así resguardar a las comunidades aledañas. Dentro de las acciones implementadas, se establecieron canales de comunicación vía telefónica y radial, así como protocolos de coordinación.



1.5 MEDIO AMBIENTE

Lipigas es una empresa comprometida con el cuidado del medio ambiente. Esta preocupación nace en el contenido del producto que comercializa, pues el gas licuado es una fuente de energía limpia y segura. La Compañía extiende su política de cuidado medioambiental a otros aspectos, entre los que se encuentran la adopción de medidas para reducir el consumo energético en sus actividades, la oferta de soluciones energéticas sustentables a sus clientes, el bajo consumo de agua que utiliza la Compañía en sus procesos operativos, y la implementación de un sistema de gestión medioambiental.



4 Plantas Certificadas con ISO 14.001

Gestión Medioambiental bajo la norma ISO 14.001

GRI EN26, SO9

Lipigas tiene conciencia de los efectos que sus operaciones pueden generar en el medio ambiente. Es por esto que inició el proceso de implementación de un sistema de gestión medioambiental para contrarrestar y gestionar estas repercusiones. La Compañía comenzó la certificación de sus diferentes plantas bajo la norma ISO 14.001, que está diseñada para conseguir un equilibrio entre rentabilidad y la reducción de los impactos en el medio ambiente.

Entre el año 2009 y 2010, Lipigas obtuvo la certificación ambiental ISO 14.001: 2004 en las Plantas de Antofagasta y Concón. Posteriormente, durante el 2011 se duplicó esta cantidad, certificando dos plantas más, Rancagua y Coquimbo, lo cual constituye un hito, pues le agrega un mayor valor competitivo a la empresa en la industria del Gas Licuado.

La Huella de Carbono de Lipigas

GRI EC2, EN16, EN17, EN18, EN26, EN29

El primer paso para gestionar las emisiones de CO2 de una Compañía es medir su huella. Por esta razón y como una forma de contribuir a mitigar los efectos del cambio climático en el país y a nivel global, Lipigas midió por primera vez su huella de Carbono durante el año 2011, y sus resultados fueron los que se exponen a continuación:

Emisiones directas (Ton CO2 eq)

En plantas	En oficinas	Total de emisiones directas
159	51	210

Emisiones indirectas (Ton CO2 eq)

Transporte Granel	Transporte Cilindros	Total de emisiones indirectas
3.922	6.398	10.320

Tal como se aprecia, las emisiones directas de Lipigas durante sus procesos no son relevantes en comparación con sus emisiones indirectas provenientes del uso de diesel y generación de material particulado suspendido asociado al transporte de cilindros o gas granel de la empresa en su cadena de distribución. En este sentido, se han realizado importantes inversiones rela-

cionadas con la implementación de sistemas de ruteo y de monitoreo para hacer eficiente la operación de los camiones, y de esta forma, disminuir el consumo de combustible. La expectativa más inmediata de la Compañía en este ámbito, es alcanzar una reducción de un 8% en dicho consumo para camiones repartidores de gas licuado a granel.



Es la expectativa para reducir el consumo de combustible en camiones repartidos de gas licuado a granel.

La energía que utilizamos

GRI 4.12, EN3, EN4, EN5, EN6, EN7, EN26

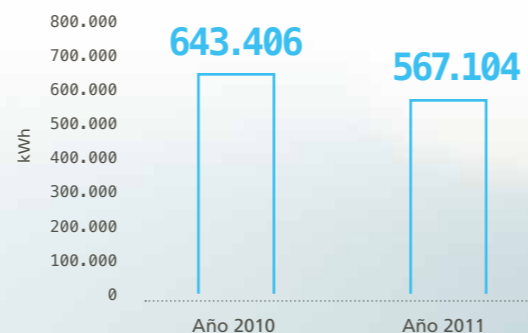
La principal fuente de energía directa que utiliza Lipigas en sus operaciones es la energía eléctrica. Ésta proviene del Sistema Interconectado Central (SIC), o bien, del Sistema Interconectado del Norte Grande (SING) según corresponda. Si bien la Compañía no posee injerencia en la composición de la matriz energética, se ha preocupado de adoptar medidas para reducir el consumo en sus actividades, como una forma de contribuir a mitigar los efectos del cambio climático. Algunas de las iniciativas que se han implementado son:

- Instalación de equipos de envasado con velocidad variables.
- Optimización del diseño de tuberías (Piping), sistemas de carga de Gas Licuado del Petróleo (GLP) y lavado de cilindros, lo que ha permitido racionalizar el uso de bombas y de consumo eléctrico.
- Realización de campañas de ahorro energético al interior de las oficinas de Lipigas.

Lo anterior, ha permitido sustentar una baja de 76.302 kWh en el consumo total energético de Lipigas entre el año 2010 y 2011.

En lo que respecta al consumo indirecto de energía, ésta se relaciona con el combustible proveniente de la flota de distribución, para lo cual se han llevado a cabo importantes inversiones relacionadas con la implementación de sistemas de rutas y monitoreo, de forma de hacer eficiente la operación de los camiones y así disminuir el consumo de diesel.

CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA



↓
76.302
 (kWh)
 Fue la baja en el consumo total energético de Lipigas en este periodo.

Para obtener más información sobre los productos eco amigables que ofrece Lipigas, revisar capítulo: **“La Cercanía con Nuestros Clientes”** En **pág. 58**

Ayudando a nuestros clientes a cuidar la energía

Por otra parte, Lipigas ofrece a sus clientes las siguientes soluciones energéticas sustentables medioambientalmente:

- SolarGAS, sistema a través del cual se integran Energías Renovables como la energía solar con el gas licuado.
- Eficiencia energética y reducción de huella de carbono en los procesos de los clientes industriales.
- Búsqueda de alternativas que reduzcan la huella de carbono y emisiones mediante el uso del Gas Licuado.

Gestión del agua

GRI EN8, EN9, EN21, EN21, EN25

El consumo de agua por parte de la Compañía está únicamente relacionado con el proceso de lavado de cilindros, el cual además de ser eficiente, considera la recirculación del agua, razón por la que el impacto en las fuentes no es significativo. Por otra parte, todos los riles y aguas servidas son tratadas acorde a la legislación vigente y no generan efectos negativos en la biodiversidad.

Reciclaje de cilindros

GRI EN27

Los cilindros y estanques de gas licuado no poseen una vida útil definida, no obstante, su utilización depende de la aprobación de los procesos de inspección en relación a la normativa vigente. Las razones por las cuales pierden su utilidad son diversas, entre ellas se encuentran la existencia de daños u orificios, abolladuras, el no estar apto para soportar la presión, entre otros.

No obstante, por las características de estos materiales, al ser desechados generan un impacto mayor en el medio ambiente. Por esta razón, todos los cilindros y estanques que están en desuso o que son dados de baja en los procesos de revisión y mantención, son valorizados y ofrecidos como chatarra a empresas dedicadas al reciclaje de productos.



1.6 COLABORADORES

Para Lipigas, el desarrollo profesional y la mejora en la calidad de vida de sus colaboradores es uno de los pilares fundamentales de la Compañía. Alcanzar su bienestar es una tarea constante, ya que gracias a su compromiso, dedicación y empuje, se ha logrado un servicio de excelencia y calidad para los clientes.

La familia Lipigas

GRI LA1, LA2

Durante el año 2011, la suma total de colaboradores de la Compañía, incluidos colaboradores internos y externos, fue de 7.728 personas.

La familia Lipigas está compuesta por cuatro grupos de colaboradores: Los trabajadores internos, el personal de las empresas transportistas, de los distribuidores y de los contratistas.

