

# abastible

enero 2020

## La ruta hacia una operación de Clase Mundial

Entrevista

**SERVICIO NACIONAL  
DE EMERGENCIA**

---

Nuestro negocio

**SE AMPLÍA USO DE GAS LICUADO  
A AUTOS PARTICULARES**

---

Nuestra cultura

**BUENAS PRÁCTICAS EN  
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

---



# Gas Licuado Granel para uso habitacional e industrial

Contamos con una moderna flota de camiones de suministro de gas licuado para prestar el servicio de calidad que necesitan nuestros clientes.





**JOAQUÍN CRUZ**  
Gerente General

# EXCELENCIA EN NUESTRA FORMA DE OPERAR

Abastible avanza a paso firme en su ruta de Clase Mundial. Este camino implica pensar, planificar y gestionar cada variable, además de ejecutar acciones concretas que permitan alcanzar con éxito este desafío.

tación de la Metodología GO; sistema de Gestión Operacional, compuesta de siete prácticas de trabajo colaborativo y eficiente, que buscan la mejora continua en nuestras plantas de norte a sur.

Una de esas variables es la gestión operacional en nuestras plantas, eslabón clave para lograr la excelencia. Tras la reestructuración y organización del área, nació la gerencia de Operaciones, basada en ejes fundamentales de la cadena de valor de la Compañía: abastecimiento, producción, distribución y mantenimiento. Junto con potenciarla, Operaciones comienza este año reconociendo la valiosa implemen-

Estamos convencidos que lograremos el éxito esperado, ya que contamos con un equipo comprometido, liderado por excelentes profesionales, los que cuentan con todo el apoyo y soporte de nuestra empresa.

Los invito a seguir esta ruta, nuestra ruta, abordando el año 2020 con la energía y motivación que nos caracteriza.

**Directora:** Francisca Veth.

**Editora General:** Pilar Sierra.

**Comité Editorial:** Francisca Veth, Pilar Sierra, Javiera Rodríguez y Catalina Nazal.

**Producción:** Sánchez y Barceló, Periodismo y Comunicaciones.



Abastible, respetuosa del medio ambiente, ha optado por una faja de papel reciclado Environment Natural Smooth de 118 gramos, para la presentación de la revista.

## ÍNDICE



### 12 **Nuestro negocio**

Abastible da el vamos a la generación solar fotovoltaica



### 16 **Abastible por dentro**

Contabilidad: "Documentamos la historia de Abastible en números"



### 20 **Nuestra cultura**

Luis Andaur: "Me identifico absolutamente con los valores de Abastible"



### 22 **Abastible en la región**

Solgas, un equipo que entrega un servicio innovador, seguro y de excelencia



### 24 **Tips**

¿Qué estilo prefieres para salir de vacaciones?



### 28 **Vida social**

Nuestros colaboradores en distintas actividades de la Compañía



# Final 4<sup>to</sup> Desafío i-NOW: El Futuro eres Tú

En Oficina Central se vivió la última etapa del 4<sup>to</sup> Desafío i-NOW, donde los cinco finalistas presentaron sus proyectos ante un jurado. La idea ganadora fue Cylinder Counter: un sistema que optimiza el proceso de inventario de cilindros utilizando Inteligencia Artificial. Su representante fue el embajador i-NOW, Héctor Santos, operador de Planta Coyhaique.

“Participar en este desafío fue una bonita experiencia. Pudimos interactuar e intercambiar conocimientos con otras áreas de la empresa y también, adquirir herramientas para innovar y generar ideas que nos ayuden a todos”, asevera Santos.

Desde el área organizadora, Diego García, subgerente de Laboratorio de Innovación y Cultura, comenta que “cada año vemos que las ideas ganadoras de los desafíos tienen un mayor potencial que genera valor a la Compañía, como también a nuestros clientes internos y externos por lo que estamos muy contentos. Además, estos desafíos tienen un efecto muy positivo en fomentar el trabajo colaborativo, que es fundamental en una cultura pro-innovación”.

Para finalizar Joaquín Cruz, Gerente General, felicitó a los finalistas y destacó el alto nivel de los proyectos: “La innovación es parte de nuestra cultura. Hoy en día las empresas tienen que innovar, el mercado es cada vez más competitivo y los clientes quieren más y mejores soluciones. La innovación está en nuestra gente, son ellos los que saben dónde están las oportunidades de mejora”.

## Los finalistas



- **RENOVACION, LIBRO DE OBRAS VIRTUAL**  
Alberto Ho, coordinador de Instalaciones, Oficina La Serena.
- **SMART PROJECT HOME**  
Daniella Molina, inspector técnico de Obra, Planta Concón.
- **ARQUITECTO VIRTUAL PARA INSTALACIONES GRANEL**  
Gustavo Aracena, ingeniero de Procesos Senior, gerencia de Control Interno, Oficina Central.
- **CYLINDER COUNTER**  
Héctor Santos, operador, Planta Coyhaique.
- **MANTENCIÓN PREDICTIVA**  
Omar Jarpa, jefe de Área Proyectos TI, Oficina Central.



## Puntos limpios para incentivar el reciclaje

Con la visita de la Brigada Ecológica a Oficina Central y Planta Maipú, Abastible dio a conocer los nuevos puntos limpios que implementará en oficinas y plantas. Los colaboradores deben depositar los residuos en contenedores de colores, diferenciados según tipo de desecho: papel (celeste), latas metálicas (gris), plástico PET 1 (amarillo) y vidrio (verde). Esta iniciativa viene acompañada de otras medidas, como el retiro de los basureros de cada puesto de trabajo. Además, los vasos utilizados en las máquinas de café serán hechos de material compostable y estarán disponibles sólo para visitas.



## La nueva plataforma de capacitación en línea para colaboradores

Aula es una plataforma que deriva de Conectados (que se lanzó en 2017), con la cual Abastible busca estandarizar el aprendizaje de los colaboradores a nivel nacional y regional, poniendo a su disposición contenidos relevantes para su desarrollo profesional. A ella pueden acceder a través de la intranet, en el ícono de Conectados, a cualquier hora y desde cualquier lugar. Incluye cursos, programas y actividades que apuntan a competencias técnicas y habilidades transversales. "Aula comprende un cambio cultural, en el que cada colaborador se convierte en el protagonista de su propio desarrollo", comenta Carolina González, analista de Desarrollo Organizacional.

## Ministerio de Desarrollo Social y Familia agradece a Abastible

El Gobierno presentó un balance del Plan Invierno y Código Azul 2019, en un acto en el que las autoridades destacaron el compromiso de Abastible por la entrega de 1.500 recargas de gas licuado y 60 estufas rodantes, que dotaron de calefacción y agua caliente a los 86 albergues dispuestos a lo largo del país; y a sus colaboradores quienes crearon grupos de voluntarios y visitaron algunos de estos recintos. En el evento participó Paula Jervis, gerente Legal y Asuntos Corporativos, junto a las representantes de la gerencia de Personas, Claudia Marchant y Javiera Cornejo. La ejecutiva expresó que "nos pusimos a disposición del ministerio para llevar la energía del gas licuado a quienes, en este caso, lo necesitaban más que cualquiera para dormir tranquilos, alimentarse y sentirse protegidos. Estamos muy agradecidos y contentos de haber participado".



