

The background image shows an industrial facility at sunset. Several white tanker trucks with the Lipigas logo are parked under a large yellow metal canopy. In the background, there are large white storage tanks and industrial piping. The sky is filled with orange and yellow clouds from the setting sun.

Reporte de SUSTENTABILIDAD 2012



index

001.

- Lipigas: energía sustentable para el desarrollo**
- ¿Qué son las energías limpias?
 - Usos y ventajas del gas

002.

- Nuestra compañía en cifras (infografía)**
- La cobertura geográfica de Lipigas
 - Misión, visión y valores

003.

- Visión del gerente general**

004.

- Enfoque de la sustentabilidad**
- Principios de sustentabilidad
 - Grupos de interés

005.

- Gobierno corporativo**
- Propiedad
 - Directorio
 - Gestión del riesgo
 - Estructura administrativa
 - Membresías y adhesiones
 - Premios 2012

006.

- Soluciones energéticas para cada cliente**
- Productos y clientes
 - Mercados
 - Aplicaciones innovadoras de nuestros productos
 - Nuestra forma de operar
 - Midiendo la calidad de servicio
 - Tasas de reclamos
 - Multas y acciones correctivas

007.

- Gestión en seguridad y medioambiente**
- Seguridad para los Trabajadores y Colaboradores
 - Seguridad en los Productos
 - Seguridad para el Cliente
 - Seguridad para la Comunidad
 - Gestión medioambiental
 - CO2
 - Energía

008.

- Desarrollo de nuestros trabajadores**
- Nuestras personas: la energía que nos mueve
 - Dotación
 - Beneficios
 - Comprometidos con el desarrollo laboral
 - Igualdad de oportunidades
 - Fomentando los lazos de confianza

009.

- Lipired: distribuidores, proveedores y comunidad**
- Nuestros distribuidores
 - Escuela corporativa
 - Apoyo financiero y logístico
 - Instancias de diálogo
 - Proveedores de bienes e insumos
 - Iniciativas con la comunidad

010.

- Acercas de la elaboración del reporte de sustentabilidad**
- Tabla de indicadores gri**



ACERCA DE LA ELABORACIÓN DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2012

Este Reporte de Sustentabilidad corresponde al período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del año 2012, 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.

En este informe se han utilizado técnicas y unidades de medición según el sistema internacional de manera que sean comparables con los informes anteriores.

Esta es la novena edición que Lipigas presenta. La versión 2011 y de los años anteriores se encuentran disponibles en el sitio web corporativo oficial, www.lipigas.cl

ALCANCE GEOGRÁFICO DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Este informe abarca la información correspondiente a todas sus operaciones en Chile y por primera vez, incorpora información de la operación en Colombia.

Sin embargo, durante el período a reportar la Compañía ha iniciado paulatinamente la incorporación de su modelo de gestión en su filial colombiana, la cual fue adquirida a fines de 2011 y que contaba con un estilo de administración diferente al de la matriz.

Ello ha significado un esfuerzo mayor por parte de los equipos de la filial, razón por la cual la información referida a dicho país se ha recogido parcialmente, privilegiando los aspectos materiales de la empresa como son los ámbitos de trabajadores y clientes, y consecuentemente afectando el principio de equilibrio y precisión requerido por el estándar GRI al presentar solo en algunos casos, la información de ambos países.

Hacia el futuro, se espera incorporar mayor detalle a los indicadores del GRI de la gestión en Colombia, en la medida que adquiera la madurez operacional, lo cual permitirá elaborar un Reporte de Sustentabilidad más equilibrado.

PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS EN LA MATERIALIDAD DEL REPORTE

La riqueza del contenido de este reporte no sólo se debe al compromiso por transparentar la información de nuestros procesos y servicios, sino que también al ecuénnime aporte de nuestros grupos de interés.

El levantamiento de información de parte de ellos, se dio a través de encuentros grupales y la aplicación de una serie de entrevistas personales.

Lo primero se efectuó por medio de la técnica de grupos focales, herramienta con la que recogimos opiniones y percepciones por parte de nuestros grupos de interés, acerca de las virtudes y aspectos mejorables del Reporte de Sustentabilidad Lipigas 2011, con el objetivo de valorarlas al momento de escribir el Reporte 2012.

Entre quienes conformaron estos grupos focales se encuentran integrantes de grupos de interés tanto internos como externos como Acción RSE, Cámara Chi-

lena de la Construcción, Fundación Carlos Vial Espantoso, distribuidores, proveedores de Lipigas, representantes del Sindicato de trabajadores, entre otros.

Por otro lado, las entrevistas cara a cara se realizaron a cinco representantes de organismos públicos cómo el Servicio Nacional del Consumidor, Asociación Chilena de Eficiencia Energética, Ministerio de Economía, Subsecretaría de Seguridad Social y del Ministerio del Medio ambiente con el mismo objetivo de obtener información sobre las cualidades y aspectos a mejorar del Reporte pasado de la Compañía.

Así mismo se incorporaron entrevistas en profundidad a los principales ejecutivos de Lipigas.

El análisis de la información entregada por los grupos de interés nos permitió establecer los principales temas materiales que esperan sean abarcados por el Reporte de Sustentabilidad:

	ÁMBITO	TEMAS MATERIALES	EL REPORTE LO ABORDA EN
►	SOBRE EL NEGOCIO	Presentar el negocio de Lipigas, en todos sus ámbitos de acción.	Página 8
►	GOBIERNO CORPORATIVO	Información de los cambios de directorio y propiedad, así como el código de ética que regula al cuerpo ejecutivo.	Página 32
►	SEGURIDAD	Indicaciones sobre el funcionamiento de cilindros, dispositivos de seguridad para el hogar y las empresas conforme a reducir y evitar la accidentabilidad.	Página 58
►	MEDIOAMBIENTE	Iniciativas de eficiencia energética y gestión de la huella de carbono.	Página 54
►	Trabajadores	Explicar las razones para ser acreedores de variados premios en el ámbito de la calidad del ambiente de trabajo, junto con indicadores de remuneraciones y equidad de género.	Página 64
►	Proveedores y distribuidores	Mostrar el apoyo a los proveedores y distribuidores al facilitar indumentaria, infraestructura y capacitación.	Página 79

ENERGÍA SUSTENTABLE PARA EL DESARROLLO

001.



En Lipigas estamos comprometidos con el desarrollo sostenible y nuestros esfuerzos se orientan a equilibrar los criterios de eficiencia, seguridad y responsabilidad dentro de la actividad industrial.

Nuestros productos, Gas Licuado de Petróleo (GLP), y Gas Natural (GN) entregan energía limpia a miles de hogares, establecimientos comerciales, empresas y vehículos. Esto permite minimizar considerablemente los impactos en el medio ambiente, un objetivo sustancial de nuestra estrategia como compañía.

Asimismo, estamos trabajando fuertemente en materia de innovación, con el objetivo de potenciar el desarrollo de soluciones energéticas diversificadas y de futuro. Queremos liderar este gran desafío, conciliando las mejores prácticas en los ámbitos social, medioambiental y económico.

A través de este reporte, los lectores y grupos de interés podrán dimensionar el valor estratégico, social y ambiental de nuestra actividad para el desarrollo del país y los avances logrados con miras a los desafíos que mencionamos.

¿QUÉ SON LAS ENERGÍAS LIMPIAS?

Son aquellos tipos de energía que no generan residuos como consecuencia directa de su utilización y cuyas emisiones contaminantes, medidas en cantidad de CO₂, son muy bajas o nulas respecto de otros tipos de energía.

A nivel de combustibles fósiles, el gas -licuado de petróleo o natural- es un ejemplo de energía limpia, porque genera menos emisiones contaminantes que otros combustibles comunes, como el petróleo, el carbón, la gasolina y el kerosene. Además, es fácil de producir y transportar, no es tóxico y tampoco es soluble en agua, por lo que, ante eventuales derrames, no la contaminan.

El Gas Licuado de Petróleo (GLP) está compuesto por una mezcla en diferentes porcentajes de propano y butano. Es un combustible que se obtiene del procesamiento de los líquidos extraídos del gas natural o de la refinación del petróleo crudo. Este tipo de gas es el que encontramos comúnmente en las casas que usan cilindros recambiables o estanques subterráneos.

Por otra parte, el Gas Natural (GN) es un hidrocarburo, compuesto en un 90% por metano, que se extrae directamente de las profundidades de la tierra, para luego ser transportado a través de tuberías o gasoductos hasta las casas o centros de consumo. El gas natural es más liviano que el aire, por lo que en caso de escapes, puede ser ventilado con facilidad abriendo puertas y ventanas.

Otras fuentes de energía limpia comúnmente utilizadas, aunque no comparables con los hidrocarburos, son la geotérmica, que utiliza el calor interno de nuestro planeta; eólica, que aprovecha la velocidad del viento; hidroeléctrica, que opera a partir de la fuerza del agua y la energía solar, frecuentemente utilizada para calentadores solares de agua y hornos.

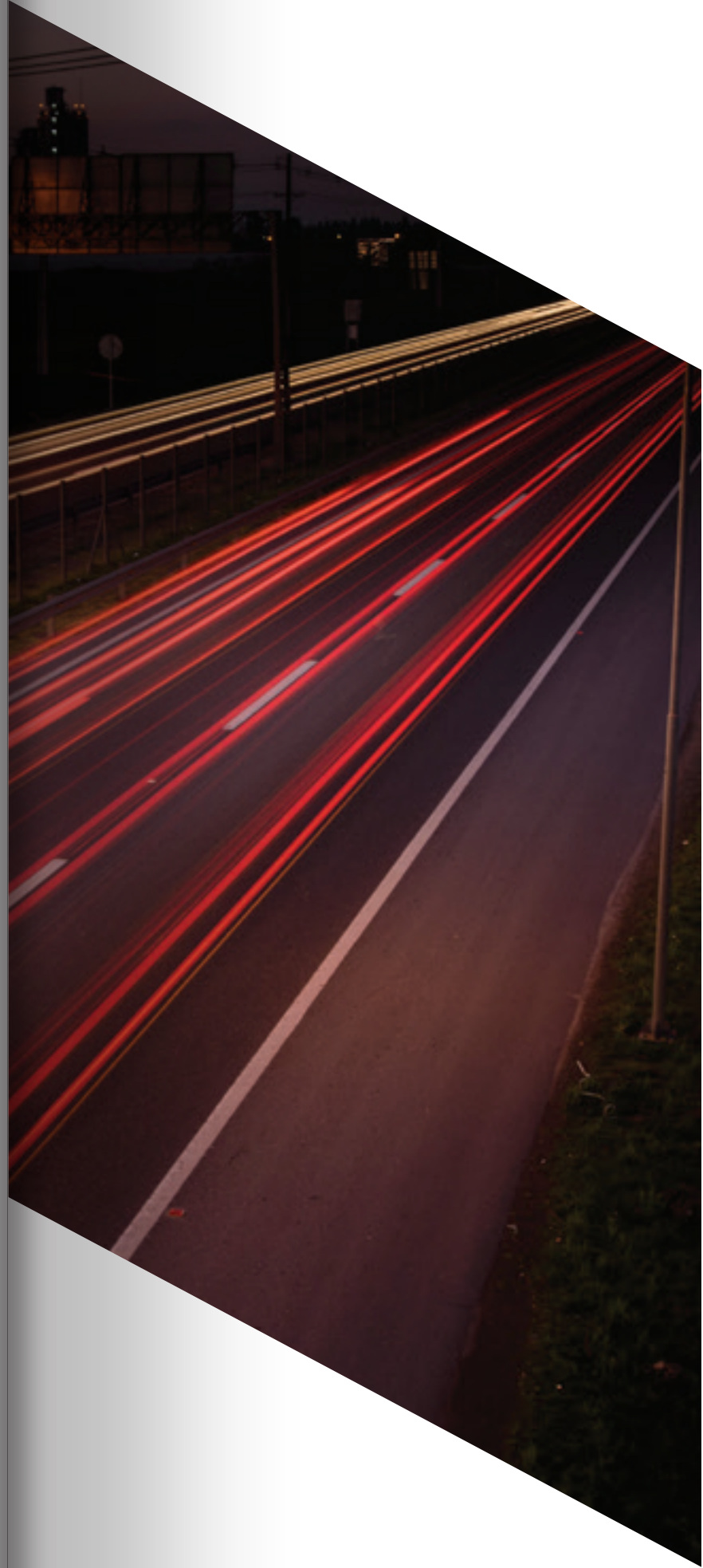
El Gas Licuado de Petróleo y el Gas Natural (GN) son absolutamente complementarios a las fuentes de energía antes mencionadas, por lo que facilitan la conversión a nivel industrial o residencial de una manera gradual.

USOS Y VENTAJAS DEL GAS

El gas es un combustible más amigable con el medio ambiente y también resulta más accesible para los clientes. Además de los usos domésticos, para calefacción y cocina, entre otros, tiene numerosas aplicaciones en los ámbitos comercial e industrial, en sistemas de generación eléctrica, procesos de fundición, refinación y climatización.

En Chile, el 95% de los hogares, además de establecimientos comerciales y numerosas empresas productivas, son abastecidos con GLP. Gracias a que se trata de un combustible libre de residuos, abastece de energía a las maquinarias agroindustriales y se usa en procesos de producción frutícola, vitivinícola y en la crianza de aves, cerdos y peces.