Los colaboradores internos son aquellos que tienen contrato directo con Lipigas. Por otra parte, los colaboradores externos son aquellos que trabajan para las empresas transportistas encargadas de abastecer a los distribuidores de envasado y de llevar el producto a granel a los clientes. Además está nuestra red de distribución que realiza el reparto de gas envasado (cilindros) a los clientes finales.

Así mismo, también hay colaboradores externos que trabajan para empresas contratistas, las que proveen diversos servicios para el buen funcionamiento de la Compañía, tales como Call Center, implementación de las obras de gas licuado a través de estanques y redes, mantención de la seguridad en las instalaciones, aseo diario, entre otros.

El detalle se puede apreciar en el siguiente cuadro:

N° de colaboradores	2010	2011
Número de trabajadores internos	645	628
Número de colaboradores externos de empresas transportistas	585	750
Número de colaboradores externos de empresas distribuidoras	7200	5340
Número de colaboradores externos de empresas contratistas	1108	1010
TOTAL COLABORADORES	9538	7728

Con respecto a los colaboradores internos, un 41% de ellos tienen entre 30 y 40 años y su antigüedad promedio aumentó de 10 años en el 2010 a 11 años en el 2011. Asimismo el nivel de rotación promedio de este grupo -a causa de ingresos, salidas voluntarias e involuntarias- fue de un 13,5%.



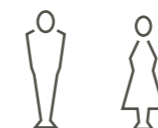
Género

GRI LA15

En relación al género, para Lipigas la colaboración por parte de las mujeres en los diferentes puestos de la Compañía es muy importante. Durante el 2011, un 31% de los cargos internos fueron ocupados por el género femenino, lo cual significó un aumento del 2% en comparación al año anterior.

A su vez, las 14 mujeres que durante el 2011 solicitaron licencias maternales, se reintegraron normalmente a sus labores una vez terminado su periodo.

Distribución de género según cargos de trabajadores internos



Ejecutivos	24	11
Administrativos	165	117
Operativos	167	0
Personal comercial	86	58
TOTAL	442	186

31% de los cargos internos fueron ocupados por el género femenino



Desarrollo profesional

GRI LA8, LA10, LA11

El desarrollo y crecimiento profesional de los colaboradores de la Compañía se aborda a través de diversas acciones como la realización de capacitaciones y programas de desarrollo y liderazgo, el proyecto de nivelación escolar para aquellos trabajadores que se encuentran con sus estudios de enseñanza básica y media incompletos, y oportunidades de crecimiento a través de su sistema de movilidad interna.

Capacitación

La formación profesional de los colaboradores es uno de los objetivos principales de la Compañía, pues el desarrollo de sus conocimientos ayuda a alcanzar sus objetivos laborales y las metas organizacionales. Es por esto, que Lipigas vela por el desarrollo profesional de sus integrantes a través de programas de capacitación presencial e E-Learning, cursos y talleres.

TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN

Grupo	Horas de Capacitación (internas y externas)
Todo el personal	25.589
Directivos / Ejecutivos	551
Área comercial / Ventas	9.005
Áreas operativas	8.766
Áreas administrativas	6.672
Otras	595

Programas de Desarrollo del Liderazgo

Junto con la formación, Lipigas se preocupa de desarrollar el liderazgo en los distintos niveles en los que se encuentran los colaboradores internos. Para esto, existen diversos programas, entre los que se destacan los siguientes:

- **Coaching a las jefaturas:** Desde el año 2011, cada ejecutivo del área de Personas realiza una vez al mes y durante una hora, una sesión de asistencia interna a cada jefatura de la zona a su cargo, con el objetivo de mantener un trabajo ordenado y sistemático en relación al liderazgo y dirección de equipos de trabajo, al servicio de los diversos desafíos del negocio.
- **“Desayunando en el 13”:** Lipigas ha desarrollado un espacio de encuentro e inspiración dirigido a profesionales, jefaturas y ejecutivos principalmente de la zona centro. Éste se basa en un desayuno en las oficinas centrales de la Compañía -específicamente en el piso número 13- en el cual se invita a un profesional destacado en diversas materias de interés para que comparta su experiencia y las mejores prácticas al respecto. Algunas de las materias abordadas durante el 2011 fueron: características de culturas exitosas en Chile; la eficiencia energética como un imperativo en la industria; importancia de la ética y la transparencia en los procesos organizacionales, entre otras.
- **Programa “Líderes para Lipigas”:** Es un programa a largo plazo, que tiene como fin formar a los líderes de la Compañía. Éste consta de diversas capacitaciones e iniciativas durante el año, en el cual han participado cerca de 100 profesionales a cargo de jefaturas. Dentro de las capacitaciones realizadas se destacan el Programa Gift Work impartido por el Instituto Great Place to Work, y el Curso de Liderazgo impartido por E-class de la Universidad Adolfo Ibáñez.
- **Sistema de Gestión de Desempeño:** Tiene como foco principal reforzar las fortalezas y gestionar las oportunidades de mejora en el desempeño laboral de sus trabajadores, para impulsar el desarrollo permanente y sistemático. Durante el 2011 se evaluaron 181 personas entre ejecutivos y profesionales.

Nivelación Escolar

Lipigas a través del proyecto de nivelación escolar, entrega el apoyo necesario a aquellos colaboradores internos y cónyuges, que se encuentran con sus estudios de enseñanza básica y media incompletos. El foco principal es brindarles las condiciones necesarias para que ellos puedan terminar el proceso educativo, y de esta forma mejorar su empleabilidad y calidad de vida. Este programa, se realiza con la colaboración de CapacitaCChC, Centro de Capacitación y Entrenamiento de la Cámara Chilena de la Construcción.

NÚMERO DE PERSONAS BENEFICIADAS A LA FECHA

	2010	2011
Trabajador	7	9
Cónyuge	1	1

100 Profesionales
Han participado del programa “Líderes para Lipigas”



LUIS PLAZA

Técnico de Emergencias de Lipigas.

Cuenta su experiencia como participante del Programa de Nivelación Escolar y como relator de la Escuela Corporativa.

“Yo siempre quise terminar mis estudios escolares, por lo que había buscado diversas oportunidades para cumplir mi objetivo, pero no había tenido la posibilidad ni las facilidades económicas para poder hacerlo. Cuando me dijeron que Lipigas me podía dar la oportunidad de participar en el Programa de Nivelación Escolar, lo conversé con mi señora y con mi jefe, quien me dio todas las facilidades y me contactó con la persona indicada de la Gerencia de Personas para inscribirme y poder asistir a las clases.

El primer día que llegué al colegio, nunca imaginé que me iba a encontrar con tanta gente que estaba en la misma situación que yo, lo que fue muy motivante para seguir adelante y cumplir este sueño.

El apoyo de la empresa y de mi familia ha sido fundamental en este proceso, y los profesores han sido muy buenos con nosotros.

En el aspecto personal, esto significa mucho para mí. Si bien he tenido que realizar grandes esfuerzos para concentrarme en mi trabajo y en los estudios, me ha ayudado a crecer más como persona y también como funcionario de la Compañía.

Esto además me ha permitido acercarme a mi hijo y estudiar las materias junto a él, y a la vez, darle un impulso a mi familia para que se atrevan a cumplir su sueño y a continuar sus estudios.

Por otra parte, la Escuela Corporativa también ha sido una gran oportunidad para mí, ya que he podido desarrollarme como relator y ayudar con mis conocimientos y experiencia al resto de mis compañeros, siendo un aporte para ellos, y orientándolos en lo que necesitan”.