# Tendencias a las que hay que estar atentos este 2020

## La revolución digital que vive la sociedad está modificando la forma de relacionarse y hacer negocios.

El vertiginoso avance de la tecnología ha modificado por completo la forma en que las personas se relacionan y comunican; la manera cómo se desenvuelve la sociedad; y las empresas comercializan sus productos y servicios. Algunas de las principales tecnologías que están generando esta revolución digital son la Realidad Aumentada, Blockchain, Internet de las Cosas e Impresión 4D.

Diego García, subgerente de Laboratorio de Innovación y Cultura, destaca que “como área estamos siempre mirando lo que sucede en nuestro entorno, en los desarrollos nuevos, en las distintas

industrias y por sobre todo, lo que nos pueda aportar para nuestro propio negocio. Hoy todo está cambiando a velocidades nunca antes vistas, debido fundamentalmente a una enorme diversidad de tecnologías, las que están generando una verdadera revolución digital, creando nuevas oportunidades y modelos de negocios”.

Añade que esta transformación no es sólo incorporar tecnologías en las empresas, sino que es una transformación cultural, donde primero hay que adaptar la cultura actual en el uso de estas nuevas herramientas, para luego apalancarse en

ellas y generar más valor a los clientes como también a la Compañía.

Este 2020 continuará la irrupción de nuevas tecnologías y las empresas seguirán ajustando su modelo de negocios a las tendencias actuales. De ellas algo ya se ha escuchado, pero ¿de qué se tratan?

**Durante 2020, la transformación digital seguirá teniendo un rol protagónico a nivel global, donde empresas, gobiernos y diferentes organizaciones seguirán buscando nuevos modelos de negocios, apalancados en estas nuevas tecnologías.**



## ► Red 5G

Se denomina así a la quinta generación de banda ancha móvil que reemplazará a su predecesora 4G. Es más rápida, con menor latencia (tiempo que tarda en transferirse un paquete de datos) y más dispositivos podrán conectarse a una misma red. Así, por ejemplo, descargar una película será en cosa de segundos, y además, en una conexión más estable.

### LAS PREDECESORAS

- 1G Analógica. Sólo para llamados de voz.
- 2G Incorporó el envío de SMS.
- 3G Incorporó Internet.
- 4G Mayor velocidad para transmisión de datos.

## ► Realidad Extendida

Es la combinación del mundo real con el virtual. Es una tecnología que agrupa la Realidad Aumentada y la Realidad Virtual.

- **Realidad Virtual:** es una simulación digital de espacios y entornos en el que los usuarios interactúan en un mundo virtual interactivo.
- **Realidad Aumentada:** permiten al usuario visualizar parte del mundo real en la pantalla de dispositivos tecnológicos como el smartphone o Tablet.
- **Realidad Extendida:** rompe las fronteras de la Realidad Virtual y la Realidad Aumentada, combinando entornos reales y virtuales y potenciando la interacción humano-máquina.

## ► M-commerce o Comercio Móvil

Este modelo de negocios forma parte del e-commerce o Comercio Electrónico y comprende aquellas transacciones que se realizan exclusivamente a través de dispositivos móviles, como smartphones o tablets. La modalidad más recurrente de Comercio Móvil es el pago con tarjeta de crédito. Lo que ahora se viene es la posibilidad de pagar con dispositivos móviles en tiendas físicas, opción que transforma el celular en una "billetera móvil" a través de un código QR. Esta modalidad ya es ampliamente utilizada en países como en China, mientras que en Chile recién comienza a implementarse.

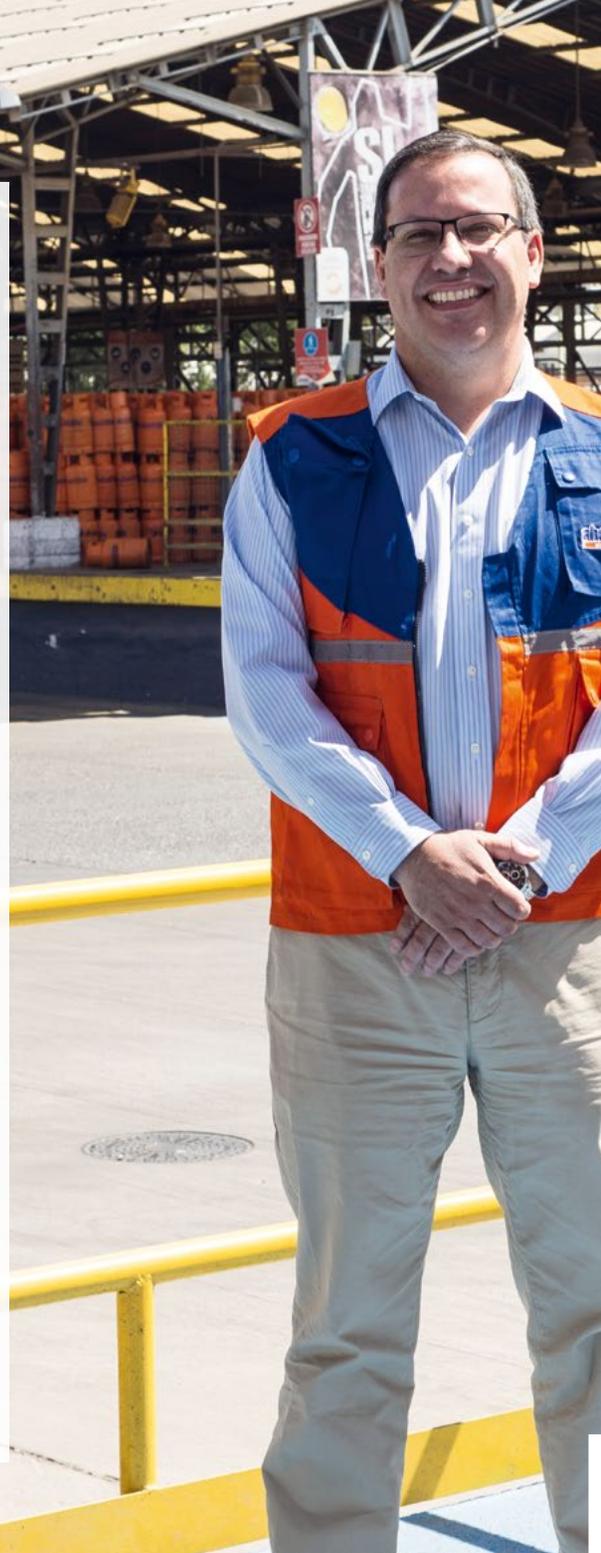
## Sabías que...

- Académicos de la Universidad Católica de la Santísima Concepción crearon el Noteikin: el primer lápiz para personas no videntes. Este dispositivo les permite leer y escribir a través de códigos morse y Braille. Además, cuenta con un sintetizador de voz y conexión Bluetooth.
- La Cirugía 4.0 es la nueva tendencia en Salud y se le denomina así por las distintas etapas que este procedimiento ha sufrido a lo largo de la historia. Se estima que durante 2020 se desarrolle fuertemente para lograr intervenciones menos invasivas a través del uso de Inteligencia Artificial, robótica, visualización avanzada de imágenes y un minucioso análisis de datos.
- La Realidad Virtual está siendo altamente utilizada en la formación y entrenamiento de personas. A través de simulaciones los trabajadores se preparan para ejecutar labores o enfrentar situaciones riesgosas.
- A fines de 2019, en Estados Unidos, se realizó el primer envío de medicamentos a clientes, utilizando un dron. La entrega fue realizada por la empresa de logística UPS.