Asimismo, en virtud de la eficiencia en sus costos, es crecientemente utilizado como fuente de energía no sólo para vehículos de transporte vial, sino también marítimo.



LIPIGAS EN CIFRAS

002.



LIPIGAS EN CIFRAS

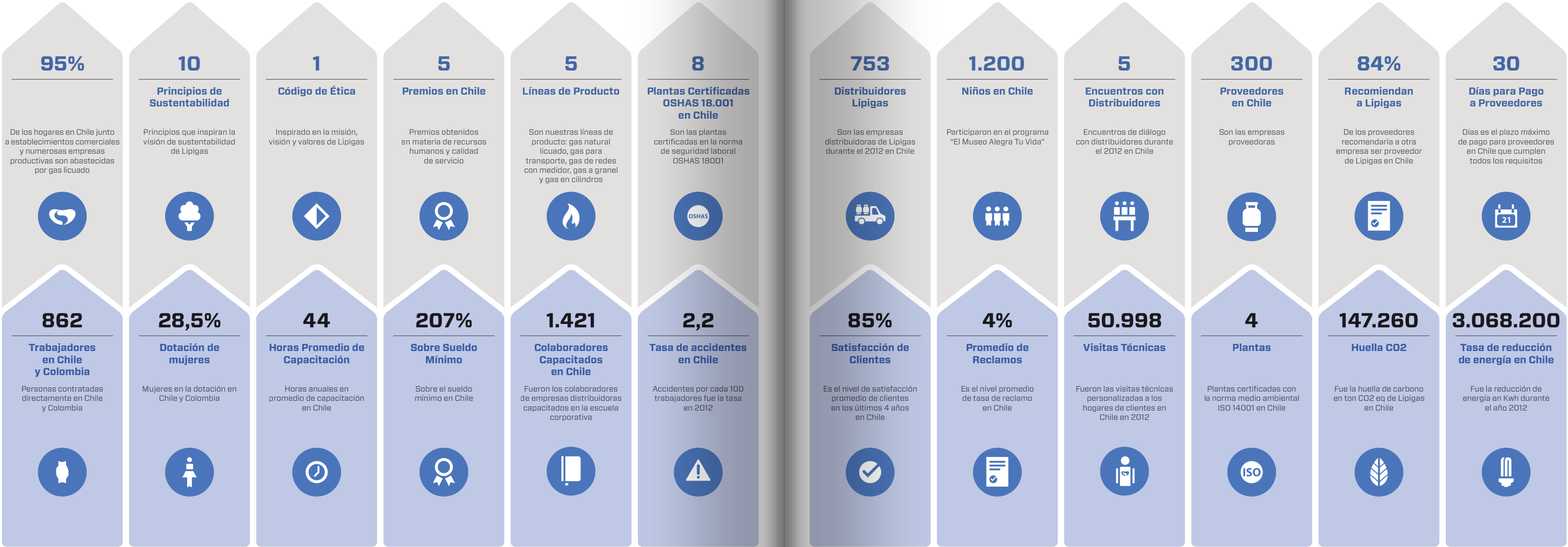
Somos una compañía multinacional, con operaciones en Chile y Colombia, cuyo modelo de negocio está centrado en la comercialización y distribución de gas para uso domiciliario, comercial e industrial a través de cinco líneas de productos: Gas Natural (GN), Gas Licuado para Transporte, Gas Licuado a través de Redes con Medidor, Gas Licuado a Granel y Gas Licuado en Cilindros.

En Chile somos la marca líder de distribución de Gas Licuado, donde abarcamos un 38% de participación de mercado, contamos con 13 plantas de almacenamiento y envasado, siendo la ubicada en Maipú (Santiago de Chile) la más moderna de Sudamérica. Actualmente trabajamos para concretar el proyecto de un terminal marítimo propio en la V Región. Todo esto gracias a un equipo humano de 604 personas y una red de distribución que aportan su energía y compromiso a nuestros objetivos de negocio.

Desde 2011 estamos presentes en Colombia, a través de la filial Chilco, cuya sede principal se encuentra en la capital del país, donde contamos con 258 trabajadores de planta.

En cuanto al proyecto del Terminal Marítimo, el hecho de abastecernos de gas licuado mediante una plataforma propia implicará un cambio radical en el futuro de la compañía, con impactos en una mayor eficiencia e involucramiento de nuestra empresa en su cadena de valor. Durante 2012 avanzamos en esta iniciativa y en 2013 entrará en licitación.







PLANTAS DE ENVASADO EN COLOMBIA:

- 1 - Norte de Santander: Cúcuta
- 2 - Santander: Bucaramanga
- 3 - Boyacá: Tunja
- 4 - Antioquia: Marinilla
- 5 - Urabá: Apartadó
- 6 - Magdalena Medio: La Dorada
- 7 - Tolima: Ibagué
- 8 - Huila: Neiva
- 9 - Caquetá: Florencia

CENTRALES DE DISTRIBUCIÓN Y VENTAS EN COLOMBIA:

- | | |
|-------------------|-------------------------|
| 1 - Antioquia | 12 - Huila |
| 2 - Bogotá | 13 - Magdalena |
| 3 - Bolívar | 14 - Meta |
| 4 - Boyacá | 15 - Norte de Santander |
| 5 - Caldas | 16 - Putumayo |
| 6 - Caquetá | 17 - Quindío |
| 7 - Casanare | 18 - Risaralda |
| 8 - Cauca | 19 - Santander |
| 9 - Cesar | 20 - Tolima |
| 10 - Chocó | 21 - Valle del Cauca |
| 11 - Cundinamarca | |

La planta de Rancagua pasó a ser central de distribución en 2012, siendo abastecida por pallets desde la comuna de Maipú.



PLANTAS DE ALMACENAMIENTO Y ENVASADO EN CHILE:

- | | |
|-----------------|---------------------------|
| 1 - Arica | 8 - Rancagua |
| 2 - Iquique | 9 - Talcahuano |
| 3 - Antofagasta | 10 - Temuco |
| 4 - Calama | 11 - Osorno |
| 5 - Copiapó | 12 - Coyhaique |
| 6 - Coquimbo | 13 - Región Metropolitana |
| 7 - Concón | |

CENTRALES DE DISTRIBUCIÓN Y VENTA PROPIAS EN CHILE:

- | | |
|----------------|-------------------|
| 1 - Ovalle | 6 - Talca |
| 2 - Valparaíso | 7 - Chillán |
| 3 - Aconcagua | 8 - Los Ángeles |
| 4 - Curicó | 9 - Valdivia |
| 5 - Rancagua | 10 - Puerto Montt |

Los principios que rigen nuestro actuar sustentable han sido plasmados en nuestra Misión, Visión y Valores, los que permean la organización en todos los ámbitos de nuestro quehacer.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Misión

Comercializar gas licuado en Chile y Sudamérica, entregándoles 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.

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.

VISIÓN DEL GERENTE GENERAL

003.





**VISIÓN DEL
GERENTE GENERAL**

Las energías limpias, en especial el Gas licuado y Gas natural, están ocupando un rol cada vez más importante a nivel mundial, principalmente por la creciente necesidad por abastecerse energéticamente de manera amigable con el entorno.

Por esta razón, en Lipigas nos hemos comprometido seriamente con el desarrollo sustentable dedicando nuestros esfuerzos a equilibrar los criterios de eficiencia, seguridad y responsabilidad dentro de la actividad industrial, y plasmando dichos esfuerzos en un decálogo de principios, los cuales han orientado gran parte de nuestra gestión durante este periodo.

Respecto al desempeño de nuestra Compañía, el 2012 fue un gran año, ya que logramos superar con creces nuestras metas, y nos consolidamos como una compañía multinacional, de liderazgo en el mercado chileno y creciendo de forma paulatina en el mercado colombiano, y con más de seis mil colaboradores entre trabajadores directos, proveedores y la red de distribución.

Este liderazgo surge de un modelo de negocios basado en una amplia oferta de productos, que van desde el clásico cilindro para uso residencial, el gas para uso industrial y hasta el uso de gas en vehículos, y que se complementa con los mejores estándares de servicio y calidad para nuestros clientes, los que se plasman en los altos índices de satisfacción que obtuvimos en este

periodo, y que permitieron obtener en Chile el Primer Lugar en Calidad de Servicio, Premio ProCalidad.

Dicho éxito se debe en gran medida al compromiso de cada uno de nuestros colaboradores, los cuales día a día hacen posible una operación del más alto nivel, y es en ese sentido que gran parte de los esfuerzos han apuntado a fortalecer la relación con ellos.

Es así como un proyecto que nos orgullece por sobre manera, es haber alcanzado la meta de certificar a ocho de nuestras trece plantas en Chile con certificación OSHAS 18001, una norma estricta de seguridad laboral, posicionándonos como líder en esta materia en el mercado Chileno y posiblemente en la región.

Junto con esto, hemos continuado con la estrategia de ampliar los beneficios y oportunidades de desarrollo profesional para nuestros colaboradores, esfuerzos que han sido reconocidos durante 2012 por prestigiosas instituciones a través de importantes galardones, destacando el Premio Carlos Vial Espantoso, que distingue a las empresas que construyen relaciones laborales en base a la confianza y valoran el aporte de los trabajadores en sus resultados.

En materia medioambiental, y adhiriendo a los esfuerzos globales por mitigar los efectos del cambio climático, este año ha sido clave en el desarrollo de un

sistema de emisiones de CO2 basado en la medición, compensación y gestión de estos gases de efecto invernadero, calculando nuestra huella con una nueva metodología más certera que nos permitirá en los próximos años avanzar en la compensación de esta huella.

Junto con esto hemos avanzado en el sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO14.001 en la cual cuatro de nuestras plantas en Chile ostentan.

Los proveedores no han quedado fuera de nuestra preocupación, por esta razón durante este periodo creamos un Sistema de Gestión de Proveedores, que permite apalancar la relación con ellos, fidelizarlos y hacer más transparente su selección. Y con nuestra Red de distribución no solo hemos fortalecido la Escuela Corporativa sino que además desarrollamos instancias de diálogo que nos permitirán ser una empresa más competitiva y sustentable.

Finalmente me gustaría reiterar la invitación a descubrir el genuino interés de Lipigas en incorporar el desarrollo sustentable en su gestión, el cual ha sido plasmado en las páginas de este informe, que ha sido elaborado por primera vez con la colaboración de representantes de nuestros grupos de interés, a quienes agradezco sus aportes.

Un saludo afectuoso,
Ángel Mafucci Solimano
Gerente General

ENFOQUE DE LA SUSTENTABILIDAD

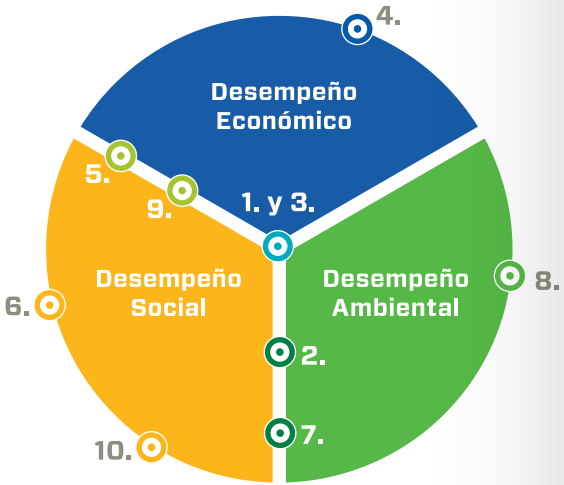
004.



PRINCIPIOS DE SUSTENTABILIDAD

Nuestro Enfoque de Sustentabilidad se funda en diez principios que rigen el desempeño económico, social y medioambiental de Lipigas y en los mecanismos de vinculación con los Grupos de Interés, de manera consistente y alineada a la gestión del negocio.

- PRINCIPIO 1 y 3
- PRINCIPIO 6 y 10
- PRINCIPIO 4
- PRINCIPIO 8
- PRINCIPIO 5 y 9
- PRINCIPIO 2 y 7



- 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 ecoeficiencia 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.

¿Cómo encontrar las acciones que se relacionan con el cumplimiento de nuestros Principios de Sustentabilidad?

Tomando en cuenta que los 10 Principios de la Sustentabilidad son transversales a la totalidad de nuestros procesos y operaciones, hemos desarrollado una forma más amigable de mostrar aquellas iniciativas que estamos desarrollando para avanzar en el cumplimiento de cada uno de ellos.

En cada capítulo se encontrarán algunas acciones, proyectos o metas que, junto con contribuir al desarrollo sustentable, han sido inspiradas en el cumplimiento de los 10 Principios de la Sustentabilidad de Lipigas. Cuando esto suceda, sobre dicho párrafo habrá un icono que indique el principio específico con cual se relaciona.

- 5. Ejemplo:**
Estos elementos estarán presentes siempre que el texto indicado esté vinculado a algun principio de sustentabilidad. El número y el color indica a cual hace referencia.



GRUPOS DE INTERES De acuerdo con nuestros compromisos y principios de sustentabilidad de cara a las partes interesadas, fomentamos el diálogo con todas aquellas personas e instituciones que se relacionan con nuestra compañía, a través de canales de comunicación directos y transparentes.