Movilidad y oportunidades

Lipigas no sólo vela por el desarrollo profesional de sus colaboradores internos a través de diversas capacitaciones, sino también les brinda la oportunidad real de crecer profesionalmente y acceder a mejores rentas dentro de la Compañía, a través de la postulación a vacantes que se produzcan al interior de la empresa.

Es así como durante el 2011, el 21% de las vacantes se ocuparon por trabajadores de Lipigas que fueron ascendidos o promovidos.

INDICADORES DE MOVILIDAD INTERNA

	2010	2011
% de vacantes totales que se abrieron anualmente que fueron llenadas con personal interno, (sobre el total de vacantes del año)	42%	29%
% de vacantes totales que se abrieron anualmente que fueron llenadas con ascensos/promociones de personal interno	35%	21%

Salario

GRI EC5

Lipigas no sólo se preocupa de la calidad de vida de sus colaboradores, sino también de que éstos reciban una remuneración óptima en todos los niveles, razón por la que la Compañía trabaja arduamente en ofrecer sueldos competitivos y acordes al mercado. Un ejemplo de ello es el salario mínimo que otorga la empresa, que es un 65% superior al sueldo determinado por el Estado.

SUELDO MÍNIMO LIPIGAS

65% Superior al sueldo determinado por el Estado.

Relaciones laborales

GRI LA4, LA9

En la Compañía el 43% de los colaboradores internos están afiliados a un sindicato. Estos representan a los trabajadores de las zonas Norte, Sur, Región Metropolitana y Rancagua.

Para Lipigas es fundamental mantener relaciones armónicas y un diálogo transparente y constructivo de colaboración con ellos. Es por esto, que desde el año 2010, se realizan reuniones de trabajo mensuales con las directivas de los sindicatos en las que se abordan materias tales como el cumplimiento de convenios colectivos, la planificación de las actividades de la empresa y otros asuntos de interés.

Los beneficios también son materias abordadas en estos encuentros, aunque existen algunos cuyo alcance excede estas instancias, como es el caso del seguro de salud y vida para los trabajadores, ya que éste no está sujeto a acuerdos con los sindicatos.

CANTIDAD DE COLABORADORES INTERNOS AFILIADOS A SINDICATOS

Sindicato	2010	2011
Norte	84	87
Maipú	87	80
Rancagua	11	17
Sur	97	84
TOTAL	279	268



Seguridad Laboral

GRI LA6

La seguridad laboral es un aspecto muy relevante dentro de las políticas internas de Lipigas, pues proporcionar un ambiente de trabajo libre de riesgos para los colaboradores es una de las principales tareas de la Empresa.

Es por esta razón, que durante el año 2011, se trabajó en la matriz de identificación de peligro, que es la primera etapa para lograr el objetivo de certificar todas las plantas de producción bajo la herramienta OHSAS 18.001 (Occupational Health and Safety Assessment Series), que permitirá mitigar los riesgos laborales más significativos que puedan afectar las operaciones y la labor de los colaboradores.

Para hacer efectiva la certificación y ejecución de esta herramienta existe el Comité de Implementación de la OHSAS 18.001, el cual está compuesto por 81 trabajadores que se encargan de levantar información sobre los riesgos laborales de la Empresa.

Por otra parte, Lipigas cuenta con Comités Paritarios en los que participan 78 personas que se reúnen periódicamente, con el objetivo de generar iniciativas para el mejoramiento de la prevención y la seguridad laboral.

Si desea obtener mayor información sobre la herramienta OHSAS 18.001, dirijase al capítulo "La seguridad es lo más importante".





Indicadores de accidentabilidad

GRI LA7

Junto con la implementación de la herramienta OHSAS 18.001, los comités de seguridad se han propuesto gestionar las distintas variables que influyen en la accidentabilidad y siniestralidad de la Compañía, con el objetivo de largo plazo de mejorar los índices en estas materias. Este esfuerzo se vio reflejado en las mediciones del año 2011, las que demostraron una baja de 1.6 puntos en la tasa de accidentabilidad y 17.4 puntos en la tasa de siniestralidad.

Cabe destacar que durante el año 2011, no se registraron accidentes con resultado fatal.

INDICADORES DE ACCIDENTABILIDAD Y SINIESTRALIDAD

	2010	2011
Tasa de accidentabilidad ¹	3,6	1,9
Tasa de siniestralidad ²	66,6	49,2
Número de licencias médicas	536	495
Número total de días de las licencias médicas	6,654	6,092

¹ (N° de accidentes / N° de trabajadores promedio) * 100

² Promedio de días perdidos por accidentes



ACCIDENTES

Durante el año 2011, no se registraron accidentes con resultado fatal

Calidad de vida y beneficios

GRI LA3

Lipigas se esmera por ser un apoyo constante para mejorar la calidad de vida de sus colaboradores internos y sus familias a través de diversos programas y beneficios.

Programas orientados al trabajador y a su familia

- **Red telefónica de apoyo al empleado (RAE):** El programa RAE es un servicio de orientación y apoyo telefónico profesional, para los colaboradores internos y su grupo familiar; Permite al trabajador asesorarse en temas complejos y ampliar y fortalecer sus redes personales de apoyo. Contempla atención social, psicológica, legal y financiera.

En el año 2011 se realizaron más de 450 consultas de diversa índole. Los resultados fueron muy positivos, pues los usuarios calificaron este programa con una nota promedio 6,9 en una escala de 1 a 7.

- **Programa Segunda Generación:** Se trata de un programa de introducción al mundo laboral para hijos de colaboradores internos, orientado a jóvenes que cursen entre primer y cuarto medio, con notas promedio superior a 5.0. Esta iniciativa tiene como objetivo dar oportunidades a los jóvenes de conocer el mundo del trabajo, el entorno laboral de sus padres y contribuir a descubrir su vocación.

En el 2011, 20 jóvenes fueron parte del programa que se realiza durante dos semanas en distintas plantas y oficinas.

- **Becas para Familias con necesidades especiales:** El objetivo de este beneficio es ayudar a las familias a solventar los gastos derivados de la discapacidad de alguno de sus miembros directos, ya sea hijo o cónyuge. Cada beca consiste en la asignación de una cantidad fija mensual, que se paga conjuntamente con las remuneraciones del trabajador beneficiado, en los meses de enero a diciembre de cada año.

En el 2011, cuatro personas obtuvieron este beneficio.



- **Becas de Estudio para trabajadores:** Esta beca está destinada a ayudar a financiar los estudios superiores de trabajadores que cursen una carrera profesional en Universidades, Centros de Formación Técnica o Institutos profesionales y que no posean un título universitario. Cada beca consiste en el pago de una cantidad fija mensual, que se entrega conjuntamente con las remuneraciones del beneficiado entre los meses de Marzo a Diciembre.

En el 2011, se benefició a 15 colaboradores internos con este programa.

- **Becas de Estudio para hijos de trabajadores:** El propósito de esta beca es ayudar a la familia de los trabajadores de la Compañía en el financiamiento de los gastos derivados de los estudios de sus hijos. Cada beca consiste en el pago de una cantidad fija mensual, que se proporciona en conjunto con las remuneraciones del trabajador. En el 2011 se benefició a 18 estudiantes a lo largo del país.

- **Actividades Recreativas de Verano:** Durante las vacaciones de verano del 2011, los trabajadores de Lipigas y sus hijos fueron beneficiados con 2.062 entradas al cine y consumos en lugares de entretenimiento.