Gabriel Huerta, subgerente de Servicio Nacional de Emergencia:

# “El tiempo que le dedico a mi familia es de calidad”

Es ingeniero en Prevención de Riesgos, esposo, padre de dos hijos y Comandante del Cuerpo de Bomberos de Santiago.



Desde hace más de ocho años, Gabriel Huerta lidera la subgerencia de Servicio Nacional de Emergencia, unidad que tiene como misión acudir y realizar la asistencia necesaria según la situación detectada, acorde al llamado y emergencia del cliente.

El área opera con un equipo de emergencias en terreno, compuesto por instaladores de gas con licencia Clase 3, certificados por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC). Funciona 24/7 y acuden al llamado de los clientes afectados que se comunican con el call center de la Compañía. Además, el servicio se encarga de la formación y entrenamiento de los colaboradores que integran las

Brigadas de Emergencia, presentes en cada planta y oficina de distribución y ventas de Abastible.

“En definitiva, tenemos la responsabilidad de planificar, atender y organizar la emergencia. El equipo se caracteriza por su conocimiento técnico y capacidad de atender cada requerimiento”, asevera Huerta.

## PASIÓN A TODA PRUEBA

Gabriel nació en una familia de bomberos. Su padre, algunos de sus hermanos y uno de sus hijos también lo son, por lo tanto la vocación



la lleva en la sangre. En 2017 asumió como Comandante del Cuerpo de Bomberos de Santiago, rol que separa de su cargo en Abastible: “Como bombero no me refiero a ningún tema sobre gas licuado; y cuando represento a Abastible no me refiero a temas de Bomberos”, explica.

La comandancia que él lidera la integran cerca de 2.400 bomberos y cubre nueve comunas de la Región Metropolitana: Renca, Estación Central, Independencia, Recoleta, Providencia, Vitacura, Las Condes, Lo Barnechea y Santiago.

“Siempre tenemos presente el riesgo. Hay que lidiar con el miedo, el cual es necesario, porque un bombero sin miedo no sería responsable de su seguridad”. Añade que si bien cuentan con los equipos, el entrenamiento y la capacitación necesaria “este trabajo es uno de los más riesgosos y hay que aprender a convivir con eso”.

Al respecto afirma que no son héroes, sino personas con una fuerte vocación. “Nuestra labor se realiza de manera abnegada, resuelta y desprendida de cualquier cosa que suceda. El servicio de Bomberos es transversal, independiente de las condiciones políticas, sociales o religiosas. Nos forman con un foco claro: salvar vidas y bienes. Y ahí uno se da cuenta que la institución a la que perteneces es un aporte para el porvenir del país. De ahí el reconocimiento de la gente que ve a un grupo de personas organizadas y con valores”, concluye Huerta.

## QUEHACER DIARIO

Sus labores comienzan temprano en Abastible y finalizan después de las 21 horas en la Comandancia de Bomberos. Cumplir con ambos roles significa tomar ciertas precauciones y estar siempre atento a lo que pueda suceder. Así, por ejemplo, mantiene siempre prendidos sus dos teléfonos móviles y evita estar mucho tiempo en lugares con poca cobertura. “Para mí no es un esfuerzo ni me complica, estoy acostumbrado”.

Reconoce que muchas veces la familia se ve afectada. “Hay que equilibrar esos tres mundos -dice- he aprendido que el tiempo que le dedico a mi familia es de calidad”.

Gabriel en la oficina de monitoreo en Planta Maipú, junto a parte de su equipo.



## AUTOGAS PARA TODOS:

# También se podrán convertir vehículos particulares

El Gobierno dio a conocer su decisión de ampliar el uso de gas licuado a todo tipo de automóvil de hasta 3.800 kilos (livianos y medianos). Esta medida implica un cambio relevante para el mercado, un ahorro para los usuarios y, por supuesto, una importante ayuda al cuidado del medio ambiente.

En septiembre del año pasado el Gobierno anunció su decisión de autorizar la conversión de vehículos particulares a gas licuado (GL), una medida que hasta ahora estaba vigente sólo para transporte colectivo o de uso comercial. Así quienes posean un automóvil con una antigüedad menor a cinco años podrán realizar la instalación de un kit que les permitirá reemplazar el uso de petróleo o gasolina.

“Llevamos 16 años en este negocio y Abastible siempre ha estado a la vanguardia, es líder del mercado y espera seguir siéndolo. Este anuncio lo esperábamos con ansias, ya que vamos a entregar un beneficio económico y ambiental para el usuario y el país”, comenta Álvaro Jara, subgerente de Autogas.

**-¿Cómo Abastible está preparado para enfrentar este cambio?**

-Tenemos la infraestructura de talleres, que es donde se hace la conversión, contamos con 14 a nivel país. Tenemos 54 estaciones de servicio, número que nos permite decir con claridad que estamos preparados para la demanda inicial. Además, gracias a nuestra alianza con Copec, podemos crecer rápidamente en estaciones de servicio.

Según datos de la Compañía, hoy en Chile hay aproximadamente 15 mil automóviles que funcionan con GL. En la actualidad se registran alrededor de 1.200 conversiones anuales,

cifra que con el cambio de normativa estiman podría aumentar a 10 mil sólo el primer año, lo que habla de un cambio fuerte en el mercado.

**-¿Cuánto pueden llegar a ahorrar los usuarios?**

-El cambio es sumamente atractivo, ya que un particular podría ahorrar alrededor de un millón de pesos al año. Como referencia, un kit de conversión cuesta entre 700 mil y 800 mil pesos, lo que significa que en ocho meses podrá recuperar la inversión. Estimamos que será muy atractivo para quienes trabajan con sus autos en Apps de transporte, ya que tienen un fuerte movimiento.

**► Productos y talleres certificados**

Para que un vehículo a gasolina utilice gas licuado requiere la instalación de un kit de conversión, el cual debe ser certificado por el Centro de Control y Certificación Vehicular (3CV). Abastible se encarga de importar el kit, de certificar ciertos modelos de vehículos con un kit determinado y de que su red de talleres esté autorizada por 3CV para la conversión y mantención del kit.

**Un alivio para el medio ambiente**

En comparación a la gasolina o el diésel, el gas licuado disminuye la emisión de gases y material particulado.



**9 a 19% menos**

**Dióxido de Carbono**  
(gases efecto invernadero).



**70 a 96% menos**

**Óxido de Nitrógeno**  
(gases del tubo de escape).



**99% menos**

**Material Particulado**  
(partículas en suspensión).

# Abastible da el vamos a la generación solar fotovoltaica

En Concón y Curacaví se localizan los primeros dos proyectos de la Compañía. Es una solución energética que amplía y complementa la cartera de proyectos para los segmentos comerciales e industriales, la cual genera una energía 100% renovable, sin emisiones y que contribuye con el ahorro energético.