GRUPOS DE INTERES	MECANISMOS DE COMUNICACIÓN
▶ 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, encuentros informativos, capacitación y certificación, diálogos.
▶ PROVEEDORES DE SERVICIOS	Charlas y talleres de seguridad, capacitación y certificación, Internet Lipigas.
▶ COMUNIDAD	Ferias, Internet Lipigas, charlas de seguridad y juntas de vecinos, capacitación a bomberos, actividades de voluntariado, iniciativas de RSE, Reporte de Sustentabilidad, campañas publicitarias, Facebook.
▶ MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Internet Lipigas, comunicados de prensa, campañas publicitarias.
▶ AUTORIDADES	Reuniones periódicas a nivel nacional y regional con autoridades relacionadas con la industria e instituciones de servicio público.



GOBIERNO CORPORATIVO

005.

DIRECTORIO

Empresas Lipigas es una Sociedad Anónima Cerrada, cuya propiedad a fines de 2012 se divide en un 55% de participación del grupo Santa Cruz-Yaconi - Noguera y el 45% restante del grupo de inversiones Larraín-Vial, que adquirió dicho porcentaje a Repsol durante ese año.

En cuanto a dimensiones, operamos en Chile, donde se ubica la sede principal, y desde 2011 en Colombia, a través de Chilco, filial que agrupa a Gas País, Gas Sumapaz, Empresas Progas y Gases de Girardot.

Nuestro Directorio está conformado por siete miembros, cuatro de ellos elegidos por el grupo mayoritario y los tres restantes por el segundo propietario de la compañía. Todos ellos reconocidos por su trayectoria y capacidad para llevar adelante la estrategia de la organización.

Cabe señalar que el Presidente del Directorio de Lipigas no ocupa ningún cargo ejecutivo en la empresa.

Si bien en Lipigas no contamos con comités especiales para la supervisión (junto) del desempeño del Gobierno Corporativo, esta labor se realiza a través de la gestión de la Junta de Accionistas, con estricto apego a la normativa vigente y a nuestro Código de Ética.

Además, cabe destacar que nuestra empresa está implementando voluntariamente los estándares de una Sociedad Anónima Abierta, bajo la Norma de Carácter General (NCG) N°341 de la Superintendencia de Energía y Combustibles, emitida en noviembre de 2012, con el objetivo de entregar más y mejor información a los inversionistas sobre la Gobernanza de la compañía.

En relación a los procedimientos para determinar la capacidad y experiencia de los integrantes del Directorio en materias económicas, sociales y ambientales, nos ceñimos a lo que señala la Ley de Sociedades Anónimas. De igual modo operamos en materia de mecanismos para evitar conflictos de interés.



**ERNESTO
NOGUERA G.**
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO



**JUAN MANUEL
SANTA CRUZ M.**
DIRECTOR



**RODRIGO
TERRÉ**
DIRECTOR



**JAIME
GARCÍA**
DIRECTOR



**JAIME
SANTA CRUZ N.**
DIRECTOR



**MARIO
VINAGRE**
DIRECTOR



**JOSÉ LUIS
BARROS**
DIRECTOR

1. NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA

Este documento es difundido a la totalidad de los trabajadores de Lipigas. Junto con explicar los valores corporativos de nuestra compañía, norma las relaciones laborales y el trato entre colaboradores; la relación con los clientes y proveedores, la conducta a seguir frente a información privilegiada, el cumplimiento de nuestros reglamentos, protocolos de seguridad, por mencionar algunos aspectos críticos de nuestra actividad.

1. GESTIÓN DEL RIESGO

Hemos actuado precavidamente en materia de riesgos de corrupción con el apoyo de asesores externos. Es así como durante 2012, a partir de una matriz elaborada por la Consultora Deloitte, determinamos los mayores riesgos y estamos trabajando para fortalecer nuestra normativa y procedimientos, con el objetivo de evitarlos.

Algunos de los riesgos analizados se relacionan con el canal envasado, el modelo de vinculación con distribuidores, además de procesos de compra de materias primas a proveedores.

ESTRUCTURA
ADMINISTRATIVA

Con los cambios de 2012 en la participación accionaria de nuestra compañía, se produjeron ajustes en la estructura administrativa: los gerentes de Administración y Finanzas y Abastecimiento fueron reemplazados; el gerente de operaciones asumió además la gerencia de Abastecimiento; la Gerencia de Marketing y Clientes fue absorbida por las gerencias Comercial y de Tecnología y Procesos.

A su vez, la Gerencia Comercial fue subdividida en Gerencia Comercial y Gerencia de Grandes Clientes.

De esta manera, los principales ejecutivos de la compañía son:



**ANGEL
MAFUCCI**
GERENTE GENERAL



**JOSÉ MIGUEL
BAMBACH**
FISCAL



**JOSÉ LUIS
MEIER**
GERENTE COMERCIAL



**OSVALDO
ROSA**
GERENTE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



**MARIO
FERNÁNDEZ**
*GERENTE DE DESARROLLO
Y NUEVOS NEGOCIOS*



**FELIPE
SILVA**
*GERENTE DE OPERACIONES
Y ABASTECIMIENTO*



**MYLENE
IRIBARNE**
GERENTE DE PERSONAS



**ESTEBAN
RODRÍGUEZ**
GERENTE GRANDES CLIENTES



**JOSEFA
AYARZA**
GERENTE DE TECNOLOGÍA

3. MEMBRESÍAS Y ADHESIONES

Consecuentes con visión sustentable, formamos parte de instituciones y asociaciones que agreguen valor a nuestros públicos de interés.

- En Chile
- 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.
 - Asociación de Empresas de la V Región, 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).
 - WLPGA: World LP Gas Association.

- En Colombia:
- Unión Colombiana de Empresas de GLP (UNION.glp)
 - Asociación Gremial Colombiana de Comercializadores de Gas (AGREMGAS).



PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

- Premio Carlos Vial Espantoso, entregado por la Fundación del mismo nombre a las empresas que construyen relaciones laborales de confianza y valoran el aporte de los trabajadores en sus resultados.
- Primer Lugar en Calidad de Servicio, Premio ProCalidad, categoría Empresas de Gas- Cilindros.
- Lugar N° 30 entre las Mejores Empresas para Trabajar en Chile, de acuerdo al ranking elaborado por Great Place to Work Institute.
- Lugar N° 11 en el ranking de las Grandes Empresas para Madres y Padres que Trabajan (Fundación Chile Unido y Revista Ya).
- Tercer Lugar Premio Lealtad del Consumidor - Diario Estrategia.

SOLUCIONES
ENERGÉTICAS
PARA CADA CLIENTE

006.



PRODUCTOS, CLIENTES
Y MERCADOS

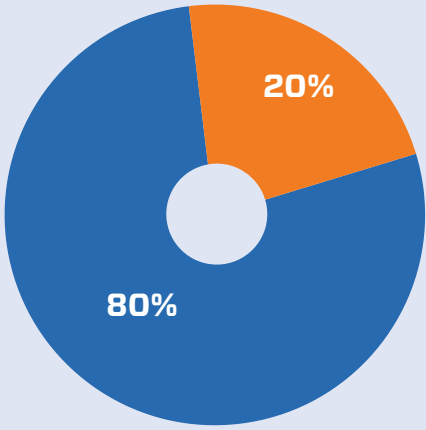
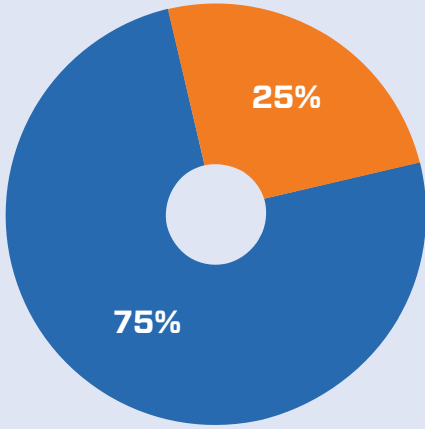
A partir de una operación centrada en la excelencia, la innovación y la seguridad, hoy contamos con cinco líneas de productos, las cuales describimos a continuación:

Conscientes de la amplitud de usos que tiene el gas, nuestra compañía ha innovado en diversas soluciones energéticas, potenciando la oferta desde el tradicional cilindro para clientes residenciales, hasta la distribución de gas natural para aplicaciones estratégicas de carácter industrial, institucional y comercial.

En Chile, Lipigas es la empresa con la mayor cobertura para la distribución de gas y nuestros productos satisfacen las necesidades de la mayor gama de clientes, desde aquellos residenciales y comerciales, hasta grandes clientes industriales, de transporte e inmobiliarios. En Colombia, en tanto, estamos enfocados en la distribución y comercialización de gas licuado a minoristas, residencial, industrial y comercial.

CHILE

COLOMBIA



- RESIDENCIALES
- COMERCIALES
E INDUSTRIALES

GN
GAS NATURAL

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

GLP
TRANSPORTE

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

GLP
REDES CON
MEDIDOR

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.

GLP
GRANEL

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

GLP
CILINDROS

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

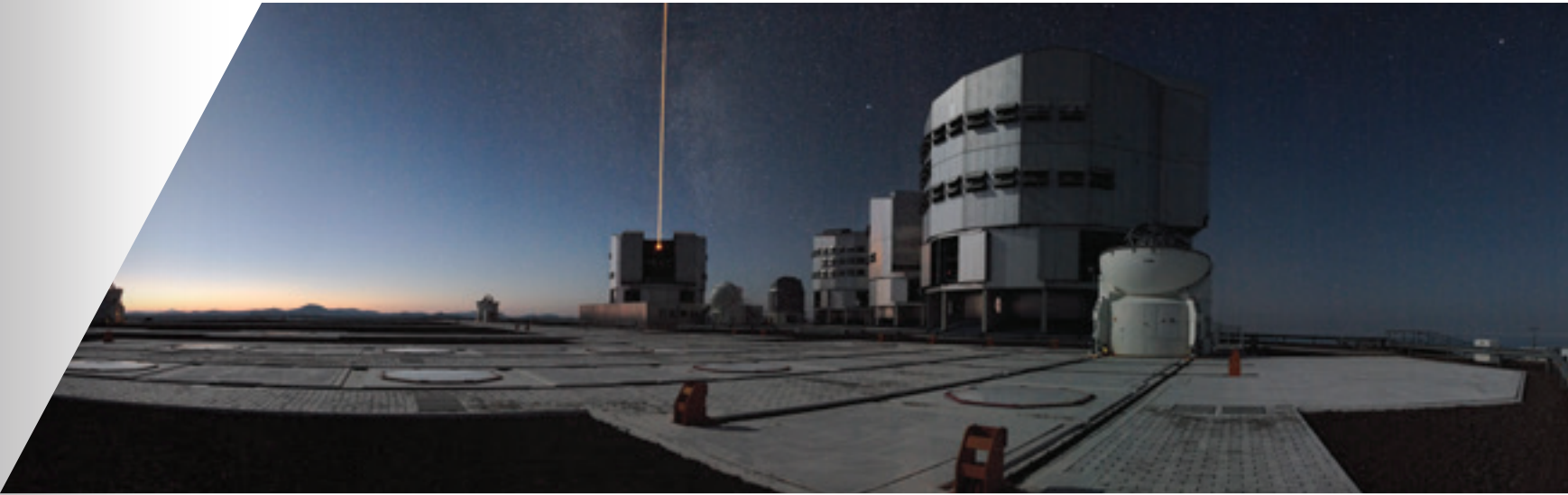


5. **APLICACIONES INNOVADORAS DE NUESTROS PRODUCTOS**

Entre las iniciativas que estamos llevando a cabo como parte de nuestra estrategia de diversificación, podemos mencionar el proceso de reconversión de calderas de diésel a gas licuado, que implica la reducción inmediata de un 15% en las emisiones de CO₂ y de la huella de carbono de las industrias y faenas mineras.

También estamos desarrollando sistemas que combinan la energía solar con gas licuado en proyectos inmobiliarios, supermercados, centros comerciales, hoteles, entre otros sectores. Esto no sólo permite a nuestros clientes ahorrar en sus costos de energía, sino también disminuir radicalmente las emisiones de CO₂. Por otro lado, pretendemos crecer un 30% en proyectos automotor, que consideran gas licuado para taxis y flotas. Y también quisiéramos destacar que somos la única empresa de gas que abastece a los clientes de Isla de Pascua.

A continuación, consignamos ejemplos destacados de uso de nuestros productos, lo que reafirma el carácter estratégico y diversificado de nuestra compañía.



Crédito ESO/C. Malin

5. **>> LIPIGAS JUNTO A LAS ESTRELLAS**

En Lipigas nos enorgullecemos de suministrar la energía a estos dos grandes centros astronómicos de avanzada, ubicados en la Región de Antofagasta, Chile. A través de un importante contrato con European Organisation for Astronomical Research in the Southern Hemisphere (ESO), aportamos 9.000 toneladas anuales de gas licuado para su proyecto ALMA (Atacama Large Millimeter Array), ubicado en San Pedro de Atacama. Se trata del centro de radiotelescopios más grande del mundo y utiliza el gas licuado en tres turbinas de generación eléctrica (con 18 MW de potencia), las cuales entregan el 100% de la electricidad necesaria para el funcionamiento del observatorio.