- **Paseos Familiares Navideños y entregas de tarjetas:** A fin de año se realizaron paseos familiares en distintas zonas del país y se proporcionaron algunos aportes por parte de la Compañía. Además, se hizo entrega de una tarjeta navideña o Gift Card a los hijos de los trabajadores de hasta 13 años de edad, para la compra de un regalo navideño.

En el 2011 asistieron más de 230 personas de la Región Metropolitana al paseo familiar y más de 190 personas de la Quinta Región. Con respecto a la tarjeta navideña, se beneficiaron 441 hijos de trabajadores a lo largo del país.

- **Incentivo al Ahorro Habitacional:** Este incentivo tiene por objetivo promover el ahorro como un medio para el acceso a la vivienda propia a trabajadores que no la poseen. En el 2011, tres personas accedieron a este beneficio.

- **Seguro de Salud:** La Compañía mantiene vigente un convenio de seguro complementario de salud para los trabajadores y su grupo familiar, el cual se hace cargo de aquellos gastos no cubiertos por el sistema de salud tradicional. Este seguro contempla beneficios en hospitalizaciones, maternidad, atenciones ambulatorias, tratamientos dentales y gastos catastróficos. Adicionalmente incluye un seguro de vida.

Actualmente existen 2.131 personas, entre titulares y grupo familiar, que están adscritos a este seguro, lo que corresponde a más del 94% de los colaboradores internos.

Programa promoción de la Vida Saludable e integración

- **Entrega de fruta quincenal:** Se entrega una fruta quincenalmente al trabajador, junto a información nutricional, sus características y los beneficios que ésta proporciona.

En 2011 se entregó fruta a los trabajadores de todas las zonas del país, transformándose en un beneficio muy bien recibido y valorado.

- **Vacunación:** Dentro del ámbito de la prevención, se entrega vacunación gratuita voluntaria contra la influenza para todos los colaboradores internos a nivel nacional. En el año 2011, utilizaron este beneficio 411 trabajadores.

95% De las Plantas y Sucursales a nivel nacional realizaron gimnasia de pausa



- **Chequeos Preventivos:** Se realizaron chequeos preventivos y mediciones nutricionales a 279 trabajadores. De la muestra un 50% presenta sobrepeso, un 30% peso normal y un 17% obesidad moderada. Un 54% practica mínimo una vez a la semana actividad física.

- **Gimnasios:** Mediante proyectos acogidos a la ley del deporte se han firmado convenios con gimnasios a lo largo del país, lo que permite que los colaboradores internos y su grupo familiar puedan acceder durante el año a estas instalaciones deportivas.

En el año 2011, participaron 316 personas en distintos gimnasios del país, lo que significa un incremento de 33 personas en comparación al 2010.

- **Gimnasia de Pausa:** Durante el 2011 se realizó gimnasia de pausa al 95% de las Plantas y sucursales a nivel nacional.

- **Club de beneficios:** En esta plataforma los colaboradores internos pueden acceder a múltiples opciones de descuentos en diferentes alternativas como el cine, almuerzos, peluquerías, entretenimiento, entre otros.

- **Fiesta del trabajador del gas:** Es una celebración histórica que se realiza durante noviembre en las distintas zonas. En el año 2011 por primera vez se logró concentrar al personal en cuatro fiestas regionales a nivel nacional, apuntando a un día de esparcimiento, integración y sana convivencia.

- **Celebraciones:** La Compañía destina monto en dinero para celebrar diversas fechas y actividades importantes tales como cumpleaños, que se desarrollan con mucho éxito y participación, aportando al clima laboral.

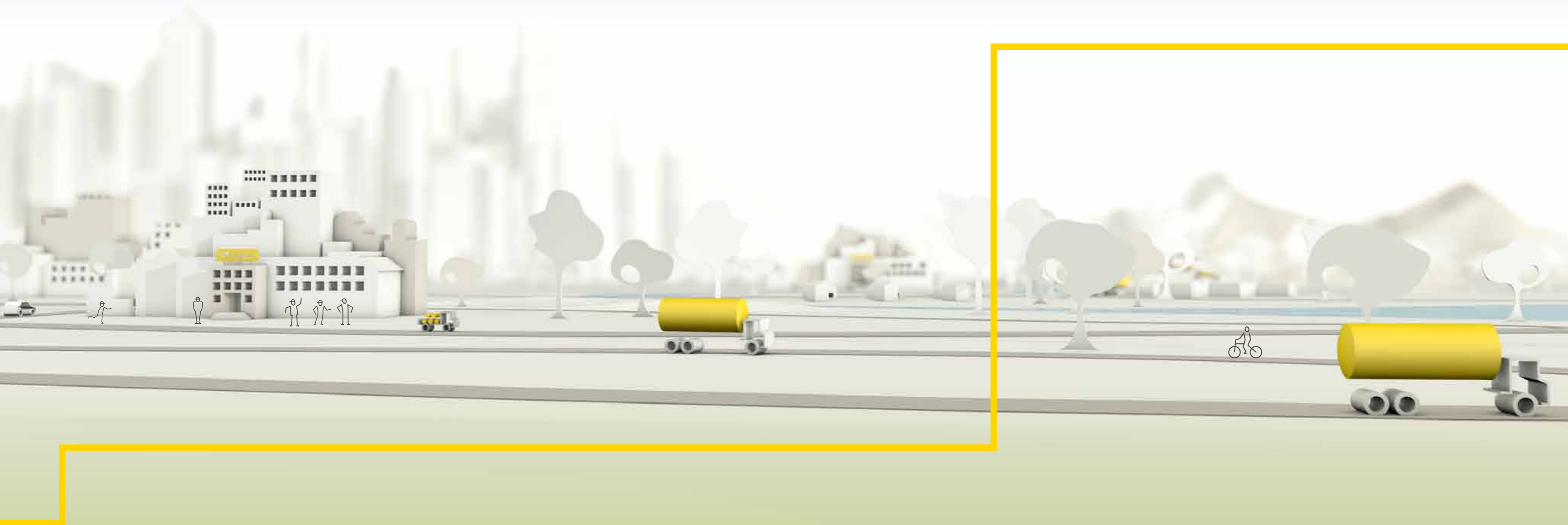
- **Olimpiadas Deportivas:** Una vez al año se llevan a cabo las olimpiadas nacionales de la Compañía. Esta es una instancia que promueve la sana competencia y entretenimiento, además de la integración y coordinación entre los distintos representantes de cada zona, los cuales se preparan durante el año, gracias a los diversos convenios e iniciativas locales deportivas.

El 2011 participaron 293 colaboradores internos de todas las zonas del país.



2 COLABORADORES ESTRATÉGICOS

- 2.1 La gestión con nuestros proveedores
- 2.2 Nuestra red de distribución



2.1 LA GESTIÓN CON NUESTROS PROVEEDORES

GRI HR2, EC6

Los proveedores son actores de suma importancia en el negocio del gas licuado, pues son aquellos encargados de proporcionar los insumos para que Lipigas pueda entregar un servicio seguro y de calidad a sus clientes. La Empresa cuenta con cuatro tipos de proveedores: de bienes estratégicos, los de servicios o contratistas, los transportistas, y las empresas distribuidoras, sobre estas últimas hablaremos en profundidad en el capítulo siguiente.

Lipigas mantiene una relación formal con sus proveedores, la cual se refleja en dos definiciones: la Política del área de Compras y la Política de Gestión de Proveedores..

La Política del área de Compras busca orientar procesos de adquisiciones más transparentes, y contempla directrices en ámbitos tan diversos como el valor integral de los bienes o servicios, procedimientos y normativas de compra, eficiencia y agilidad de los procesos, conflicto de intereses, entre otros.