Cómo funciona



**Cervecería  
Kross**  
Curacaví

**Papelera  
Viña**  
Concón

**Potencia  
instalada**

**110**  
kilowatts

**51**  
kilowatts

**Disminución  
de CO<sub>2</sub>**

**79**  
toneladas  
por año

**30**  
toneladas  
por año

En línea con la Política Energética de Chile, Abastible comenzó a implementar proyectos de Generación Distribuida Solar Fotovoltaica, para complementar las soluciones energéticas de gas licuado (GL) para sus clientes de granel. Hasta el momento se han materializado dos instalaciones: la primera en Papelera Viña ubicada en Concón; y la segunda en Cervecería Kross, en la localidad de Curacaví. Además, existen otros tres proyectos en desarrollo, incluyendo una instalación solar en Planta Concón de Abastible.

De este modo, la Compañía se convierte en un socio energético de sus clientes a través del denominado modelo de negocios Power Purchase Agreement (PPA), según el cual Abastible se compromete a proveer energía eléctrica solar y el cliente a consumirla durante un período de tiempo determinado y a un precio acordado.

“La energía solar fotovoltaica es una tendencia que está en boga a nivel mundial. Nuestro país ha sido uno de los pioneros en esta tecnología y se prevé que siga creciendo exponencialmente. Muchos clientes están solicitando esta solución, este sello verde. Cualquier empresa de Clase Mundial debe perseguir acciones y políticas que aporten a su desarrollo sustentable”, explica Sebastián Araneda, subgerente de Desarrollo Eléctrico.

#### ENERGÍA LIMPIA, ECONÓMICA Y RENOVABLE

Estos proyectos también hacen una gran contribución al medio ambiente, ya que disminuyen la emisión de CO<sub>2</sub> en alrededor de 0,4 toneladas

por kilowatt-hora, en comparación a la energía obtenida de la red eléctrica. Además, es 100% renovable porque proviene directamente del sol. Junto con el beneficio ambiental, “los paneles solares fotovoltaicos también impactan sobre la eficiencia económica del proceso, ya que permiten obtener ahorros monetarios”, indica Omar Aedo, ingeniero de Desarrollo Eléctrico.

### Socio energético

Con los proyectos de energía solar, la Compañía no sólo resuelve la necesidad térmica de sus clientes a través del suministro de gas licuado, sino que además parte del requerimiento eléctrico con energía solar fotovoltaica.

- Los paneles instalados en el techo o en el suelo convierten la energía solar en energía eléctrica durante las horas de sol, la que es autoconsumida directamente en los procesos del usuario.
- La energía faltante se obtiene de la red eléctrica tradicional o de generadores eléctricos a GL.
- La generación solar fotovoltaica es una solución energética sencilla de implementar, que contribuye en las dimensiones ambiental, económica y social.



### La experiencia de Cervecería Kross

“Desde hace más de cinco años estamos haciendo un diagnóstico y levantamiento ambiental que nos permita operar de forma sustentable y sin perjudicar el ecosistema donde se encuentran nuestras instalaciones. El proyecto de energía solar es nuestra bandera en la búsqueda de transformarnos en una empresa verde y sustentable, junto a otros proyectos que estamos realizando en esta misma línea. Las personas que nos prefieren lo ven como un gran aporte al ecosistema, nuestro entorno y la comunidad. Comprendemos que la fidelización de nuestra marca es integral y sustentable, y un desafío constante que nos permite día a día ir mejorando nuestros procesos”.

Carlos Rivera, gerente de Operaciones Cervecería Kross.

# La ruta hacia una operación de Clase Mundial



**Abastible está implementando la Metodología GO, un sistema de Gestión Operacional que busca la excelencia y la mejora continua. Está conformada por siete prácticas de trabajo colaborativo y eficiente.**

Uno de los desafíos de Abastible es convertirse en una Empresa Regional de Clase Mundial y para lograrlo, es fundamental que todas sus operaciones sean de excelencia. Por ello, es que en marzo de 2019 se dio inicio a la implementación de la Metodología GO, de Gestión Operacional, con la que está cambiando la forma de hacer las cosas en sus operaciones a nivel nacional.

Dicho sistema se sustenta en siete prácticas que se potencian entre sí, favoreciendo e incentivando un trabajo colaborativo entre diferentes áreas (Mantenimiento, Distribución, Ingeniería, Producción, Calidad y Riesgo). Sebastián Montero, gerente de Operaciones, explica que “estamos cambiando la mentalidad, tenemos buenas ideas y hay oportunidades de transformar nuestra operación”. Los ejes de trabajo son: Reuniones Operativas Diarias; Tarjetas Amarillas, Azules y Rojas; Mejora Continua - Kaizen; 5S; Mentalidad de Costo; Mantenimiento Autónomo; y Mantenimiento Profesional (ver recuadro).

El subgerente de Producción, Alejandro San Martín, detalla que funciona bajo la premisa de que los operadores son quienes mejor conocen su puesto de trabajo y por ende, pueden presentar soluciones y opciones de mejora. “Las ideas están en ellos y esta metodología permite que las expresen. Apunta a que nos digan los ‘dolores’ y nosotros les damos soporte”, enfatiza.

Así lo subraya Marco Betancur, jefe de Operaciones Planta Lengua, quien califica esta forma de trabajo como innovadora e integradora. “El principal cambio es la mirada crítica que se ha ido formando en busca de la mejora continua. Cada vez existe un mayor involucramiento y participación de los colaboradores”, asevera.

Asimismo, Nelson Jara, jefe de Operaciones Planta Maipú, relata que las prácticas dan visibilidad, permiten hacer seguimiento a las situaciones que se plantean y fortalecen el compromiso de trabajar en equipo. Añade que “es una metodología en constante desarrollo que llegó para quedarse y concretar el desafío de convertirse en una empresa de Clase Mundial”.



# Las siete prácticas de la Metodología GO

## IMPLEMENTADAS EN 2019



### Reuniones Operativas Diarias (ROD)

Es una reunión de máximo 30 minutos que agiliza la toma de decisiones para resolver temas del día a día. Siempre comienza con una charla sobre seguridad, y participan colaboradores de las áreas de Distribución, Ingeniería, Producción, Calidad y Riesgo.



### Tarjetas Amarillas, Azules y Rojas

Permite la identificación de problemas básicos en las plantas, los cuales son revisados en las ROD y se establecen plazos para ser resueltos. Por el momento se han implementado Amarillas, Azules y Rojas para resolver condiciones básicas. Luego, se incluirán Tarjetas Verdes, con foco en temas de sustentabilidad.

- Amarillas, para reportar acciones, condiciones inseguras y accidentes (por ejemplo: un desnivel o poca iluminación).
- Azules, para reportar anomalías de operaciones (por ejemplo: bloqueo de vías de evacuación).
- Rojas, para reportar anomalías de mantenimiento (por ejemplo: vibración excesiva de una máquina).