Las ventajas en materia de reducción de emisiones contaminantes, la eficiencia del producto y la seguridad de nuestras operaciones fueron variables clave a la hora de optar por esta fuente de energía en este proyecto internacional.

En el caso del Observatorio Paranal, nuestra compañía ha estado ligada desde el año 2007, cuando se implementó la utilización de butano líquido para turbinas de alta potencia de este centro astronómico (también dependiente de ESO), el cual utiliza 3500 toneladas al año del producto.



Crédito condominio El Manzano

5. >> SOLUCIONES HÍBRIDAS CON ENERGÍA SOLAR

Con la idea de potenciar nuevas tecnologías sustentables, Lipigas proporciona Gas Licuado a los hogares que cuentan con Paneles Solares.

Este sistema funciona en base a Energía Solar Térmica que logra aprovechar la radiación solar a través de paneles que la transforman en energía térmica. Sin embargo, para este tipo de instalaciones es necesario contar con un combustible por si no es capaz de mantener agua caliente las 24 horas del día.

Con esta aplicación híbrida solar se han obtenido más de 1.500 soluciones solar-gas desarrolladas en viviendas individuales y en edificios, además de ahorrar más del 50% en calentamiento de agua sanitaria, por mencionar algunas.



5. >> VEHÍCULOS MOVILIZADOS POR GAS

Esta aplicación del Gas Licuado de Petróleo para motores de combustión interna de vehículos se utiliza en Chile principalmente en taxis colectivos, taxis básicos y flotas comerciales (vehículos de empresas, autos, camionetas, furgones).

Al emplear GLP como combustible vehicular se reducen importantes índices en relación a los combustibles tradicionales, además de CO2, pues no contiene azufre ni plomo.

En nuestro país existen dos tipos de vehículos que utilizan este combustible: vehículos dedicados a GLP y vehículos convertidos a GLP. El primero utiliza gas automotor de fábrica como único combustible, en cambio el otro ha sido modificado quedando con la posibilidad de utilizar bencina y gas.

El mercado actualmente está dando señales claras de confiabilidad al contar ya con más de 14.000 clientes consumiendo GLP en Chile, para el segmento vehicular. Un taxista actualmente tiene un ahorro real en comparación con la bencina sobre los \$120.000 mensuales que equivalen a un 25%.

En Lipigas también hemos desarrollado el uso e instalación de estaciones surtidoras de gas licuado para clientes de grúas horquillas, contribuyendo a la disminución de emisiones contaminantes en la industria.



5. >> LIPIGAS PARA LOS TRABAJADORES MINEROS

En Chile poseemos el 95% de participación de mercado del área minera, por lo que constituimos un socio estratégico para el rubro más importante de la economía local. Nuestro aporte en esta área se traduce en la provisión de gas para uso doméstico y casinos en las instalaciones de quienes trabajan en las distintas faenas. Este aspecto no deja de ser relevante, considerando los estándares de calidad de vida laboral promovidos por la industria minera en nuestro país.

5. >> LIPIGAS JUNTO A NUESTROS NIÑOS

Lipigas, comprometido siempre con la comunidad, posee un rol fundamental en el Programa de Alimentación Escolar, abasteciendo a los Establecimientos Educativos Municipales y Particulares Subvencionados que entregan diariamente alimentación a los estudiantes en condiciones de vulnerabilidad en todo Chile.

5. >> LIPIGAS EN EL MAR

El desarrollo acuícola se ha visto fortalecido con la llegada de nuevas tendencias energéticas que reemplazan al petróleo y a la electricidad por GLP. Muchas industrias salmoneras en Chile, han optado por utilizar GLP para: calentamiento de aguas para la crianza de salmones, generación eléctrica y utilización de motores de lanchas.

5. NUESTRA FORMA DE OPERAR

La primera etapa del proceso productivo del GLP consiste en desarrollar las mezclas de propano y butano en nuestras plantas, para obtener el producto comercializable. Después, en el caso del gas envasado, se rellenan los cilindros, que previamente han sido objeto de una minuciosa revisión y selección, con el fin de garantizar que se encuentran en óptimo estado.

En caso del gas granel y redes con gas medidor, se prepara la carga en los camiones distribuidores que abastecen los estanques de gas licuado de los clientes. El abastecimiento, según el producto (gas envasado o a 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 nuestras plantas, en Lipigas nos preocupamos de que el proceso cumpla con todos los estándares de seguridad y calidad que norman esta industria, así como los protocolos de nuestra compañía.

En el caso de las aplicaciones para transporte, los camiones de granel abastecen los puntos de venta del gas para vehículos, aliados estratégicos y parte de la red de distribución de Lipigas, que cuentan con personal capacitado para abastecer el gas al usuario final.

En este sentido, para los lugares de difícil acceso, realizamos exploraciones en terreno, con el objetivo de confirmar si es viable que pasen camiones con este tipo de carga por la ruta y qué tipo de vehículos es más adecuado utilizar. Incluso, en algunos casos hemos abordado el desafío de abrir trazados y caminos para llegar con nuestros productos allí donde se necesite.

La permanente labor conjunta con los prevencionistas de riesgo y las charlas de seguridad en cada planta nos permiten garantizar condiciones óptimas para todos los procesos relacionados con la entrega de nuestros productos.

Específicamente para el caso de Colombia, Chilco recibe GLP en tres de sus plantas almacenadoras por el ducto de Ecopetrol, desde estas se distribuye a los diferentes centros de envasado donde se realiza el proceso de llenado.

REQUISITOS Y ESTÁNDAR DE SEGURIDAD PARA CONDUCTORES DE CAMIONES

Respecto de este punto, cabe señalar que todos los conductores de camiones que abastecen a la minería cumplen con los requisitos necesarios como el test de altura, exámenes de sangre, entre otros

5. MIDIENDO LA CALIDAD DE SERVICIO

En Lipigas estamos permanentemente evaluando nuestros sistemas de atención al cliente y resolución de reclamos. Esta gestión se vio recompensada en Chile con el Premio Calidad de Servicio en la categoría Empresas Gas Cilindros. La distinción está basada en el Índice Nacional de Satisfacción de Clientes, elaborado por ProCalidad, que mide cinco variables, dos de las cuales, fueron liderada por la Compañía, permitiéndole obtener dicha distinción.

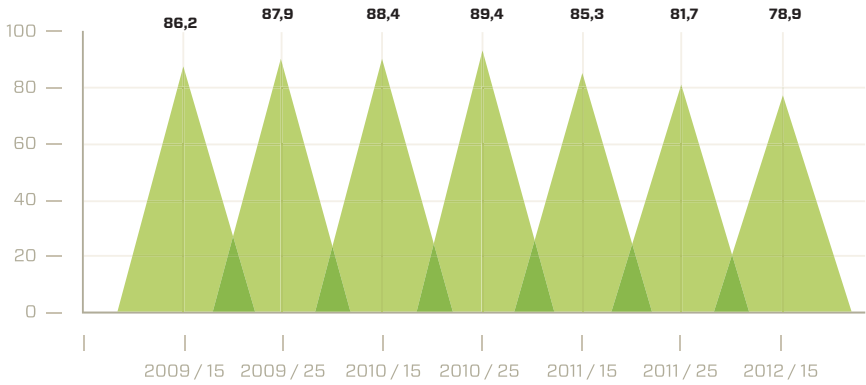
Esta distinción es la consecuencia de un trabajo constante, cuyo resultado se ve reflejado en el alto nivel de satisfacción que Lipigas ha presentado en los últimos tres años, el cual supera 85% en promedio.

El desempeño de Lipigas durante el período 2012 para su línea de productos GLP envasado se muestra en la siguiente tabla:

	VARIABLES	LIPIGAS	MEJOR DE LA CATEGORÍA
►	SATISFACCIÓN GENERAL	82%	84%
►	PRECIO	71%	71%
►	RECOMENDACIÓN	80%	80%
►	RECOMPRA	79%	81%
►	TASA DE PROBLEMAS	5,7%	6,0%

PREMIO CALIDAD DE SERVICIO

El estudio elaborado por Pro Calidad se realiza mediante encuestas telefónicas a hombres y mujeres mayores de 18 años, residentes en las ciudades de todo Chile, con un mínimo de 130.000 habitantes y además evalúa cuatro principales variables: precio, recomendación, recompra y tasa de problemas.

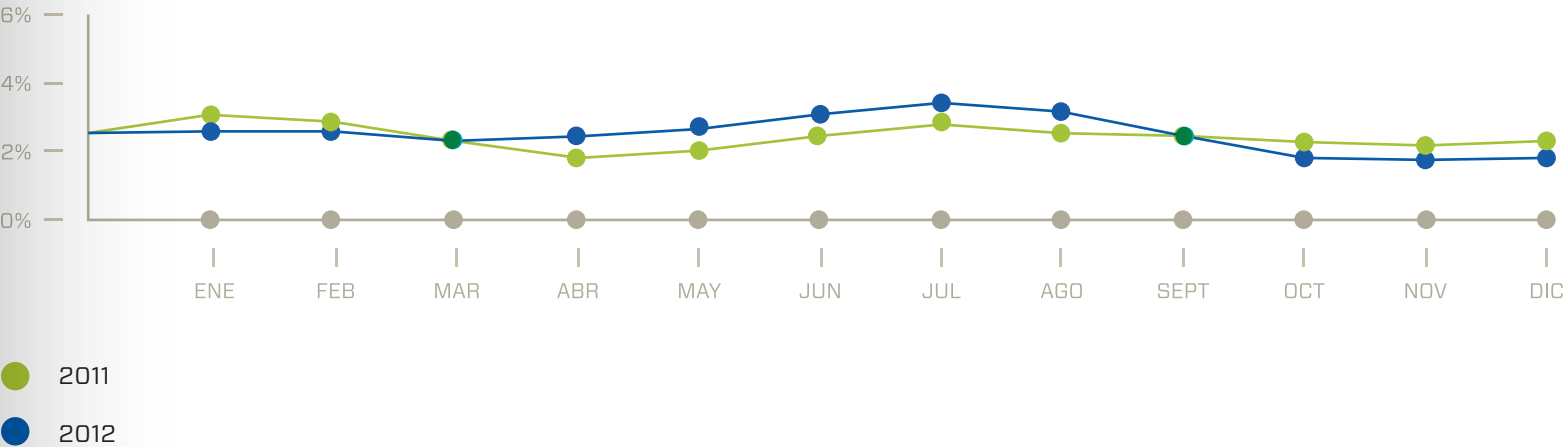




5. **TASAS DE RECLAMOS**

En Chile, realizamos un seguimiento sistemático respecto de las resoluciones y tiempos de respuesta con nuestros clientes. Con esta información elaboramos nuestros indicadores de gestión a nivel general y para cada una de nuestras líneas de productos.

► Tasa de Reclamos Mensual 2011 -2012



Analizando la evolución del indicador global, observamos que la tasa de reclamos no supera el 4%, lo cual nos habla de una industria con altos estándares de calidad y satisfacción al cliente. No obstante, en nuestro afán de mejorar, hemos implementado mecanismos de comunicación y modernización de nuestros procesos operativos que nos han permitido una disminución en las tasas de reclamo entre 2011 y 2012.

En nuestra operación colombiana la tasa de reclamos se mide a través de la Línea de emergencia 01800 930000 donde son atendidas las peticiones, quejas, reclamos y recursos.

GESTIÓN EN SEGURIDAD Y MEDIOAMBIENTE

007.



8. **GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL**

Por las características de nuestra empresa, tanto la seguridad como la gestión ambiental, se encuentran vinculadas entre sí y son un aspecto clave en todas las fases del ciclo de vida de nuestros procesos productivos y de distribución. Por esta razón, hemos desarrollado un sistema integrado de seguridad y medio ambiente, el cual, a través de certificaciones, documentación y gestión esperamos alcanzar los más altos estándares en estas materias y con ello prevenir cualquier impacto negativo en la sociedad en general.

Dado el rubro en el cual se inserta el modelo de negocio de Lipigas el cuidado del medio ambiente es esencial, por esa razón es el primer ámbito que cubre nuestro sistema integrado de seguridad y medio ambiente.

Esta preocupación radica principalmente desde un enfoque precautorio, aspirando que nuestros procesos y productos no solo sean seguros sino también no generen impactos negativos hacia el entorno en el que operamos.

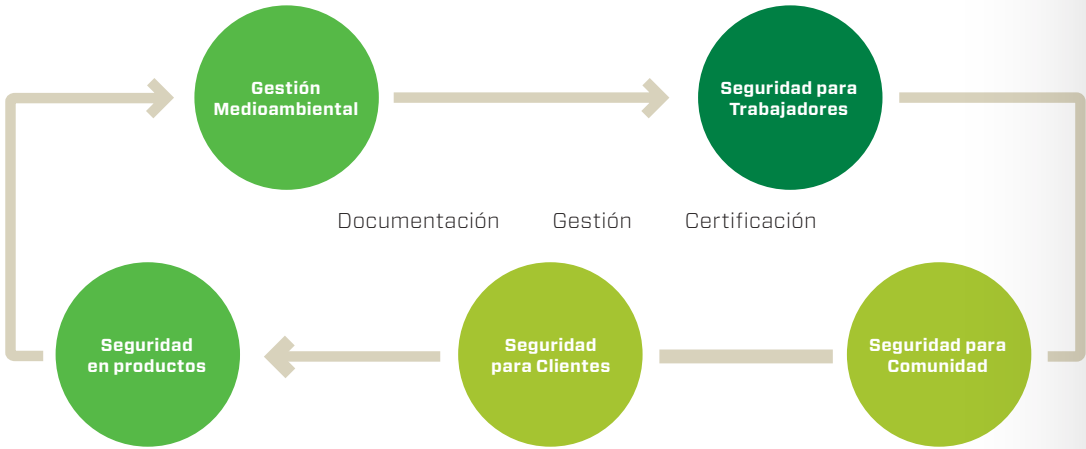
Es por esta razón que hemos centrado nuestro trabajo en esta materia a través de la implementación de un sistema de gestión medioambiental, basado en la norma ISO14.001.