Por otra parte, la Política de Gestión de Proveedores se sustenta en la estrategia de mantener una relación comercial de mutuo beneficio, que perdure en el tiempo, que asegure los más altos estándares de calidad y el cumplimiento de las normativas vigentes. Esta Política se fundamenta en cinco principios:

- Criterios de selección.
- Formalidad de los acuerdos.
- Comunicación abierta.
- Cumplimiento de los compromisos.
- Evaluación periódica.



Si bien en la estrategia de relacionamiento con proveedores no se realiza ningún análisis en asuntos de Derechos Humanos, los alcances de las políticas internas de la Compañía en esta materia, así como la Política de salud y seguridad en el trabajo, resguardan algunos de estos derechos tales como: la propiedad privada, la protección y asistencia familiar, un medio ambiente sano y equilibrado, la protección de salud, seguridad e intereses económicos y el desarrollo humano sostenible.

Con respecto a la preferencia por proveedores locales, si bien no existe una política específica, hay varias áreas donde estos proveedores participan activamente a nivel regional como por ejemplo, la instalación de estantes y redes a clientes finales, la mantención de instalaciones, el servicio de emergencia técnica, el servicio de acercamiento del personal, entre otros.

2.2 NUESTRA RED DE DISTRIBUCIÓN

Lipigas cuenta con una red de distribución, que junto a los proveedores de bienes estratégicos, de servicios, y transportistas, componen el total de proveedores de la Compañía. Ésta se esmera día a día por entregarles a sus empresas distribuidoras y a los colaboradores externos que trabajan en ellas, las mejores oportunidades de formación y desarrollo, y la posibilidad de potenciar sus negocios.

Específicamente la red de distribuidores de Lipigas -que durante el año 2011 fue de 714 empresas, en su mayoría Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES)- es la encargada de entregar el gas envasado hacia los hogares o destinos en los que se encuentran los clientes, representando a Lipigas a través de este servicio.

Éstos son socios comerciales y estratégicos muy importantes para la Compañía, pues son la cara visible ante los consumidores, y a la vez, conforman un pilar fundamental para el óptimo desarrollo del negocio. Atraen clientes en sus zonas a cargo, a la vez de atender y fidelizar a los clientes de envasado de Lipigas.

Para Lipigas, mantener una relación de confianza y retroalimentación con sus distribuidores es fundamental, razón por la cual existe un trabajo en equipo, de colaboración y apoyo entre ambos, lo que permite alcanzar los objetivos de la Compañía, y a la vez, entregar un servicio de excelencia a los usuarios finales.

714
EMPRESAS
DISTRIBUIDORAS

PRESENTES EN
14 REGIONES
DE CHILE

LO QUE EQUIVALE
A GENERACION DE
EMPLEO PARA
5.340
PERSONAS

HERNÁN CUADRA

Repartidor Valparaíso

“Para mí este oficio es muy especial. Tengo muchos amigos en los cerros. Los clientes son como mi segunda familia”.



Escuela Corporativa

GRI 4.12

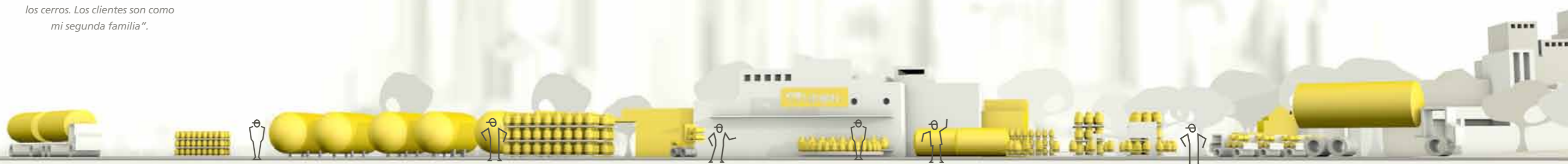
En la constante preocupación de Lipigas hacia la red de distribución, la Compañía ha desarrollado instancias de formación y desarrollo para que el personal que trabaja en estas empresas cuente con los conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para entregar un servicio de excelencia a los clientes. Es por esto, que desde el año 2011, se ha encargado de brindarles oportunidades de capacitación a través de la Escuela Corporativa.

Esta iniciativa se basa en un sistema de formación y acreditación permanente de competencias, cuyos objetivos principales son generar las condiciones para que los distribuidores accedan a mejores resultados al contar con

un recurso humano más preparado, así como contribuir a la calidad de vida y profesional de quienes participan en el programa.

La Escuela Corporativa está compuesta por tres piezas fundamentales: la formación impartida por profesores, los relatores internos y la acreditación de conocimiento.

La acreditación y una parte importante de la capacitación del personal está en manos de CapacitaCChC, Centro de Capacitación y Entrenamiento de la Cámara Chilena de la Construcción. Además Lipigas también cuenta con sus propios profesores, denominados relatores internos.

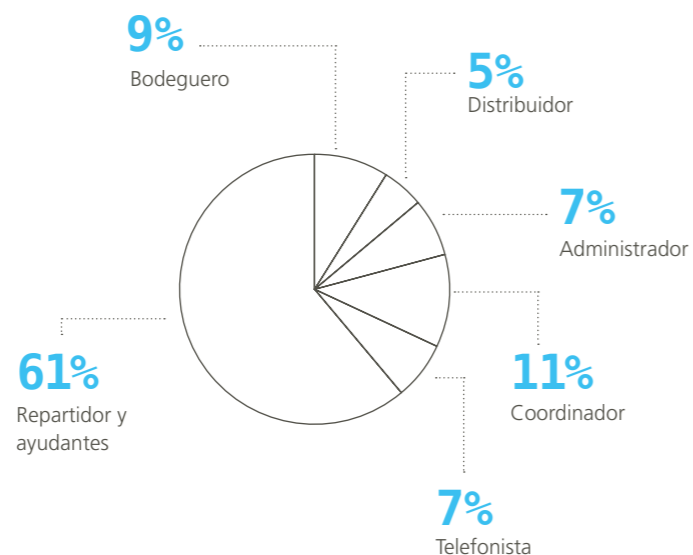


Los relatores internos son trabajadores de la empresa que poseen conocimientos sobre temas técnicos y comerciales, y los comparten con el personal de la red de distribución. A su vez, ellos reciben el apoyo de Lipigas a través de formación, el reembolso de gastos de desplazamiento y alimentación, y el pago de las horas dedicadas a la relatoría.

La Escuela Corporativa se financia con aportes de Lipigas y a través de la franquicia del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE). A su vez, los distribuidores se han asociado con SOFOFA, que actúa como Organismo Técnico Intermedio para Capacitación (OTIC).

Durante el 2011, se acreditó a 288 colaboradores externos pertenecientes a la red de distribuidores en la Región Metropolitana, y además 79 colaboradores internos de la Compañía se capacitaron y acreditaron para ser relatores.

PERFIL DE LOS PARTICIPANTES DE LA ESCUELA CORPORATIVA 2011



MARÍA EUGENIA URIZAR

Relatora Interna de la Escuela Corporativa

“Ser relatora de la Escuela Corporativa ha sido una hermosa responsabilidad por la importancia que tiene este gran proyecto de formación de nuestros distribuidores. Me ha permitido aportar en el desarrollo de las competencias de nuestra fuerza de venta, entendiéndolo que son la clave para el éxito de las metas que nos hemos propuesto como empresa. Ha sido una linda experiencia a través de la cual también he logrado desarrollar mi profesión como educadora adaptada a adultos. No ha sido un trabajo fácil, pero al finalizar el módulo me doy cuenta que es muy gratificante tanto para mí como para ellos al escuchar sus comentarios positivos y sus agradecimientos a lo que les preparamos como equipo.