### Mejora Continua - Kaizen

Busca la causa-raíz de los problemas o inconvenientes que sean reportados en las tarjetas o conversados en las ROD. Los de mayor complejidad se abordan como Kaizen, es decir, un proyecto para mejorar la operación y que eventualmente puede ser implementado en otras plantas. Según la solución, se definen los equipos a intervenir, por ejemplo Ingeniería o Mantención.



### 5S

Fortalece la mejora continua en los puestos de trabajo. La lógica es que toda persona será más eficiente en la medida que esté ordenado, organizado y limpio. Es una metodología japonesa cuya implementación se basa en: Eliminar, Ordenar, Limpiar, Estandarizar y Mantener. A nivel nacional existen 42 Facilitadores que capacitarán a sus compañeros de trabajo. De esta práctica también pueden surgir proyectos Kaizen.

## A IMPLEMENTAR EN 2020



### Mentalidad de Costo

Permite identificar dónde están las oportunidades y a partir de eso, desarrollar proyectos Kaizen.



### Mantenimiento Autónomo

Apunta a que los operadores cuenten con la capacitación y atribuciones necesarias para que puedan resolver los inconvenientes que detecten.



### Mantenimiento Profesional

Modelo de mantención basado en la confiabilidad de equipos, procesos y flota. Se aplica un proceso centralizado de planificación de la mantención y análisis de fallas, maximizando la función de diseño e integridad de los activos, para garantizar la seguridad de los procesos.

## POSITIVO IMPACTO

Héctor Sánchez, supervisor de Operaciones Planta Lengua, comenta que la Metodología GO ha sido bien recibida por los operadores y que “se nota el cambio” en la forma de hacer las cosas. Relata que trabajan más atentos a lo que sucede en el entorno y que ha aumentado el reporte de anomalías o inconvenientes. Ver resultados a situaciones que ellos mismos reportan, los motiva a continuar con la implementación de las prácticas.

Sus palabras se complementan con las de Eric Ulloa, operador de Planta, quien destaca que “toman nuestra opinión en cuenta, nos ven como personas que tenemos la capacidad de generar ideas y aplicarlas. Me gusta ser parte de esta metodología, de este camino hacia la Clase Mundial”.

En Planta Maipú comparten esa visión. Elio Chaparro, operador Mesa de Llenado y Facilitador 5S, asegura que ha fortalecido el compromiso con la seguridad y con realizar un trabajo de calidad. “En las reuniones intervienen, dan su punto de vista”. Agrega que agradecen el apoyo y las herramientas que está entregando la Compañía para mejorar la gestión de las plantas.

A su opinión se suma la de Juan Reyes, operador Mesa de Llenado, quien recalca que se ha generado una mayor cercanía con las jefaturas y valora las instancias de capacitación y aprendizaje. “Trabajamos de forma más segura y eficiente. Tenemos más confianza en lo que hacemos. Si uno hace las cosas bien a la primera, siempre salen bien”.



Equipo de Contabilidad:

# “Documentamos la historia de Abastible en números”

Sus integrantes registran la información de todas las operaciones contables de la empresa. Durante 2019 modificó su estructura para ajustarse a la hoja de ruta de Abastible hacia la Clase Mundial.



El año 2019 fue un periodo de cambios en Contabilidad, que modificó su forma de trabajar para ajustarse al desafío de Abastible de ser una Empresa Regional de Clase Mundial. Hasta entonces las labores no se encontraban distribuidas con una mirada al negocio y sus áreas críticas. Esa modalidad se actualizó con la llegada del actual Contador General, Rodrigo Saldivia, quien planteó una profesionalización y especialización por áreas (ver recuadro).

Al respecto, enfatiza que “fue un año de desafíos y cambios. Por eso, quiero agradecer al equipo. Estamos haciendo las cosas bien”. Contabilidad está conformada por 22 personas y complementa la experiencia de colaboradores de larga trayectoria en la Compañía, con la llegada de nuevos talentos. Del total, alrededor del 70% de sus integrantes tiene menos de un año de antigüedad.

#### ¿CUÁL ES LA IMPORTANCIA DE CONTABILIDAD PARA ABASTIBLE?

“Ser recipiente de toda la información contable. Son los números los que hablan, los que cuentan la histo-

ria y miden el crecimiento de una organización. Una empresa que quiere ser de Clase Mundial debe tener sus procesos contables ordenados y nosotros realizamos ese control”.

Pedro Venegas, jefe de Contabilidad, profundiza diciendo que “recabamos las operaciones contables y las presentamos en números. Deben ser claras y estar ordenadas, por lo tanto, también cumplimos el rol de instruir a otras áreas”.

Desde esa perspectiva, ambos coinciden que el desafío son los múltiples proyectos que está ejecutando Abastible, que dicen “está cambiando a pasos agigantados y debemos ser asesores de todos esos cambios”.

José Cáceres, encargado de Activos Fijos, resume la labor de Contabilidad de la siguiente forma: “Nuestro trabajo nos convierte en los historiadores de la empresa. Tenemos un marco regulatorio tanto financiero como tributario y debemos velar porque todos los sucesos de la Compañía queden documentados y registrados bajo los conceptos que están establecidos”.

## Áreas de especialización

- **Activos fijos:** control de los proyectos en ejecución, activación y depreciación. Responsable: José Cáceres.
- **Costos e inventarios:** control de cuentas relacionadas a la actividad operacional de la Compañía. Responsable: Héctor Montesinos.
- **Cuentas por pagar:** procesamiento de documentos de proveedores y rendiciones de fondos. Responsable: Marcelo Salas.
- **Impuestos:** apoyo en temas impositivos a todas las áreas de Abastible. Responsable: Diego Muñoz.
- **Reportes:** información oficial de la Compañía hacia los propietarios, procedimientos y control interno del área. Responsable: Eduardo Fredes.

Algunos integrantes del área.



**ZONA  
DE RIESGO**  
No expongas  
tu información

# Impulsando una cultura de seguridad de la información

## El propósito es promover un cambio de hábito entre los colaboradores, pues ellos son un eslabón fundamental en esta materia.

En 2018 Abastible inició el camino hacia el establecimiento de una cultura de seguridad de la información, la cual tiene como propósito proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de datos relativos al negocio, proveedores, clientes y colaboradores, a través de buenas prácticas.

Como primera etapa, y para comenzar a sensibilizar sobre el tema, la Compañía desarrolló una campaña sobre la protec-

ción de datos personales en redes sociales y consejos para evitar ser víctima de una estafa por medios tecnológicos. En 2019 ese camino continuó con una segunda iniciativa, que se centró en medidas preventivas relacionadas directamente al ámbito del trabajo y de Abastible.

Tomás Ros, jefe de Auditoría TI y oficial de Seguridad de la Información, explica que “existe una responsabilidad al ser una empresa que está camino a ser de Clase Mundial”. Al respecto, destaca que esa responsabilidad tiene relación con prácticas y cambios de hábito que buscan instaurar una cultura organizacional, en la que “al incorporar estas medidas no sólo nos dará mayor tranquilidad en el ámbito laboral y para nuestros clientes, sino que también en lo personal”.

Jordan Rivero, analista de Seguridad de la Información, añade que “las leyes y los

cambios digitales apuntan a la importancia de mantener un buen manejo en esta materia. Desde nuestra área buscamos acercar estos temas con ejemplos y procesos simples”.