Es por ello que en Chile tenemos cuatro plantas certificadas por esta norma, las que se ubican en Antofagasta, Concón, Coquimbo y Rancagua. Hacia el futuro esperamos expandir el alcance de la norma a las plantas restantes.

¿QUÉ ES LA ISO 14001?

La certificación ISO 14001 tiene el propósito de apoyar la aplicación de un plan de manejo ambiental en cualquier organización del sector público o privado. Fue creada por la Organización Internacional para Normalización (International Organization for Standardization - ISO), una red internacional de institutos de normas nacionales que trabajan en alianza con los gobiernos, la industria y representantes de los consumidores.

» Sistema integrado de seguridad y medio ambiente de Lipigas



8. **>> ENERGÍA Y HUELLA DE CARBONO**

Por las características de la Compañía, el mayor impacto al medioambiente sucede por la emisión de CO2 a causa del consumo energético, principalmente el proveniente del transporte de cilindros.

Por esta razón desde el año 2010 Lipigas ha iniciado un proceso paulatino para gestionar sus emisiones, el cual se ha plasmado en tres etapas: medición, compensación y gestión.

Entre los años 2010 y 2012, el foco ha estado puesto en la medición de la huella de carbono y específicamente en desarrollar herramientas que permitan cuantificar de manera certera los índices de emisiones para esta compañía.

Fue así que durante el 2011 se trabajó en un método para recolectar la información necesaria para el cálculo de la huella, cuyo piloto se desarrolló en la planta de Concón y los resultados fueron publicados en el Reporte de Sustentabilidad del año 2011 y debido al exitoso resultado, dicho método se aplicó a la totalidad de la operación en Chile alcanzando la cifra de 147.260 ton CO2eq en 2012.

Con la validación de la metodología, se espera para los años posteriores avanzar en las fases de compensación y mitigación de las emisiones de CO2, las cuales serán reportadas a través de este tipo de informes.

En cuanto al consumo de energía se han puesto en marcha en algunas plantas en Chile, como Antofagasta, Concón, Coquimbo y Rancagua, diversas iniciativas para disminuir el consumo de energía, tales como, utilizar leed en las oficinas, aprovechar al máximo la luz natural entre otras las que sumadas a las mejoras en los procesos debido a las certificaciones lograron la reducción de 3068200 kwh durante el año 2012.

CONSUMO	2011	2012
CONSUMO PLANTAS	7.013.295 KWH	5.394.373 KWH
CONSUMO EN OFICINAS	1.970.106 KWM	849.881 KWH
CONSUMO CALL CENTER Y CENTRO DE PAGOS	426.000 KWM	96.947 KWH
TOTAL	9.409.401 KWH	6.341.201 KWH

EMISIONES DE CO₂EQ AÑO 2012

RESUMEN DE EMISIONES POR ALCANCES	Ton CO2eq
EMISIONES DIRECTAS (ALCANCE 1)	61.461
EMISIONES INDIRECTAS (ALCANCE 2)	2.696
OTRAS EMISIONES INDIRECTAS (ALCANCE 3)	83.103
EMISIONES TOTALES	147.260



5. 

8. 

>> UNA OFERTA DE COMBUSTIBLES LIMPIOS PARA NUESTROS CLIENTES

Uno de los focos de nuestra gestión medioambiental, es contribuir con soluciones que sustituyan el uso de combustibles contaminantes en vehículos, especialmente las gasolinas.

En este sentido, 2012 fue un año importante para nuestros productos orientados a gas vehicular en flotas comerciales de empresas o taxis. Habíamos iniciado esta estrategia en regiones, con tres puntos para suministro de gas automotor, en estaciones de servicio. Al final del ejercicio ya contamos con 20 de estos puntos distribuidos entre Los Andes y Ancud.

En el norte se abastecen alrededor de 2.000 autos en la Zona Franca de Iquique y desde Antofagasta hacia el centro de Chile tenemos el desafío de desarrollar esta línea de negocios, aumentando el número de vehículos convertidos a GLP, desde las cien unidades que utilizaban nuestros productos en 2011 hasta los 2.000 vehículos movidos por Lipigas para el próximo periodo.

¿POR QUÉ EL GAS LICUADO ES MENOS CONTAMINANTE QUE LAS GASOLINAS Y EL DIÉSEL?

El gas licuado vehicular es un combustible seguro, económico, eficiente, más limpio y amigable con el medioambiente, comparado con la gasolina y el petróleo.

Al emplear GLP como combustible vehicular se reducen importantes índices de contaminación en relación a los combustibles tradicionales, ya que el GLP no contiene azufre ni plomo. Los vehículos a GLP permiten reducir en más de 60% las emisiones de NOx, en 90% las emisiones de CO y en 70% las de hidrocarburos o gases no combustionados, en comparación a la bencina.

Adicionalmente, su uso implica una importante reducción de emisiones contaminantes no reguladas, como el CO2 -causante del efecto invernadero-, y de aldehídos y compuestos aromáticos, sustancias altamente cancerígenas.



7. **SEGURIDAD PARA LOS TRABAJADORES Y COLABORADORES**

Para nosotros, la seguridad laboral es un pilar fundamental de nuestra gestión y es por esta razón que hemos invertido todos nuestros esfuerzos en entregar los más altos estándares para nuestros trabajadores y colaboradores.

En este sentido nos enorgullece el éxito que ha tenido en Chile el plan de desarrollo de certificaciones OSHAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Series), el cual iniciamos el 2011 y nos permitió alcanzar la cifra récord de ocho de nuestras plantas certificadas con la norma.

Las Plantas en Chile certificadas con OSHAS 18001 son:

- Iquique
- Antofagasta
- Coquimbo
- Con Con
- Maipú
- Rancagua
- Lenga
- Osorno

A través de este sistema de certificación, alcanzamos tres grandes objetivos. En primer lugar reducir los riesgos para la salud y seguridad en el trabajo, también garantizar a los clientes la confiabilidad de nuestros procesos productivos y finalmente cumplir estándares de clase mundial.

Esta gestión nos posiciona como líderes indiscutidos en cuanto a seguridad laboral en el mercado nacional y posiblemente en la región.

En lo específico de salud ocupacional, tales logros han permitido evitar y disminuir lesiones, enfermedades profesionales y otros daños en las personas, alcanzando la cifra en 2012 de 2.2 accidentes por cada 100 trabajadores, una de las más bajas de la industria.

¿QUÉ ES LA OSHAS 18.001 Y POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE?

Es una norma que ayuda a las empresas a identificar, evaluar, administrar y gestionar la salud ocupacional y los riesgos laborales como parte de sus prácticas normales de negocio. La norma requiere que las empresas se comprometan a eliminar o minimizar riesgos para los empleados y a otras partes interesadas que pudieran estar expuestas a peligros asociados con sus actividades.

TASA ACCIDENTABILIDAD	
2010	3.6
2011	1.9
2012	2.2
TASA DE SINIESTRALIDAD	
2010	66.6
2011	49.2
2012	60.9



5. >> SEGURIDAD EN LOS PRODUCTOS

En todas nuestras líneas de productos aplicamos nuestros exigentes estándares y medidas de control. En el caso de gas en cilindros, este proceso contempla la revisión del estado de los envases, sus válvulas y ajustes, así como el chequeo de eventuales fugas de gas. También nos preocupamos de garantizar que su reinspección esté al día.

Después se procede al examen de los camiones que transportan los cilindros a los centros de distribución: condiciones de la plataforma de carga, para asegurarnos de que los galones vayan bien ubicados o apilados.

Cabe señalar que durante 2012 seguimos realizando periódicamente inducciones y evaluaciones para los colaboradores que manipulan los cilindros y también a quienes movilizan gas a granel, con el objetivo de que apliquen adecuadamente nuestros protocolos.

Los camiones graneleros también son exhaustivamente revisados al ingresar a las plantas, para verificar que cumplen con las normativas de operación y seguridad.

5. >> SEGURIDAD PARA EL CLIENTE

En Chile, nuestro Centro de Operaciones de Emergencias entrega atención telefónica las 24 horas del día través del número 600 600 9200 ofrece asistencia frente a situaciones de riesgo o contingencias. En esta plataforma contamos con ejecutivos altamente capacitados, quienes orientan al cliente en cuanto a medidas de seguridad inmediatas, mientras se coordina la visita de un equipo de emergencia, si la situación lo amerita. Además, en nuestro sitio web www.lipigas.cl, entregamos recomendaciones respecto del uso seguro de cilindros, estanques y medidores.

En el año 2012 recibimos 71.533 llamados para asistencia técnica y emergencias. De esta cifra, los técnicos realizaron 50.998 visitas personalizadas a los hogares de los clientes.

Además, mediante nuestra Escuela Corporativa capacitamos en forma permanente a nuestra red de distribuidores, con el objetivo de prevenir accidentes, enfrentar situaciones de riesgo y hacer cumplir nuestros estándares de calidad de atención hacia los clientes.

Por último, si bien la certificación OHSAS 18001 está enfocada especialmente en seguridad laboral, tiene un efecto positivo en los clientes, pues es un sello de garantía en relación a nuestro proceso productivo.

7. >> SEGURIDAD PARA LA COMUNIDAD

El último ámbito de nuestro sistema integrado de Seguridad y Medioambiente tiene relación a nuestro compromiso con la comunidad, el cual se funda en procesos que garantizan el bienestar de nuestros vecinos a las plantas de almacenaje y distribución, junto con un enfoque hacia la entrega de información a la sociedad en general sobre los resguardos que debiese tener frente a posibles eventualidades.

Para mantener la seguridad de la comunidad en Chile, Lipigas ha desarrollado diversas gestiones:

Convenio de Ayuda Voluntario de Emergencia (CAVE)
Gracias a este acuerdo que lideramos desde 2007, desde nuestra planta en Con Con (Chile) las instituciones que lo integran, principalmente empresas y fábricas vecinas a nuestra planta, se comprometieron a colaborar mutuamente frente a situaciones de riesgo que pudieran presentarse dentro o fuera de las instalaciones, con el objetivo de proteger a las comunidades aledañas.

Capacitaciones a Cuerpos de Bomberos
Desde el año 2000, en Lipigas capacitamos y entrenamos a las compañías de bomberos a lo largo de Chile, con el objetivo de que tengan la mejor preparación posible para enfrentar situaciones de emergencias relacionadas con el gas licuado. Esto se debe a que numerosos clientes recurren a ellos en primera instancia frente a ciertas contingencias.

Sensibilizando a otros actores industriales
Como parte de la estrategia de dar a conocer los beneficios y el uso correcto del GLP a los distintos miembros del sector industrial en Colombia, durante el año 2012 se capacitó a 23 empresas en temas generales, en seguridad y manejo del Gas Licuado. En Chile, por su parte, se realizaron 71 capacitaciones con grandes empresas con el mismo objetivo.



NUESTROS
TRABAJADORES:
LA ENERGÍA QUE
NOS MUEVE

008.

Nuestros trabajadores son aliados fundamentales para alcanzar los objetivos de la compañía. Por esto, los consideramos más allá de la dimensión de su rol, a través de un compromiso profundo con su desarrollo laboral y la conciliación de la calidad de vida personal y familiar. Por esta razón, enfocaremos este capítulo exclusivamente hacia el público interno.

Los esfuerzos que hemos desplegado en este ámbito han sido reconocidos en 2012 por prestigiadas instituciones chilenas independientes, a través de tres importantes galardones: el Premio Carlos Vial Espantoso, que distingue a las empresas que construyen relaciones laborales de confianza y valoran el aporte de los trabajadores en sus resultados; el Lugar N° 30 entre las Mejores Empresas para Trabajar, de acuerdo al ranking de Great Place to Work Institute; y el Lugar N° 11 en el ranking de las Grandes Empresas para Madres y Padres que Trabajan, elaborado por Fundación Chile Unido y Revista Ya, del diario El Mercurio.

Sin embargo nuestro impacto en el empleo a nivel general es mucho mayor, principalmente debido a nuestra extensa red de distribución y proveedores. Para dimensionar el impacto global de nuestra actividad en materia de empleo, ver cifras de colaboradores de nuestra red en el capítulo “Lipired: Distribuidores, Proveedores y Comunidad”.

DOTACIÓN LIPIGAS

La dotación de trabajadores de Lipigas durante el 2012, alcanzó las 862 personas contratadas directamente de los cuales el 70% corresponden a personal en Chile y el restante en Colombia

En las siguientes tablas presentamos las cifras de dotación de Lipigas en Chile y Colombia, considerando a los trabajadores que tienen contrato directo con nuestra compañía y las operaciones locales.