Creo que ésta es una muy buena iniciativa, pues como Compañía hemos entendido que en la medida de que nuestra red de distribuidores este bien capacitada y les entregamos las herramientas necesarias para ello, desarrollarán de mejor manera su labor diaria”.



Financiamiento para modernizar la flota

A mediados del 2010 Lipigas implementó un convenio con distintas automotoras y empresas de leasing, para ayudar a los distribuidores estratégicos de la Compañía a modernizar su flota. El acuerdo permite gestionar de manera integral una oferta de camionetas en los plazos y cantidades que demandan los distintos proyectos comerciales de la Empresa. Con esta acción se incorporaron a la oferta existente 117 nuevas camionetas, en 35 distribuidores de la red.

Cabe destacar, que en enero del 2011 se firmaron los primeros contratos. En marzo se recibieron las primeras camionetas totalmente equipadas.

Ampliando negocios para nuestros distribuidores

Lipigas también ha buscado formas para que su red de distribución amplíe su capacidad de hacer nuevos negocios. Es por esto, que los distribuidores no sólo se encargan de repartir el gas licuado hasta los hogares, sino también de comercializar otros productos, por ejemplo, el servicio de venta y recarga de minutos para teléfonos fijos y móviles de las distintas compañías telefónicas presentes en el país, o el pago remoto de cuentas de servicio.

3 CLIENTES Y COMUNIDAD

3.1 La cercanía con nuestros clientes

3.2 Nuestro aporte a la comunidad



3.1 LA CERCANÍA CON NUESTROS CLIENTES

GRI 2.7

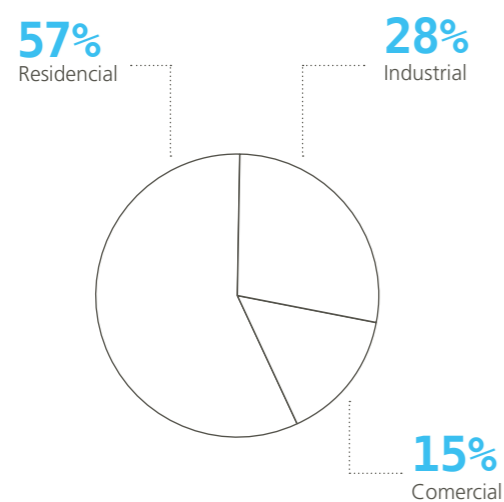
Lipigas, tal como dice su eslogan "Estamos más cerca", se esfuerza día a día por satisfacer las necesidades de sus consumidores y superar sus expectativas a través de un servicio de excelencia, lo que constituye una de las prioridades de la Compañía.

Nuestros usuarios

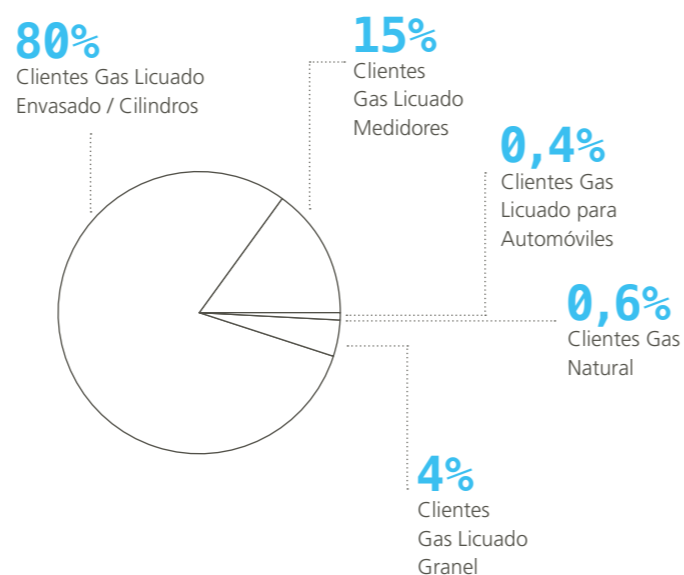
GRI 2.7, PR5

Con respecto al uso y volumen de consumo, los clientes se diferencian en tres grandes grupos: industriales, comerciales y residenciales. También se diferencian según el producto que consumen: gas licuado envasado, a granel, redes de gas medidor y automoción, así como Gas Natural.

CONSUMO DE CLIENTES SEGÚN USO (% LTS CONSUMIDOS)



PROPORCIÓN DE CLIENTES SEGÚN PRODUCTO



Nivel de satisfacción y reclamos

Para detectar el nivel de satisfacción del cliente, todos los años se llevan a cabo estudios realizados por empresas de investigación de mercado tales como Procalidad. Además, a través de los sistemas de comunicación con clientes, como el Call Center e Internet, se efectúa un seguimiento de reclamos y tiempos de respuesta, lo que se traduce en indicadores de gestión de servicios, como tasa de reclamos y reiteraciones de pedidos.

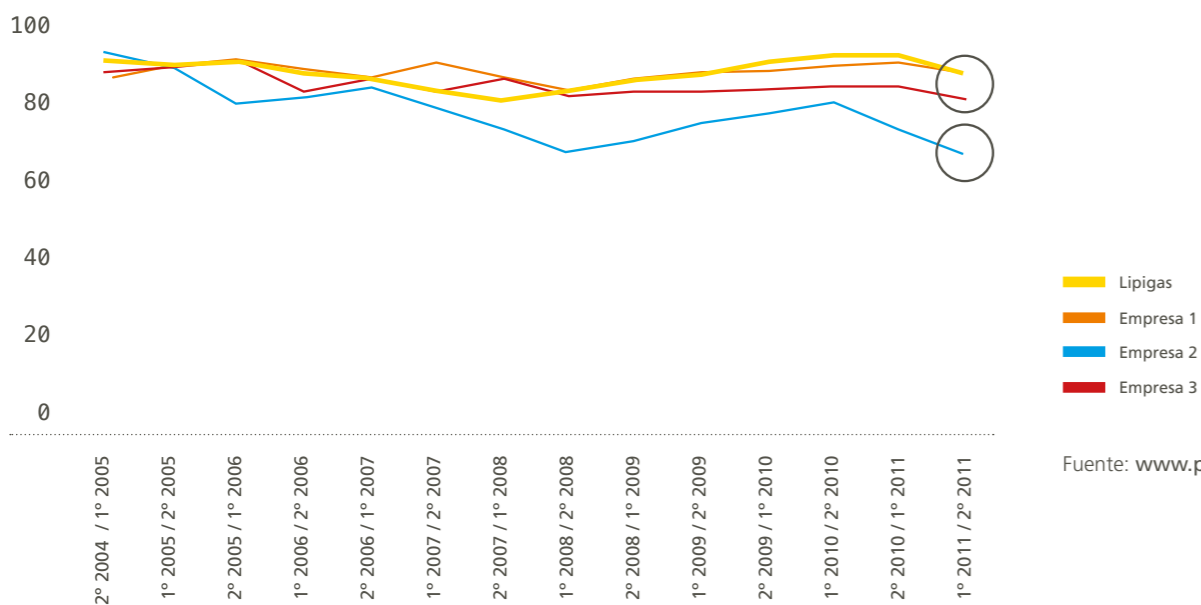
A su vez, durante el año 2011, los reclamos recibidos por parte de los clientes de Lipigas, representaron una disminución de un 14,5% con respecto al 2010, debido principalmente a las mejoras implementadas en los procesos de distribución, facturación y mantención.