Así, a través de señalética en oficinas, concursos interactivos y consejos en la intranet se fue concientizando a los colaboradores sobre su responsabilidad y las correctas decisiones que deben tomar. “Son temas sensibles que presentamos de forma entretenida. Por ejemplo, desarrollamos un juego al estilo de Pasapalabra con conceptos de seguridad”, explica Ros.

Este importante camino que comenzó hace dos años -y que se enmarca en el Valor Compañía de Hacer las cosas bien- continúa de forma permanente. El objetivo es cada año ir abordando y generando nuevas campañas, en línea con el desarrollo digital de Abastible y del país.

## Consejos a seguir

- ▶ No compartas tus contraseñas y nunca las dejes a la vista.
- ▶ Bloquea tu equipo siempre que te ausentes de tu puesto de trabajo.
- ▶ Si recibes un e-mail sospechoso no hagas clic en su contenido. Links o archivos adjuntos pueden contener virus.
- ▶ Usa los programas autorizados por Abastible y siempre pide ayuda a Soporte TI para su instalación.
- ▶ Tener antivirus es importante, pero más importante es mantenerlo actualizado. No interrumpas las actualizaciones automáticas y periódicamente reinicia tu equipo conectado a la red Abastible.
- ▶ No dejes información confidencial a la vista, guárdala o destrúyela.
- ▶ Ante dudas o incidentes de seguridad, siempre consulta a la Mesa de Ayuda. Responderá o canalizará tu solicitud.
- ▶ Mantén toda tu información en medios altamente disponibles (nube corporativa OneDrive o carpetas compartidas del área). Esta acción permite disponer la información, aun si fuiste víctima del robo de tu equipo o si sufriste un accidente que borre o dañe tu información.





- Seguridad
- Pasión, clientes y servicio
- Hacer las cosas bien
- Equipo

Luis Andaur, periodista y aventurero:

## “Me identifico absolutamente con los valores de Abastible”

**Durante 2019 protagonizó la campaña “Cultura Naranja: Valores muy nuestros”, los cuales reflejan el quehacer diario en la Compañía. Participó en actividades y videos que fueron vistos por los colaboradores, de Arica a Coyhaique.**

Hasta Concepción llegó el periodista y aventurero Luis Andaur, para participar en el evento de cierre de la campaña “Cultura Naranja: Valores muy nuestros”, de la cual fue rostro durante 2019. Esta iniciativa tuvo como objetivo promover los valores fundamentales de Abastible, es decir, Seguridad; Pasión, Clientes y Servicio; Hacer las cosas bien; y Equipo.

Allí lo esperaban colaboradores de Planta Lenga, Oficina Concepción y Terminal Marítimo San Vicente, quienes participaron con gran entusiasmo en la actividad. Se sacaron fotos, compartieron

experiencias y disfrutaron de una entretenida instancia al aire libre con el protagonista de la campaña.

**-¿Cómo te identificas con la Cultura Naranja?**

-Me identifico absolutamente con los valores de Abastible, porque se conjugan en mi día a día. Lo más importante en mi trabajo es la seguridad, porque estoy expuesto a situaciones de riesgo, y para tener esa seguridad debo hacer bien las cosas. También, me identifica la pasión por el cliente, que en mi caso es el público; con el trabajo en equipo y de todas maneras con el cuidado por el medio ambiente.

**-¿Cuál es tu mejor anécdota de este año como rostro de Abastible?**

-Me ocurrió en la Región de Los Ríos, paseando en mi bicicleta a orillas del Lago Panguipulli. Una familia detuvo su auto y me fue a saludar efusivamente. Los niños me quedaron mirando con cara de sorprendidos y el papá de la familia me dice: “Nosotros nos conocemos”. Y me cuenta que trabaja en Abastible, que me sigue en Instagram y que sus hijos son fan de mi programa de



Luis Andaur visitó a los colaboradores de Planta Lengua, Oficina Concepción y Terminal Marítimo San Vicente.

televisión. No lo podía creer, porque además le decía a sus hijos: "¿Ven? Es verdad que Luis es mi amigo". Fue una anécdota muy especial para mí.

#### -¿Cómo resumes este año en Abastible?

-Totalmente positivo. Me sentí cómodo, como uno más, y eso para mí es tremendamente importante. Además, aprendí sobre gas licuado, seguridad en plantas y cómo operan. Me emocionó el recibimiento de las personas, sobre todo cuando llegué a la Oficina Central en bicicleta, todos se sorprendieron y alegraron. Luego, regalamos bicicletas lo que es un tremendo aporte para incentivar su uso y que más personas disfruten de este deporte.

Su pasión por esta actividad comenzó cuando estudiaba educación física y se trasladaba en bicicleta a la universidad. Fue entonces, cuando la descubrió como su mejor aliada y compañera de ruta. Era mediados de los años 80 y las mountain bike llamaron su atención, sin embargo, debido a su precio no podía adquirir una. Decidió ir a la marca Oxford y les sugirió la idea de que le prestaran una para subir el cerro Aconcagua, en 1991. Llegó a la cima (6.960 metros de altura) y al momento de descender se enteró de que había batido un récord. Luis también es un amante de los animales, afición que lo acompaña desde su infancia y que lo llevó a estudiar Licenciatura en Biología cuando salió del colegio, su primera carrera.

#### -¿Cómo llegaste a la televisión?

-De la mano de Oxford como auspiciador comencé mi carrera deportiva, lo que me permitió acceder a una beca universitaria para estudiar periodismo e hice mi práctica en el programa Extra Jóvenes.

Luego, comenzó su carrera televisiva en el segmento "Cámara viajera extrema" de Sábado Gigante y tiempo después, se incorporó a "La ley de la selva". Fue rostro principal de los programas "An-

nimales" y "Pasaporte salvaje". Desde 2015 realiza el programa "Bicitantes" de Mega, donde conjuga su pasión por los deportes y los animales. En marzo viajará a Oceanía para la temporada 2020. En cada capítulo recorre ciudades en las que, además de mostrar sus principales atractivos culturales, se adentra en situaciones extremas. De ahí, que una de las principales actividades que realizaba junto a los colaboradores era un concurso, en el que junto al jefe de planta, presentaban una situación de riesgo y ellos debían responder cuál era la conducta segura y correcta a seguir.



# Solgas, un equipo que entrega un servicio innovador, seguro y de excelencia



**“Es muy gratificante apreciar el orgullo que sienten nuestros colaboradores por la empresa”, afirma el gerente de Personas.**

Solgas es la empresa líder de gas licuado (GL) en el mercado peruano y quienes la conforman, se caracterizan por hacer las cosas bien y por entregar un servicio innovador, seguro y de excelencia que mejora y facilita la vida de sus clientes. Por ello, es que el gerente de Personas, Renzo Rufasto, afirma que la labor que los colaboradores realizan día a día, ha permitido ser una marca reconocida y vigente por más de 73 años. Destaca además, que “han sabido adaptarse a los cambios a nivel país y también a los cambios organizacionales”.