Una de nuestras prioridades es la estabilidad laboral de nuestros trabajadores, por ello un 97,6% de nuestra dotación cuenta con contrato indefinido.

En cuanto a equidad de género y considerando las características propias de este negocio, sin ser mayoritaria, la presencia femenina es relevante en nuestra Compañía y está presente en todos los niveles desde los cargos ejecutivos hasta los operarios de planta.

	CHILE		COLOMBIA	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
GERENTES Y SUB-GERENTES	8	17	2	5
ENCARGADOS, SUPERVISORES Y JEFATURAS	38	91	25	51
ADMINISTRATIVOS Y PROFESIONALES	115	157	10	13
OPERATIVOS Y VENDEDORES	19	159	29	123
TOTAL	180	424	66	192



6. BENEFICIOS

Consistentes con nuestro compromiso en cuanto a Calidad de Vida Laboral, tenemos un extenso Programa de Beneficios, que incorpora a la familia del trabajador y lo apoya en temas y necesidades clave, como salud, educación, esparcimiento, fomento de hábitos saludables y previsión.

Estos programas de beneficios actualmente se presentan de manera completa en Chile y se están implementando paulatinamente en Colombia, razón por la cual se mencionará en los casos que corresponda cuando se entreguen en ambos países.



>> PROGRAMAS ORIENTADOS A LA FAMILIA

1. Programa RAE (Red Telefónica de Apoyo al Empleado):

Es un servicio de Orientación y apoyo profesional para el trabajador y su grupo familiar, que contempla atención social, psicológica, legal y financiera. La orientación psicológica incluye cuatro sesiones presenciales gratuitas.

2. Programa Segunda Generación:

Se trata de un Programa de Introducción al Mundo Laboral para hijos de trabajadores, que cursen entre 1º y 4º Medio. Esta iniciativa tiene como objetivo dar oportunidades a los jóvenes de conocer el mundo del trabajo y contribuir a descubrir su vocación. Consiste en que el joven asista durante dos semanas a nuestra empresa, en el periodo de vacaciones de verano, para que conozca los procesos más relevantes que se realizan y colabore en tareas sencillas de algún área. Por asistir a este programa se tiene considerado el pago de \$20.000 por participante.

3. Becas para Familias con Necesidades Especiales:

El objetivo de este beneficio es ayudar a la familia a solventar los gastos derivados de la discapacidad de alguno de sus miembros directos (hijos, 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 2012, cuatro personas obtuvieron este beneficio con un monto por familia de 600 mil pesos anuales.

4. Becas de Estudio para hijos de trabajadores:

Busca apoyar a la familia 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 paga conjuntamente con las remuneraciones del trabajador entre los meses de marzo a diciembre.

El monto de la beca para el año 2012 fue de US\$1.600* para Estudios Superiores y US\$550** para estudios de enseñanza Media Técnica Profesional. En el 2012 se beneficiaron 23 estudiantes de todo el país.

5. Becas de Estudio para trabajadores:

Para financiar los estudios superiores de trabajadores en Chile, que cursen una carrera profesional en Universidades, Centros de Formación Técnica o Institutos Profesionales y que no posean un Título Universitario. Cada beca se paga mensualmente con las remuneraciones del trabajador estudiante beneficiario, entre los meses de Marzo a Diciembre. El monto de la beca anual 2012 fue de US\$1.600***. En el 2012 se beneficiaron 15 trabajadores de todo el país.

Por su parte en Colombia con el fin de facilitar y motivar a nuestro personal en sus planes de desarrollo y formación profesional entrega un auxilio o bono, que les permite continuar con estudios. Este se entrega a partir del segundo semestre y está relacionado con el rendimiento del trabajador.

6. Actividades Recreativas de verano:

Durante las vacaciones de 2012, los trabajadores de Lipigas y sus hijos fueron beneficiados con 2.130 entradas y consumos en lugares de entretención.

7. Paseos Familiares Navideños:

A fines de año realizamos esta actividad en distintas zonas del país. Entregamos aportes en forma directa a todas las zonas, excepto en la Región Metropolitana, Concón, Talcahuano y Antofagasta, donde organizamos eventos recreativos familiares mediante proyectos Ley de Deportes.

8. Entrega de Gift Card y regalo de Navidad:

Para celebrar estas fiestas en Chile y Colombia, los hijos de trabajadores de hasta 13 años reciben obsequio por parte de la empresa como forma de celebrar la Navidad.

9. Incentivo al Ahorro Habitacional:

El objetivo es promover el ahorro como un medio para el acceso a la vivienda propia a trabajadores que no la poseen.

10. Seguro de Salud:

Nuestra compañía mantiene vigente un importante convenio de seguro de salud para los trabajadores y su grupo familiar, el cual cubre la diferencia en los gastos, una vez aplicados los beneficios del sistema de salud del trabajador. Este seguro contempla hospitalizaciones, maternidad, atenciones ambulatorias, tratamientos dentales y eventos catastróficos.

Actualmente ha alcanzando la suma de 2.150 personas adscritas a este seguro, entre titulares y su grupo familiar, lo que representa más del 95% de los trabajadores en Chile.

11. Orientación previsional y APVG:

Para mejorar el monto de jubilación, suscribimos un convenio con la Compañía de Seguros Principal. A la fecha, ya son más de 120 los trabajadores de todo Chile que ahorran mediante este sistema voluntario.



*\$800.000 en moneda de Chile
**\$275.000 en moneda de Chile
***\$800.000 en moneda de Chile





6.

LIPIPUNTOS

Es un novedoso sistema implementado en Chile que funciona como un “banco de horas” para trabajadores, permitiendo a cada uno ahorrar y utilizar sus horas en distintas circunstancias. Por ejemplo, todo trabajador de Lipigas cuenta con un día para mudanza, sin embargo, no todos utilizan este beneficio, entonces, en vez de perder esas horas pueden emplearlas en otro momento, para alguna otra circunstancia, con la familia o tiempo personal.

>> PROGRAMA DE PROMOCIÓN DE LA VIDA SALUDABLE E INTEGRACIÓN

1. Entrega de fruta quincenal:

Como una manera de estimular hábitos de alimentación saludables, ponemos fruta a disposición de los trabajadores en las distintas áreas, junto a información nutricional.

2. Vacunación:

Dentro del ámbito de la prevención, se entrega vacunación gratuita contra la influenza a todos los trabajadores a nivel nacional.

3. Charlas Nutricionales:

Como una forma de fomentar la vida sana y una alimentación saludable en Chile y Colombia se realizan estas charlas impartidas por nutricionista, que tienen como finalidad orientar e instruir a los trabajadores acerca del significado e importancia de tener una ingesta alimenticia balanceada y las afecciones que conlleva una mala alimentación.

4. Gimnasios:

Mediante proyectos acogidos a la Ley del Deporte hemos firmado convenios con gimnasios a lo largo de Chile, lo que permite que el trabajador y su grupo familiar puedan acceder en forma permanente a estas instalaciones deportivas.

5. Olimpiadas:

En el mes de abril de 2012 llevamos a cabo en Chile la cuarta versión de nuestras Olimpiadas Nacionales. Esta instancia promueve la sana competencia y la entretención, además de la integración y coordinación entre los distintos equipos y representantes de cada zona. La iniciativa es gestionada y financiada mediante proyectos Ley de Deportes.

6 Gimnasia de Pausa:

En 2012, al igual que el año anterior, se realizó gimnasia de pausa en el 95% de las plantas y sucursales en Chile.

7. Club de beneficios:

En esta plataforma los trabajadores pueden acceder a múltiples opciones de descuentos en: cine, almuerzos, peluquerías, entretención, entre otros. En forma permanente enviamos información de nuevos convenios a cada trabajador, para potenciar el uso de este programa a nivel nacional.

8. Fiesta del trabajador del gas:

Este año logramos realizar cuatro fiestas a nivel nacional, consolidando la zona norte en una sola actividad. La idea es apuntar a un día de esparcimiento, integración y sana convivencia, dentro de un formato de aporte cultural.

9. Celebraciones locales de cumpleaños, fiestas patrias, navidad con sentido, Semana Punch, Great Place To Work:

Destinamos un monto en dinero para celebrar diversas fechas, actividades y logros importantes, a lo largo de Chile. Esto contribuye al sentido de equipo y camaradería que permanentemente fomentamos en Lipigas.

>> OTROS BENEFICIOS

Alimentación:

Cheque restaurant, servicios de alimentación con casinos internos o pago de bono.

Ropa de trabajo:

Lipigas se preocupa que sus trabajadores, operarios y personal de contacto con clientes, tanto en Chile como en Colombia, tengan su propia ropa de trabajo, entregando indumentaria de calidad y que cumpla con los estándares de seguridad.

Movilización de acercamiento:

Para facilitar el traslado de nuestros trabajadores en algunos lugares.

Préstamos:

Evaluación de casos para gestión de préstamos internos con la empresa, con la Caja de Compensación o bien con institución bancaria.

Cartas de Resguardo:

Entrega de cartas de resguardo para atenciones médicas, previa evaluación.

Sala Cuna:

Para Lipigas, la familia es algo fundamental, por lo mismo entregamos una asignación o el arancel del establecimiento (Sala Cuna) a las trabajadoras que les corresponda el beneficio.

Fiesta Fin de año:

Fomentando las buenas relaciones entre trabajadores, en Colombia se realiza una celebración de final de año.



6. **COMPROMETIDOS CON EL DESARROLLO LABORAL Y LA CAPACITACIÓN**

En colaboración con las diversas áreas y el Comité Bipartito de Capacitación, hemos estado trabajando en construir mallas de formación para los diversos cargos de nuestra compañía. El objetivo es organizar anualmente los cursos, tanto internos como externos, para perfilar los aprendizajes que los trabajadores necesitan, con miras a desarrollar ciertas habilidades y adquirir conocimientos que apoyen su gestión y potencien su empleabilidad.

Asimismo, una de las herramientas con las cuales contamos para establecer el potencial de desarrollo laboral de nuestros trabajadores, a nivel transversal, es decir, en todos los cargos, es la Evaluación de Desempeño. En este sentido, cabe señalar que el 100% de los trabajadores de Lipigas en Chile recibe evaluaciones regulares respecto a su desempeño, una vez al año como mínimo.

Respecto de los resultados de nuestra gestión en capacitación durante 2012, el promedio general por trabajador en Chile fue de 44 horas anuales.

Por su parte, la operación en Colombia, el proceso de inducción se ha implementado paulatinamente, alcanzando un total de 277 horas de formación a trabajadores, de las cuales un 94% fueron enfocadas en Inducción Corporativa para los nuevos ingresos del personal.

PROMEDIO HORAS DE CAPACITACIÓN POR CARGO 2012

OPERARIOS	52 HORAS
ADMINISTRATIVOS	48 HORAS
JEFATURAS	55 HORAS
EJECUTIVOS	20 HORAS

6. **DESARROLLO PROFESIONAL**

El desarrollo de nuestros trabajadores es vital para alcanzar una gestión sostenible en el largo plazo. Por esta razón en Lipigas ponemos grandes esfuerzos en avanzar año a año en la generación de distintas iniciativas que ayuden a nuestros colaboradores a crecer profesionalmente.

Hasta la fecha, estos programas han sido exitosamente implementados en Chile y esperamos ir desarrollando iniciativas en esta línea en Colombia en los próximos años.

>> **PROGRAMA DE MENTORING:**

A los profesionales identificados con alto potencial, y que ocupan cargos críticos en la compañía, les ofrecemos un Programa de Mentoring, que consiste en tener cada 15 días una conversación con un gerente de la compañía. Hasta la fecha, doce personas de un total de veintitrés han pasado por este programa.

>> **PROGRAMA LÍDERES PARA LIPIGAS:**

Su objetivo es generar espacios para que los trabajadores participen, innoven, tomen riesgos y asuman responsabilidades. Esto conlleva desarrollar progresivamente la autonomía e inspiración de su equipo de trabajo, con el fin de desplegar su potencial de desempeño, entregando apoyo y orientación. Contempla además la capacidad de gestionar integralmente el desempeño.

>> **BECAS DESTINADAS A ESTUDIOS:**

Estudios conducentes a Título:
Para aquellas personas que no cuentan con un título profesional y que tienen interés en estudiar una carrera de pre grado. Se trata de un beneficio extensivo a hijos de trabajadores.

Cursos de Especialización:
Para las personas que tienen interés en realizar un curso o diploma en temas que estén relacionados con su labor y que les entregue herramientas para crecer profesionalmente.

Becas de Post Grado:
Se entregan a personas que demuestren un desempeño excepcional, y que la empresa tenga interés en desarrollar al máximo su potencial profesional.

Nivelación Escolar:
Destinado a las personas que tengan interés en terminar sus estudios escolares, extensivo también a sus cónyuges.

RECONOCIMIENTO A NUESTROS PROGRAMAS DE DESARROLLO PROFESIONAL

El premio de Fundación Chile Unido y Revista Ya, nos posiciona en el Lugar N° 11 en el ranking de las Grandes Empresas para Madres y Padres que Trabajan, destacó nuestros programas Nivelación Escolar y Escuela Corporativa, como prácticas exitosas respecto de las otras empresas, ya que son iniciativas que benefician, respectivamente a nuestros trabajadores, repartidores y transportistas, socios estratégicos de nuestro negocio.



1. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

En nuestra organización promovemos la igualdad de oportunidades en todos sus aspectos, privilegiando las habilidades y competencias personales para desempeñar un cargo, por sobre cualquier otro tipo de consideraciones. En este contexto, las conductas discriminatorias están reñidas con nuestros principios y son sancionadas de acuerdo a lo que señala nuestro Código de Ética.

Fruto de nuestras políticas y procedimientos en estos ámbitos, en el período reportado no se registran incidentes de discriminación ni quejas relacionadas con derechos humanos en nuestra compañía.

En materia de remuneraciones también tenemos establecidos criterios de equidad para mujeres y hombres. Cabe señalar que el salario mensual más bajo en nuestra empresa en Chile corresponde a US\$ 802*, el cual duplica el mínimo legal en el país que equivale a US\$386.

En cuanto al uso del beneficio de post natal, permiso consagrado en nuestra legislación tanto para mujeres como para hombres, presentamos la siguiente estadística:

*\$401.396 en moneda de Chile

USO BENEFICIO POST NATAL EN CHILE			
INICIO DE REPOSO	TÉRMINO DE REPOSO	MUJERES	HOMBRES
2011	2012	2	0
2012	2012	6	1

FOMENTANDO LAZOS DE CONFIANZA

Durante 2012 continuamos promoviendo las instancias de diálogo con nuestros trabajadores y sus representantes, a través de distintas reuniones formales y periódicas en las que tratamos materias de interés, entre ellas, planificación de actividades y convenios colectivos. Es por eso que en Chile, cabe mencionar que un 45% de los trabajadores está cubierto por un convenio colectivo en nuestra empresa.

Las instancias de conversación con los cuatro sindicatos regionales de Chile de Lipigas desarrolladas durante 2012 fueron:

- Reuniones mensuales de los ejecutivos locales con los dirigentes sindicales.
- Reuniones trimestrales del Gerente General y Gerente de Personas con presidentes de sindicatos.
- Mesas de trabajo trimestrales con Área de Personas para discutir y buscar en conjunto solución a inquietudes transversales.
- Negociaciones Sindicales: el 2012 tratamos ajustes a beneficios con el sindicato de Rancagua (10 afiliados), los que significaron un aumento equivalente mensual de \$US56** por persona.

**\$ 28.000 en moneda de Chile

SINDICATOS LIPIGAS EN CHILE

- La composición de los sindicatos de Lipigas es la siguiente:
- Norte: Arica a V Región. Representantes: Jesús Galindo, Marcelo Gajardo, Érika Silva.
 - Región Metropolitana. Representantes: Óscar Lizana, Fidel Yáñez, Judith Bustamante.
 - Rancagua. Representante: Leonardo Ahumada.
 - Sur: Chillán a Coyhaique. Representantes: Víctor Vallejos, Mauricio Castillo, Ramón Rebolledo.



LIPIRED:
DISTRIBUIDORES,
PROVEEDORES Y
COMUNIDAD

009.

6.

3.

NUESTRA RED DE DISTRIBUCIÓN

Hemos denominado a este capítulo Lipired, debido a la importancia que tienen para nuestra Compañía nuestros proveedores, distribuidores y la comunidad en general. Estos tres grupos, son aliados estratégicos para nuestro negocio y sin ellos no podríamos alcanzar la gestión exitosa que hemos logrado.

Cabe mencionar que dada la reciente incorporación de operación de Colombia a la compañía, esta se encuentra en un proceso de adaptación al modelo de gestión de Lipigas durante el 2012 el cual continuara durante el 2013, razón por la cual en esta oportunidad la gestión presentada para estos tres grupos está centrada en la operación de Chile.

En Lipigas estamos conscientes del aporte estratégico que realizan los distribuidores y transportistas de nuestros productos. Ellos, junto a las empresas que nos proveen de bienes e insumos, constituyen un eslabón relevante de la cadena de valor de la compañía.

En términos de empleo, el impacto de nuestra relación con las pequeñas y medianas empresas (Pymes) distribuidoras es importante y se fortalece cada año, aspecto que en sí mismo constituye un beneficio social.

Dado su rol clave en nuestro negocio, apoyamos a nuestros distribuidores en materia de capacitación y promovemos la colaboración mutua, con miras a la mejora continua de los procesos que desarrollamos y una óptima calidad de servicio, pues, en definitiva, los distribuidores son nuestros embajadores frente al cliente.

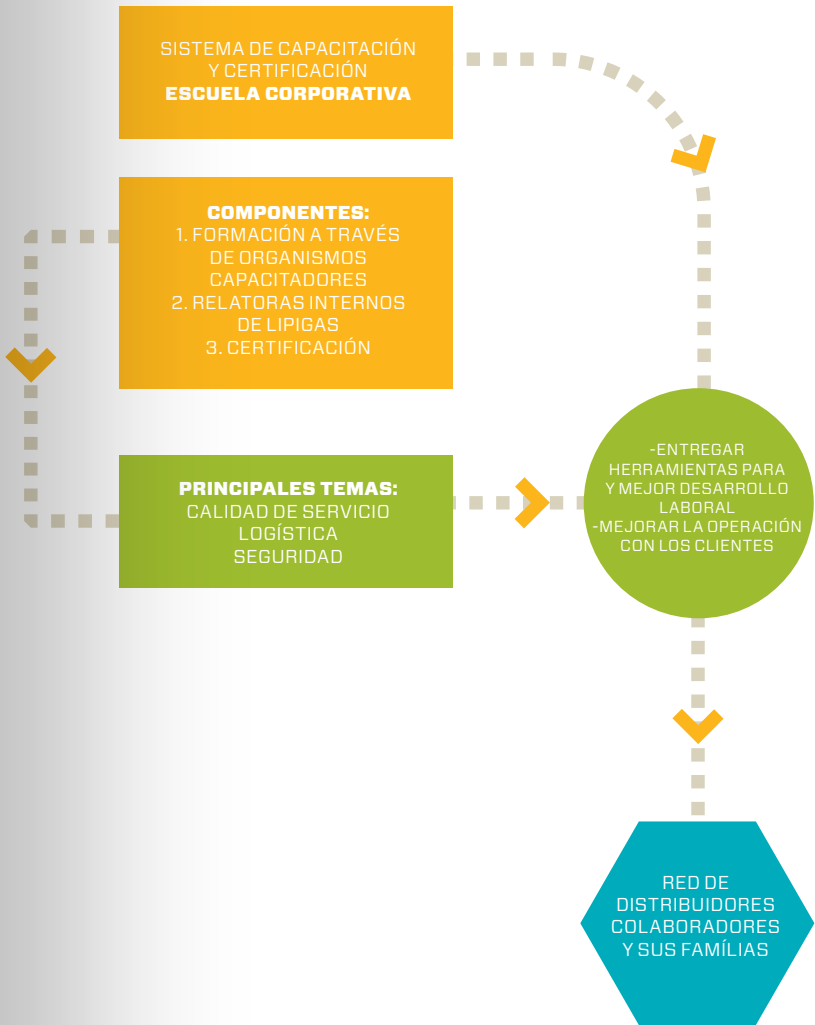
IMPACTO EN EMPLEO RED DISTRIBUIDORES DE CHILE	2011	2012
EMPRESAS DISTRIBUIDORAS	714	753
COLABORADORES DE EMPRESAS DISTRIBUIDORAS	5340	4734

6.

5.

IMPACTO DE LOS RELADORES INTERNOS

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



>> DESARROLLANDO A NUESTROS DISTRIBUIDORES A TRAVÉS DE LA ESCUELA CORPORATIVA

Se trata de una iniciativa innovadora y el principal motor para la formación con estos colaboradores, la que ha sido muy valorada por ellos en distintas instancias de conversación y evaluación realizadas durante 2012.

Este sistema de capacitación y certificación, que fue iniciado cómo piloto en 2011, está orientado a desarrollar competencias específicas del negocio, extiende nuestro modelo de calidad de servicio hasta nuestra red de distribuidores, con la consecuencia directa de mejorar la operación con los clientes. Así mismo, beneficia directamente a los colaboradores de nuestras empresas de distribución, e incluso a sus familias, porque les entrega nuevos conocimientos, herramientas y oportunidades de desarrollo laboral.

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

Los cursos son impartidos tanto por relatores internos, como por especialistas del Centro de Capacitación y Entrenamiento de la Cámara Chilena de la Construcción, institución que también tiene la responsabilidad de acreditar las competencias adquiridas.

Tres fueron los temas críticos para el negocio que abordamos en las capacitaciones de este año: Calidad de Servicio, Seguridad y Gestión Logística.

En cuanto a los indicadores de gestión de la iniciativa, las cifras son las siguientes:

CAPACITACIÓN ESCUELA 2012	
NÚMERO DE CAPACITADOS	1.421
MUJERES	166
HOMBRES	1.255
HORAS DE CAPACITACIÓN	1.646
NÚMERO DE EMPRESAS DISTRIBUIDORAS CAPACITADAS	105

6. 

3. 

>> APOYO FINANCIERO Y LOGÍSTICO A DISTRIBUIDORES

Junto con potenciar los conocimientos de nuestros colaboradores de la red de distribución, en Lipigas les brindamos soporte para sus operaciones, mediante la entrega de créditos para la renovación de las flotas de vehículos, así como uniformes y material corporativo.

Además, estamos trabajando en un proyecto para dotarlos de camionetas que utilicen gas como combustible, siendo así consistentes con nuestro foco de negocio y los objetivos de eficiencia y sustentabilidad de nuestra compañía.

>> INSTANCIAS DE DIÁLOGO CON TRANSPORTISTAS

Inspirados en nuestros principios de Sustentabilidad, en los cuales se destaca nuestra orientación al dialogo con nuestros grupos e interés, durante 2012 realizamos cinco reuniones-desayuno, con el objetivo de conocer las oportunidades de mejora en la red. Estos encuentros convocaron a 24 colaboradores, de un total de 90, entre ellos, conductores y ayudantes de los camiones de abastecimiento a distribuidores de la Región Metropolitana.

En esta instancia de conversación abierta, fuera de la operación diaria, compartimos los objetivos de la compañía y también abordamos la importancia del rol que cumple la red de distribuidores. de conversación y evaluación realizadas durante 2012.

5. 

3. 

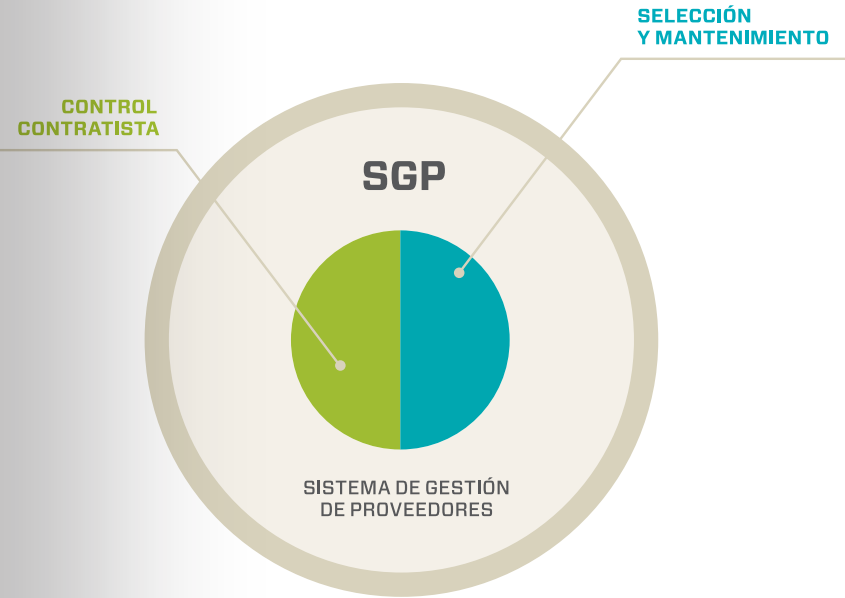
SISTEMA DE GESTIÓN DE PROVEEDORES

La Empresa cuenta con tres tipos de proveedores: Proveedores de Bienes, Proveedores de Servicio y Empresas Contratistas.

En Chile, durante 2012 creamos un Sistema de Gestión de Proveedores que permite apalancar la relación con ellos, previamente determinada por nuestra Política de Gestión de Proveedores. El sistema incluye requisitos de entrada para nuevos proveedores y control sobre los ya existentes. Para el caso de los proveedores Empresas Contratistas, existe control mensual sobre el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales, al igual que el cumplimiento de aspectos de seguridad y salud ocupacional, cuyo objetivo es resguardar el bienestar de los trabajadores subcontratados.

En el año pasado fueron 40 empresas las consideradas dentro del grupo de Proveedores de Alto Valor. En estas empresas se concentraron los suministros más importantes y el mayor número de trabajadores subcontratados, razones por las cuales este grupo fue especialmente gestionado, dadas sus características.

Cabe destacar que trabajamos con 300 empresas proveedoras, las que tienen un impacto en términos de empleo para 2.000 personas. La condición de pago para gran parte de los proveedores de Lipigas es a 30 días.



POLÍTICA DE PROVEEDORES DE LIPIGAS

Nuestra política define dentro de su estructura un Departamento de Compras y Gestión de Proveedores, en el cual se centralizan los requerimientos a proveedores, con excepción de la compra de materia prima.