Es así como el nivel de satisfacción neta promedio durante el segundo semestre del año 2011 fue de 87,4%, el más alto de la industria, según Procalidad.

87,40%

Fue el nivel de Satisfacción Neta Promedio

INDICE NACIONAL DE SATISFACCION DE CLIENTES PROCALIDAD, SEGUNDO SEMESTRE 2011. RESULTADOS SECTORIALES GAS



Fuente: www.procalidad.cl

Una oferta ecoamigable

GRI 4.12, EC2, EN6

La constante preocupación existente en la industria del gas licuado por mitigar los efectos del cambio climático, ha incidido en que Lipigas desarrolle soluciones energéticas amigables con el medio ambiente y con menores emisiones de CO2 para sus clientes como el sistema de SolarGas y AutoGas, que ayudan en gran medida a este desafío.



SolarGas

SolarGas es un sistema que funciona en base a la Energía Solar Térmica y que corresponde al aprovechamiento directo de la radiación solar, la cual es captada por paneles que la transforman en energía térmica para generar agua caliente. No obstante, toda instalación

solar debe contar con un combustible auxiliar, ya que no puede asegurar mantener el agua caliente las 24 horas del día.

Es por esto, que Lipigas proporciona el Gas Licuado como la mejor y más eficiente combinación con las soluciones solares por su aporte energético, menores costos de operación y bajas emisiones.

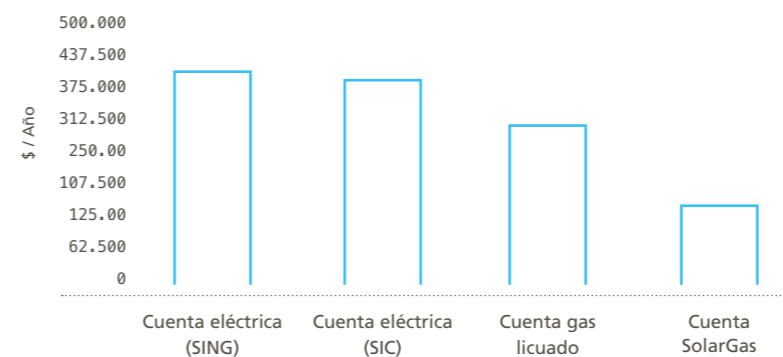
Mediante la utilización de SolarGas, los usuarios pueden tener agua caliente en sus hogares a un menor precio.

A continuación se expone un ejemplo del impacto que tendría SolarGas en un domicilio en el que viven cinco personas.

IMPACTO DE SOLARGAS EN UNA CASA COMPUESTA POR 5 PERSONAS

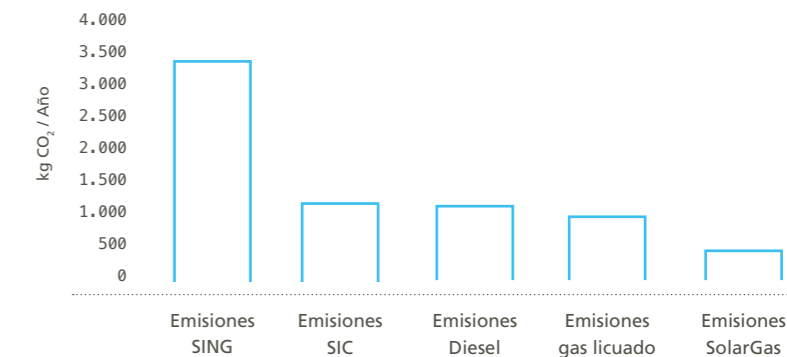
SIMULACIÓN ECONÓMICA CUENTA ANUAL PARA AGUA CALIENTE

Costo anual por tipo de consumo



SIMULACIÓN AMBIENTAL EMISIONES CO2

Emisión anual por tipo de consumo



AutoGas

La conversión de vehículos a gas licuado es una alternativa atractiva y sustentable que ofrece Lipigas a sus clientes ante las alzas sostenidas que ha registrado durante los últimos años el precio de los combustibles tradicionales como la gasolina y el diesel.

Además el gas licuado no contiene azufre ni plomo, lo que le proporciona ventajas en las emisiones de contaminantes en comparación con las fuentes de energía tradicionales empleadas para uso vehicular.

De esta forma, la utilización del AutoGas, permite a sus usuarios ahorrar combustible, proteger el medio ambiente, dar mayor autonomía a su vehículo y aumentar la vida útil del motor. A su vez, este producto es de fácil acceso, gracias a la excelente cobertura logística que posee Lipigas a lo largo de Chile.



El Perro Lipigas

GRI 4.16

El perro Lipigas representa al quiltro chileno, popular, masivo y cercano, es el ícono de Lipigas. Su misión es estar lo más cerca posible de los consumidores y expresar el compromiso y fuerte vínculo emocional que la marca posee con sus clientes y con la comunidad en general.

Con frases como “Cámbiate al amarillo, “el amarillo está cerquita”, “No hay como el calorcito que te entrega Lipigas”, el perro Lipigas ha logrado ser un personaje muy exitoso en Chile y también ha conseguido obtener el cariño y reconocimiento de las personas.

Tal es el interés de Lipigas por estar presente en el día a día de sus clientes, que no sólo está disponible a través de los canales tradicionales, sino también en el mundo virtual cuyo éxito en las redes sociales ha sido muy notorio. En Facebook, el perro Lipigas tiene una Página en la que entre noviembre y diciembre de 2011 contaba con 25.012 “me gusta” por parte de sus fans, y en Twitter con 818 seguidores. Es así como este divertido animalito ha logrado ser, a través de la web 2.0, una vía de comunicación efectiva para los clientes de Lipigas y para la ciudadanía.



818
seguidores en 

25.012
“Me gusta” tuvo el perro Lipigas en 



3.2 NUESTRO APORTE A LA COMUNIDAD

GRI 4.12

El principal aporte que realiza Lipigas a favor de la comunidad se ve reflejado de forma directa en las oportunidades de desarrollo que le brinda a su red de distribución. Esto se entiende debido a que mayoritariamente corresponden a micro y pequeñas empresas, que son la principal fuente de empleo y crecimiento del país. Por esta razón, toda la inversión que se hace en ellos beneficia directamente a un universo cercano a las 5.340 personas, lo que se traduce en un mayor desarrollo socioeconómico para sus familias y la sociedad en general.

No obstante, la Compañía se encuentra constantemente preocupada del bienestar de las comunidades que la rodean, y de buscar nuevas formas para contribuir al país. Por esto, Lipigas ha generado diversas actividades de ayuda en el área de la educación y la cultura como el "Museo Alegra tu Vida", el Programa Futuro Emprendedor, el apoyo a jardines infantiles pertenecientes al Hogar de Cristo a través de grupos de voluntariado y donaciones económicas a diversas instituciones.

2.100

Fueron los jóvenes y niños que asistieron al MAVI gracias al programa Museo Alegra Tu Vida

Museo Alegra Tu Vida

El programa "El Museo Alegra Tu Vida" en alianza con la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB), y el Museo de Artes Visuales (MAVI), busca fomentar la creatividad y el desarrollo de competencias en jóvenes y niños con alta vulnerabilidad social de las comunas de Santiago y de la VI Región. A través de este proyecto, ellos tienen la oportunidad de visitar el MAVI y realizar actividades artísticas en sus escuelas.