Con presencia a nivel nacional, Solgas opera ocho plantas envasadoras y una planta





de abastecimiento, desde donde distribuye GL en formato envasado y granel. En cada una de las instalaciones, la gerencia de Personas se ocupa de brindar espacios de trabajo a los colaboradores y de generar las instancias y acciones necesarias para fomentar su desarrollo tanto profesional como personal.

El espíritu de equipo que se vive en la empresa se refleja en el quehacer diario y en los festejos de fechas especiales como el Día del Trabajo, el aniversario de la empresa (en junio) o en la celebración de Navidad. Esta última adquiere especial relevancia, ya que además de potenciar el acercamiento con los colaboradores, fortalece un vínculo adicional con sus familias. Otra celebración particularmente relevante es Fiestas Patrias (28 de julio), una época en la que disfrutaban diferentes aspectos de la cultura peruana como la música criolla, los bailes típicos y la excelente gastronomía del país.

### -¿Cuáles son los principales desafíos del grupo?

-Que Solgas siga creciendo y liderando el mercado de GL en Perú y, ahora, a nivel regional con Abastible. Por otro lado, estamos expectantes de los cambios que se generan en un mercado global tan voluble. Ese desafío nos tiene que llevar a la generación de propuestas innovadoras para ser más eficientes organizacionalmente y, sobre todo, afrontar los nuevos retos. En este contexto, la gerencia de Personas tiene que continuar siendo un socio estratégico para nuestra organización entendiendo sus prioridades y alineando sus servicios a los requerimientos, tanto, internos como regionales.



El equipo de gerencia de Personas.

## ► Los colaboradores opinan



**Rosa Farfán,**  
supervisora de Distribución y Canje.

“Lo que más valoro de Solgas es que se preocupa por los colaboradores y que otorga oportunidades para crecer en la empresa. Para mí significa mucho pertenecer a una empresa internacional, de la cual me siento orgullosa. Me siento bien trabajando en Solgas”.



**Rodrigo de Madalengoitia,**  
jefe de Producto Solgas Pro.

“Solgas es una empresa dinámica, líder en el mercado. Contamos con un equipo diverso y ambicioso que nos permite afrontar los retos que se presentan día a día. Asimismo, nos brinda oportunidades de capacitación y desarrollo y se preocupa por el bienestar de sus colaboradores, enfocándose en la conciliación familiar y laboral”.

# Y tú, ¿qué estilo prefieres para salir de vacaciones?

## EN CAMPER VAN

- ✓ Permite descubrir lugares únicos, que no son turísticos.
- ✓ Cada quien define su propio ritmo de viaje.

"Cuando estaba en el colegio fuimos a la Carretera Austral con dos familias amigas. Éramos 17 personas de todas las edades visitando en caravana distintos lugares. Eso me motivó y ahora viajo con amigas. Uno de los lugares que conocimos fue la costa este de Australia, donde recorrimos 4.300 kilómetros y conocimos lugares como Sidney y Cape Tripulation".

**Constanza Vásquez, jefe de Producto Granel.**



## MAR, ARENA Y SOL

- ✓ Se puede hacer deporte como vóleybol.
- ✓ Ofrece momentos de relaxo al mirar el mar o el atardecer.
- ✓ En la caleta se compra pescado fresco para cocinar en casa.

"Toda la vida he ido a la playa. Me gusta el mar, la arena. Voy a Matanzas, Puerto Velero o Maitencillo. Recomiendo en especial Matanzas porque es una mezcla entre campo y mar muy bonita. También, Punta de Lobos, es entretenido y se pueden hacer distintos deportes acuáticos".

**Álvaro Lizana, gerente de Ventas Envasado.**

## CON LA MOCHILA AL HOMBRO

- ✓ Contacto con la naturaleza y con habitantes de la zona.
- ✓ Es una manera entretenida de conocer lugares y disfrutarlos de manera más cercana.

"A los 15 años comencé a viajar con mi mochila al hombro y desde entonces, no he parado. Después de la Universidad recorrí el Sudeste Asiático, donde conocí personas y costumbres diferentes a las nuestras. También, he visitado Centroamérica. Son lugares alucinantes, llenos de vida".

**Eduardo Arteaga, jefe Comercial Zona Austral.**



## CIRCUITOS MONTAÑOSOS

- ✓ Permite conocer lugares de difícil acceso.
- ✓ Al llegar a la cima se produce una sensación reconfortante.
- ✓ Se desarrollan habilidades de planificación y resiliencia.

“En el colegio participaba en un taller de trekking y tuve la oportunidad de recorrer diversos lugares de mi ciudad, Castro. Los paisajes y aventuras que ofrecen las caminatas en la montaña son entretenidas y desafiantes. Recomiendo Torres del Paine y la Cordillera de la Costa en Chiloé (si bien los cerros son menores, la fauna de los alrededores es muy llamativa)”.

**Richard Cartes, jefe Técnico de Soluciones Energéticas.**

- ✓ Es un tipo de actividad física y psíquica que ayuda a mantenerse en forma y relajarse.
- ✓ Es una excelente manera de conocer lugares, su historia y las personas que allí viven.

“Mis primeros recuerdos son de niño. Iba con mi papá al Cerro Manquehue o a esquiar a Farellones. Ya, más grande, seguí buscando lugares acompañado de amigos y ahora de mi propia familia. Algunos lugares que he recorrido son el Lago Chungará, Radal Siete Tazas, Altos de Lircay, Parque Nacional Conguillío, Reserva Nacional Huerquehue, Torres del Paine y Dientes del Navarino”.

**Andrés Crisosto, jefe Comercial Región de Magallanes.**



## IR DE CAMPING

- ✓ **Contacto y cercanía con la naturaleza.**
- ✓ **Se visitan lugares que pocas veces figuran en los recorridos turísticos.**

“Como Scout, he acampado desde los seis años. Cuando mi hijo menor cumplió dos, fuimos a Radal Siete Tazas y todos quedaron maravillados con la experiencia. De eso han pasado 12 años, y en casi todas las vacaciones acampamos en algún lugar de Chile. Si viajas con niños recomiendo el Lago Vichuquén, y si quieres desconectarte en una playa tranquila, Punta de Choros. Y, de todas maneras, Torres del Paine”.

**Paul Dubé, jefe de Optimización Operacional.**



## ALOJAMIENTO EN CABAÑA

- ✓ **Comodidad, higiene y seguridad al viajar con hijos.**
- ✓ **Al contar con cocina se puede llevar alimentos y ahorrar.**
- ✓ **Hay espacio para guardar bicicletas.**

“Llevo años yendo a cabañas por comodidad, principalmente por mis hijos. Lo disfruto por tener plena libertad para salir y saber que nuestras cosas están resguardadas. Recomiendo visitar la Carretera Austral, Chaitén y Futaleufú. Los parajes son maravillosos. El río Futaleufú está considerado como uno de los mejores para hacer rafting”.

**Helen Igor, asistente de Ventas Gas Envasado, Puerto Montt.**

# NACIMIENTOS

Muchas felicidades a nuestros colaboradores que están recibiendo la llegada de un nuevo integrante a su familia.



## Oliver Andrés Ramón Crespo

Hijo de Alfredo Ramón, jefe de Inteligencia de Abastecimiento, Planificación Abastecimiento.