Todo proceso de compra requiere como paso previo la definición de las especificaciones (qué se va a comprar) y de las necesidades (cuánto y cuando), definiciones que son obtenidas a partir del proceso de planificación.

En Lipigas aplicamos en todos los procesos de compra el principio de la transparencia, que se manifiesta en los distintos métodos que utilizamos: Licitaciones, Cotizaciones, Subastas y otros.

Por esta razón, entre las prácticas que cautelamos están las siguientes:

- Velar por el interés de la Compañía en toda decisión de compra, asegurando el valor integral de los bienes o servicios, por sobre el interés de cada área.
- El personal encargado de comprar los bienes y servicios, debe celebrar contratos con Proveedores sin incurrir en favoritismos.
- Todas las compras o acuerdo con Proveedores, con excepción de la compra de materia prima, deben estar lideradas por el área de compras. La práctica de comprar primero y solicitar al área la regularización del proceso no es aceptable.
- El personal que mantenga algún tipo de relación con la empresa proveedora deberá abstenerse de participar en el proceso, evitando de esta manera el conflicto de intereses.

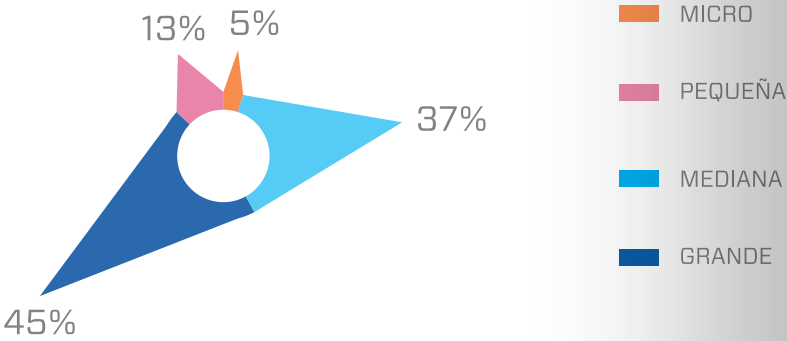
>> ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A PROVEEDORES

Es nuestro compromiso fortalecer año a año la relación con todos nuestros proveedores y generar mecanismos para conocer en qué aspectos podemos mejorar estas sinergias. Por esta razón, durante 2012 invitamos a 175 empresas proveedoras en Chile a participar de una evaluación para medir el grado de satisfacción con nuestra compañía, de las cuales respondieron 58.

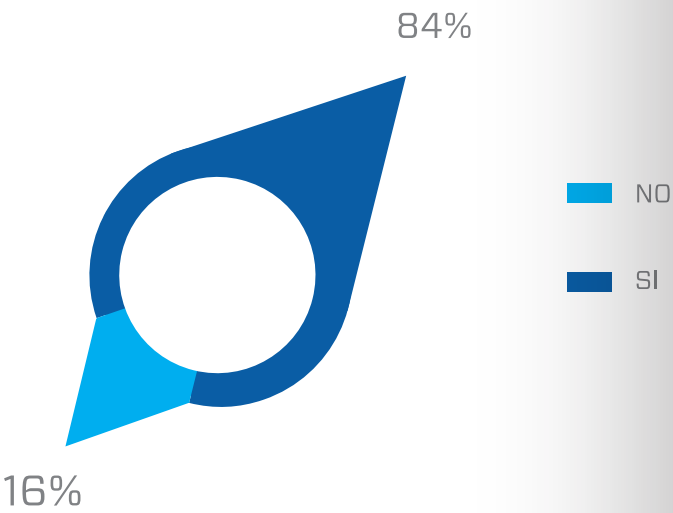
Los indicadores que evaluamos fueron: Trato Justo, Transparencia, Formalidad, Cumplimiento y Comunicación. El resultado de la evaluación global fue altamente satisfactorio, tal como lo muestra la siguiente gráfica:

En Lipigas estamos trabajando para cerrar las brechas detectadas en esta importante medición y resolver las razones de disconformidad presentadas por algunos de nuestros proveedores.

> PERFIL DE LAS EMPRESAS QUE PARTICIPARON DEL ESTUDIO



> ENCUESTA A PROVEEDORES: RECOMENDARÍA A OTRAS EMPRESA



10. INICIATIVAS CON LA COMUNIDAD

El impacto de nuestra actividad en el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas que conforman nuestra red de distribuidores y proveedores es relevante a la hora de considerarlos en su conjunto, como parte sustancial de nuestra cadena de valor. Así como crecen ellos, sus familias se ven beneficiadas directamente gracias al compromiso de estos socios estratégicos con los objetivos de nuestra compañía.

Pero en Lipigas tenemos la tarea de ir más allá, a través de la gestión de proyectos relacionados con los ámbitos de la cultura y la educación. Para esto, en Chile contamos con tres iniciativas que han resultado muy exitosas: el Programa Futuro Emprendedor, Museo Alegra tu Vida y mediante acciones de voluntariado corporativo hemos apoyado a hogares con talleres de reforzamiento en matemáticas e inglés, orientación en sexualidad y afectividad para adolescentes, así como también en el mejoramiento y ornato de instalaciones de jardines infantiles en la V Región y RM.

El Programa Futuro Emprendedor es un proyecto orientado a potenciar los talentos de niños y jóvenes de la Región de Valparaíso y que cuenta con el patrocinio del Ministerio de Educación y FIDE Técnica, en el marco de la Ley de Donaciones DL 19.247/93. Lipigas participa a través de sus profesionales, entregando a alumnos entre 3º y 6º básico, que visitan nuestras instalaciones, conceptos básicos de economía y el rol de las empresas en la sociedad.

Durante 2012, participaron del programa cerca de 100 alumnos de establecimientos técnicos industriales y 15 jóvenes del Liceo Jordana Zenteno visitaron nuestra Planta en Concón.

El programa “El Museo Alegra Tu Vida” promueve la creatividad y el desarrollo de habilidades en jóvenes y niños con alta vulnerabilidad social de las comunas de Santiago y de la VI Región. Esta acción se realiza en alianza con la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB) y el Museo de Artes Visuales (MAVI). Durante 2012, 1200 niños asistieron al MAVI.

TABLA DE INDICADORES GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Indicador GRI	Descripción	Estatus
1.1	Declaración del Máximo Responsable	Reportado en pág. 23
1.2	Descripción de Riesgos y Oportunidades de la Sostenibilidad	Reportado en pág. 8, 23, 24
2.1	Nombre de la Organización	Reportado en pág. 32
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	Reportado en pág. 40
2.3	Estructura operativa de la organización	Reportado en pág. 12
2.4	Localización de la sede principal	Reportado en pág. 12
2.5	Número y nombre de los países donde opera la organización	Reportado en pág. 12
2.6	Naturaleza de la propiedad	Reportado en pág. 32
2.7	Mercado servidos	Reportado en pág. 40
2.8	Dimensiones de la organización /Grandes números	Reportado en pág. 12, 14, 15
2.9	Cambios significativos	Reportado en pág. 4, 32, 34 y 44
2.10	Premios y distinciones	Reportado en pág. 37
3.1	Período cubierto	Reportado en pág. 4
3.2	Fecha memoria anterior	Reportado en pág. 4
3.3	Ciclo de presentación de memorias	Anual
3.4	Punto de contacto	Reportado en pág. 90
3.5	Proceso de definición del contenido	Reportado en pág. 5
3.6	Cobertura de la memoria	Reportado en pág. 4
3.7	Indicar la existencias de limitaciones del alcance y cobertura	Reportado en pág. 4

3.8	La base para incluir información en caso de negocios conjuntos	Reportado en pág. 4
3.9	Técnicas de medición	Reportado en pág. 4
3.10	Re expresión de información de memorias anteriores	Reportado en pág. 55
3.11	Cambios significativos en alcances, coberturas o métodos de valorización	No hubo cambios
3.12	Tabla de contenidos	Reportado en pág. 84, 85, 86, 87, 88
3.13	Verificación	Este Reporte no fue verificado
4.1	Estructura de Gobierno Corporativo	Reportado en pág. 32 y 33
4.2	Presidente ¿Ocupa cargo ejecutivo?	Reportado en pág. 32 y 33
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para recomendaciones al directorio	Reportado en pág. 32 y 33
4.6	Procedimientos para evitar conflictos de interés	Reportado en pág. 32 y 33
4.7	Composición, capacitación y experiencia del Directorio	Reportado en pág. 32 y 33
4.8	Misión y Valores	Reportado en pág. 18, 19, 26 y 27
4.10	Procedimiento para evaluar al Directorio	Reportado en pág. 32 y 33
4.11	Principio de Precaución y gestión de riesgos	Reportado en pág. 34
4.12	Principios y/o programas SOC, AMB y ECO	Reportado en pág. 33, 55, 80 y 87
4.13	Principales asociaciones	Reportado en pág. 36
4.14	Relación con GI	Reportado en pág. 29
4.16	Enfoque para la inclusión de GI	Reportado en pág. 29
4.17	Preocupaciones y aspectos de interés de los GI	Parcialmente reportado en pág. 5
EC2	Consecuencias Financieras por Cambio Climático	Reportado en pág. 8

EC3	Cobertura programas de beneficios sociales	Reportado en pág. 83
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de Gobiernos	No se reciben ayudas significativas
EC5	Diferencia entre salario mínimo y salario base de la compañía	Reportado en pág. 76, 82
EC9	Impacto económico indirecto	Reportado en pág. 80
EN3	Consumo directo de energía	Reportado en pág. 54, 55
EN4	Consumo indirecto de energía	Reportado en pág. 54, 55
EN5	Ahorro de energía debido a conservación y mejoras en la eficiencia	Reportado en pág. 54, 55
EN6	Iniciativas en productos y servicios eficientes en uso de energía	Reportado en pág. 54, 55
EN7	Iniciativas para reducir consumo indirecto energía	Reportado en pág. 54, 55
EN16	Emisiones totales de GEI	Reportado en pág. 54, 55
EN17	Otras emisiones indirectas de GEI	Reportado en pág. 54, 55
EN18	Iniciativas para reducir y sus reducciones	Reportado en pág. 54, 55
EN20	NO, SO y otras emisiones	Reportado como C02eq
EN26	Iniciativas de mitigación de impacto ambiental	Reportado en pág. 54, 55
EN28	Multas por incumplimiento ambiental	Durante este período no hubo multas significativas
EN29	Impacto ambiental por transporte	Reportado en pág. 54, 55
HR1	Porcentaje Inversiones o compras con cláusulas de DDHH	Reportado en pág. 83
HR2	Porcentaje Proveedores analizados en DDHH	Reportado en pág. 83
HR4	Incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Reportado en pág. 76 y 82
HR5	Operaciones y proveedores en donde esté en peligro el derecho a asociación	Reportado en pág. 77
LA1	Desglose de Trabajadores	Reportado en pág. 64
LA2	Nº Empleados, Contratación y Rotación	Reportado en pág. 64

LA3	Beneficios para empleados full time	Reportado en pág. 66, 67, 68, 69
LA4	Porcentaje de empleados en convenio colectivo	Reportado en pág. 77
LA6	Porcentaje representado en comité de salud y seguridad	Reportado en pág. 77
LA7	Tasa de accidentabilidad y otros	Reportado en pág. 58, 64, 66 y 70
LA9	Asuntos de salud y seguridad en acuerdo con sindicatos	Reportado en pág. 58, 64, 66 y 70
LA10	Horas de formación por empleado	Reportado en pág. 72, 73
LA11	Programas de gestión de habilidades para fomentar la empleabilidad	Reportado en pág. 72, 73
LA13	Desglose de Gobierno Corporativo por indicador de sexo y otros diversidad	Reportado en pág. 32 y 33
LA14	Relación salario Hombre vs Mujeres	Parcialmente reportado en pág. 76, 82
LA15	Niveles de incorporación post- maternidad	Reportado en pág. 76, 82
PR1	Evaluación de fases del ciclo de vida de los productos	Reportado en pág. 48, 54, 60
PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento legal en los productos	Durante este período no hubo multas significativas
PR4	Número total de incumplimientos relativos a la información y etiquetado de productos	Durante este período no hubo multas significativas
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente	Reportado en pág. 49
PR7	Número total de incidentes por incumplimiento de regulaciones relativas a marketing	Durante este período no hubo multas significativas
PR8	Número total de reclamos en relación al respeto de la privacidad de los clientes	Reportado en pág. 51
PR9	Costo de multas por incumplimiento de normativa en relación con el uso de productos	Durante este período no hubo multas significativas
S01	Porcentaje Operaciones donde se han implementado programas comunitarios	Reportado en pág. 85
S02	Porcentaje Negocios analizados por corrupción	Reportado en pág. 33
S08	Multas por incumplimiento legal	Durante este período no hubo multas significativas
S09	Operaciones con impactos negativos en comunidad	Reportado en pág. 54
S010	Prevención y mitigación de impactos en comunidad	Reportado en pág. 61, 73

**CONTACTOS PARA TEMAS DEL REPORTE
DE SUSTENTABILIDAD 2012**

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: **Add-Value.**
Diseño: **Puerto Diseño.**
Fotografía: **Cristóbal Marambio.**
Impresión: **Fyrma Gráfica.**