En el 2011, cerca de 2.100 personas asistieron MAVI gracias al Programa Museo Alegra Tu Vida. Además, 300 niños participaron en talleres, 8 jóvenes fueron formados como guías, y 900 concursaron en "Arte Joven".

Programa Futuro Emprendedor

Este programa se basa en la entrega de clases de capacitación y material educativo didáctico y moderno para formar en materia económica a profesores y alumnos de establecimientos educacionales pertenecientes a la V Región. Esta iniciativa cuenta con el patrocinio del Ministerio de Educación y FIDE Técnica, en el marco de la Ley de Donaciones DL 19.247/93.

ACERCA DEL REPORTE

GRI 2.4, 3.1, 3.2, 3.5, 3.6, 3.7

Este Reporte de Sustentabilidad corresponde al periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del año 2011, y da cuenta del comportamiento de Lipigas en los diversos ámbitos de la sustentabilidad.

La información está basada en el estándar GRI (Iniciativa Global de Presentación de Reportes), versión 3.1 cuyos indicadores permiten monitorear el desempeño de la Compañía en su desarrollo social, económico y medioambiental, y comunicarlo a través de este documento a sus Colaboradores y distintos Grupos de Interés. Siendo autodeclarado C su nivel de aplicación.

El proceso de definición de los contenidos fue liderado por la Gerencia de Personas y RSE, en conjunto con los líderes de las otras Gerencias de la Compañía, y la ayuda de asesores externos.

En lo que respecta a la obtención de la materialidad y la recolección de datos, se llevó a cabo un taller que convocó a representantes de diversas áreas de la Compañía, además de realizar entrevistas a los principales ejecutivos y colaboradores de la Empresa. También se obtuvo información mediante la investigación a través de archivos de prensa y la web 2.0, además de la recopilación de antecedentes obtenidos por fuentes internas.

Cabe destacar que la Compañía ha optado por desarrollar este ejercicio a pesar de que, por su naturaleza jurídica, no tiene la obligación de rendir cuentas públicas. Sólo se omitió información financiera y estratégica del negocio solicitada por algunos indicadores del estándar aplicado, debido a que ello podría afectar su competitividad.

Es importante mencionar que si bien Lipigas comenzó durante el 2011 la operación de una filial en Colombia, debido al corto tiempo entre la adquisición de esta Compañía y el cierre de este documento, el Reporte de Sustentabilidad sólo abarca la información correspondiente a todas sus operaciones en Chile.

Ésta es la octava edición que Lipigas presenta. La versión 2010 y de los años anteriores se encuentran disponibles en el sitio web corporativo oficial, www.lipigas.cl

TABLA GRI

GRI 3.12

Código GRI	Descripción Indicador	Estado	Página
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	Reportado	10, 11
2.1	Nombre de la organización	Reportado	17
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios de la organización	Reportado	24, 25
2.3	Estructura operativa de la organización	Reportado	17
2.4	Localización de la sede principal de la organización	Reportado	66
2.5	Número de países en los que opera la organización y sus respectivos nombres	Reportado	17
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Reportado	17
2.7	Mercados servidos	Reportado	17, 58
2.8	Dimensiones de la organización	Reportado	CV
2.9	Cambios significativos en la organización durante el periodo cubierto por el reporte	Reportado	17
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo cubierto por el reporte	Reportado	23
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en el reporte	Reportado	66
3.2	Fecha del reporte anterior más reciente	Reportado	66
3.3	Ciclo de presentación de reportes	Anual	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte	Reportado	CONTRATAPA
3.5	Proceso de definición del contenido del reporte	Reportado	66
3.6	Cobertura del reporte	Reportado	66
3.7	Limitaciones del alcance o cobertura del reporte	Reportado	66
3.8	Negocios conjuntos	No aplica para este Reporte	
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en alcance, cobertura o métodos de valoración aplicados en el reporte	Considerando la definición del alcance de este Reporte, no hay cambios significativos con respecto al documento anterior	
3.12	Tabla de contenidos básicos del reporte	Reportado	67-71
3.13	Verificación del reporte	No hay verificación externa	
4.1	Estructura de gobierno de la organización	Reportado	20, 21
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa un cargo ejecutivo	Reportado	20
4.3	Número y sexo de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	Reportado	20

Código GRI	Descripción Indicador	Estado	Página
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Para comunicar recomendaciones o indicaciones al Directorio, éstas se hacen a través de juntas de accionistas	
4.8	Misión, valores, códigos de conducta, y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social	Reportado	18, 19, 23, 26
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión del desempeño económico, ambiental y social	Reportado	26
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, y otras iniciativas que la organización suscriba o apruebe	Reportado	33, 36, 61, 64
4.13	Principales organizaciones a las que pertenece la organización y/o entes nacionales e internacionales que apoya	Reportado	29
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Reportado	28
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Reportado	28
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Reportado	35, 61
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Reportado	42
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Reportado	50, 51
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Reportado	24
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Reportado	24
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Reportado	36
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Reportado	36
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Reportado	36
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Reportado	36, 61
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Reportado	36
EN8	Captación total de agua por fuentes	Se reporta parcialmente	37
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Se reporta parcialmente	37

Código GRI	Descripción Indicador	Estado	Página
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	Con respecto a sus instalaciones, cabe destacar que éstas no se emplazan en zonas naturales protegidas ni áreas de alta biodiversidad, pues se encuentran en las zonas industriales de las ciudades.	
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas.	Con respecto a sus instalaciones, cabe destacar que éstas no se emplazan en zonas naturales protegidas ni áreas de alta biodiversidad, pues se encuentran en las zonas industriales de las ciudades.	
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	No aplica	
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	No aplica	
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	No aplica	
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Reportado	35
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	Reportado	35
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Reportado	35
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Se reporta en CO2 equivalente	35
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Reportado	37
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	No hubo derrames.	
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Todos los residuos peligrosos son almacenados y tratados acorde a la legislación vigente pero no son medidos.	

Código GRI	Descripción Indicador	Estado	Página
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	Reportado	37
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Reportado	35, 36
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Reportado	37
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	No se percibieron multas significativas por esta causa.	
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Reportado	35
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo	Reportado	38
LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Reportado	38
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada	Reportado	45-47
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Reportado	43
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados	Reportado	43
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	Reportado	30, 44
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Se reporta parcialmente	43
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	Reportado	39
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Reportado	39-41
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	Hasta el año 2011, se evaluó el desempeño de ejecutivos, jefaturas y profesionales.	
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Reportado	22, 23

Código GRI	Descripción Indicador	Estado	Página
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Reportado	39
HR2	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	Reportado	50, 51
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas	No se han producido incidentes de discriminación.	
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No hay conocimiento de causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados.	
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	No hay conocimiento de sanciones no monetarias significativas derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones por Lipigas.	
SO9	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	Reportado	35
SO10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales	Reportado	33
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes	Reportado	30-33
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	No aplica	
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Reportado	58-60
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	No hay multas significativas	

**Contactos para temas del Reporte de
Sustentabilidad 2011:**

GRI 3.4

Mylene Iribarne (Gerente de Personas)

Luz Ángela Gómez (Analista de Comunicaciones)

rse@lipigas.cl

Localización de la Sede Principal:

Las Urbinas 53 piso 13, Providencia.

Santiago de Chile.

Elaboración del Reporte de Sustentabilidad

Dirección General: Gerencia de Personas, Lipigas

Desarrollo de contenidos y uso de estándar GRI: Newlink Sustainability

Diseño: Puerto Diseño

Fotografía: Fabiola Giuffra