31-08-19

## Emma Isabel Núñez Rojas

Hija de Edward Núñez, coordinador de Proyectos Industriales, Generación Eléctrica.

14-10-19

## Eloísa Andrea Ibáñez Escalona

Hija de Horacio Ibáñez, chofer Granel, Planta Lenga, Transporte Granel.

28-10-19

## Amelia Aurora Valera Yzarra

Hija de Karina Yzarra, ejecutiva Gestión de Clientes, Servicio al Cliente.

05-11-19

## Antonella Rayén Solano Peña

Hija de Luis Solano, recepcionista, Servicios Generales.

28-11-19

## Stefanía Matilde Plaza Apablaza

Hija de Marco Plaza, operador, Planta Maipú.

09-12-19

## Lucía Mackenna Domínguez

Hija de Ignacio Mackenna, gerente de Ventas Granel.

12-12-19

## Noemí Esperanza Donoso Pinto

Hija de Miguel Donoso, coordinador de Servicio Técnico, subgerencia GNL y Proyectos.

14-12-19

## Martín Alonso Huerta Bustos

Hijo de Fabiola Bustos, abogado, gerencia Legal y Asuntos Corporativos.

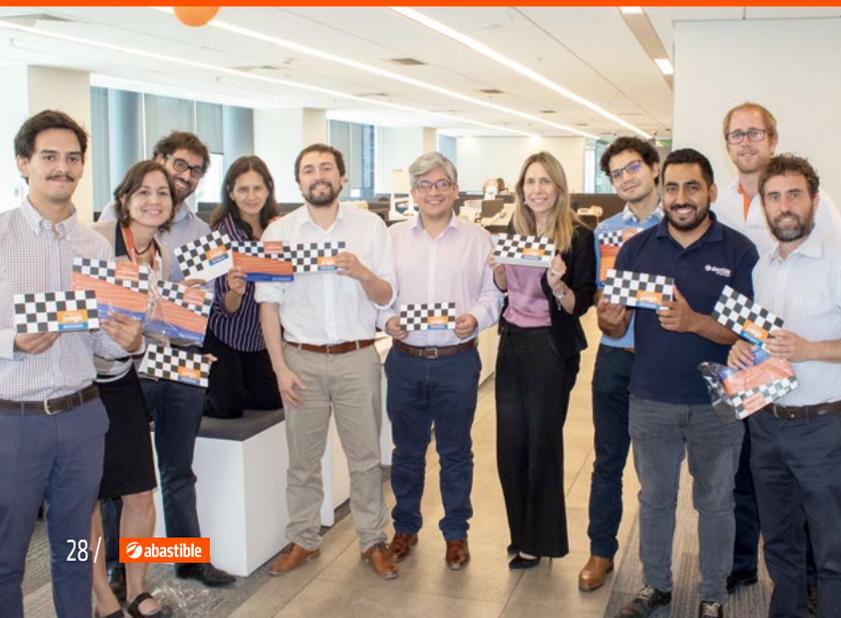
17-12-19



# COMPROMETIDOS CON LA LIBRE COMPETENCIA



Felipe Celis, Paula Jervis y Nelson Poqué.



Cristián Neira y Pamela Flores.





# BRIGADA DE RECICLAJE EN ABASTIBLE





Valdivia.



Oficina Central.



Antofagasta.



Antofagasta.



Temuco.



Lenga.



La Serena.

## FIESTAS DE FIN DE AÑO



Lenga.



Lenga.



Oficina Central.



Oficina Central.



Temuco.



Oficina Central.



Oficina Central.



Oficina Central.



Joaquín Martínez, Luis Andaur y Raúl Flores.

# CIERRE CULTURA NARANJA EN PLANTA LENGA



Marcos Muñoz, Luis Andaur y Marco Betancur.



Marco Betancur, Fernando Conejeros y Luis Andaur.



David Torres, Luis Andaur y Miguel Quiroga.



Marco Betancur.



Marco Betancur, Miriam Ulloa, Gloria Nova y Luis Andaur.



Alejandra Gilli, Carola Gallardo, Luis Andaur, Claudia Reyes, Patricia Machuca y Andrea Iturra.



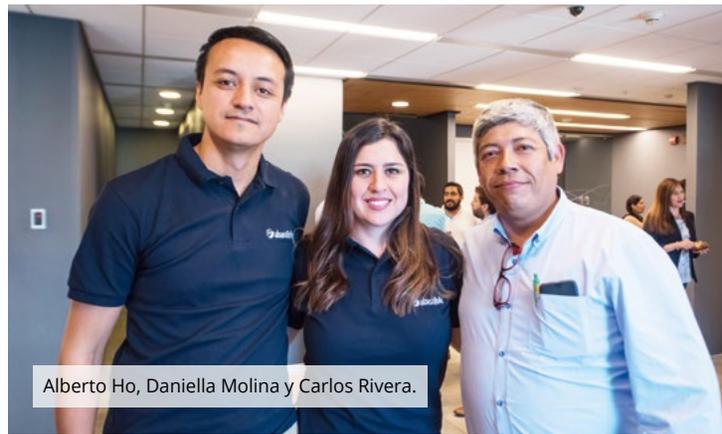
# CAMPAÑA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



Tomás Ros, Carlos Azócar y Jordan Rivero.



## FINAL 4<sup>TO</sup> DESAFÍO i-NOW



Alberto Ho, Daniella Molina y Carlos Rivera.



Diego García, Héctor Santos y Joaquín Cruz.

# ABASTIBLE TE DESAFÍA

## Ⓐ Sopa de Letras

Conceptos claves de la Política de Sostenibilidad de Abastible:

C	A	L	I	D	A	D	W	G	O	P	X	Ñ	S	B	Q	U	E	A
D	G	F	K	E	P	A	Y	B	C	Z	T	U	K	I	A	I	X	G
E	I	N	I	N	O	V	A	C	I	O	N	Q	E	Ñ	T	C	R	
S	O	P	T	K	Y	E	M	L	F	Q	D	A	E	N	W	V	E	Z
A	X	E	U	E	F	I	C	I	E	N	C	I	A	E	M	G	L	X
R	C	R	R	U	H	O	D	E	J	P	S	P	Y	S	B	X	E	S
R	K	S	E	G	U	R	I	D	A	D	F	O	X	T	M	U	N	Y
O	U	O	X	Q	Y	E	H	L	V	B	I	L	U	A	P	R	C	W
L	A	N	S	U	O	Ñ	A	Y	U	C	Ñ	N	D	R	T	M	I	A
L	M	A	K	R	E	S	P	O	N	S	A	B	I	L	I	D	A	D
O	P	S	W	U	V	O	E	T	I	C	A	Q	F	S	E	Ñ	H	O
Y	X	G	L	O	W	T	A	U	J	Q	K	H	E	O	S	H	P	F

- Bienestar
- Calidad
- Desarrollo
- Eficiencia
- Ética
- Excelencia
- Innovación
- Personas
- Responsabilidad
- Seguridad

## Ⓛ Sudoku

4			3	8			6
2	3			6		4	
		9	4			7	
8	9		7				
5						9	1
	6						7
		8		1		4	3
	4	1				6	
			8	2		7	

## Ⓡ Acertijo

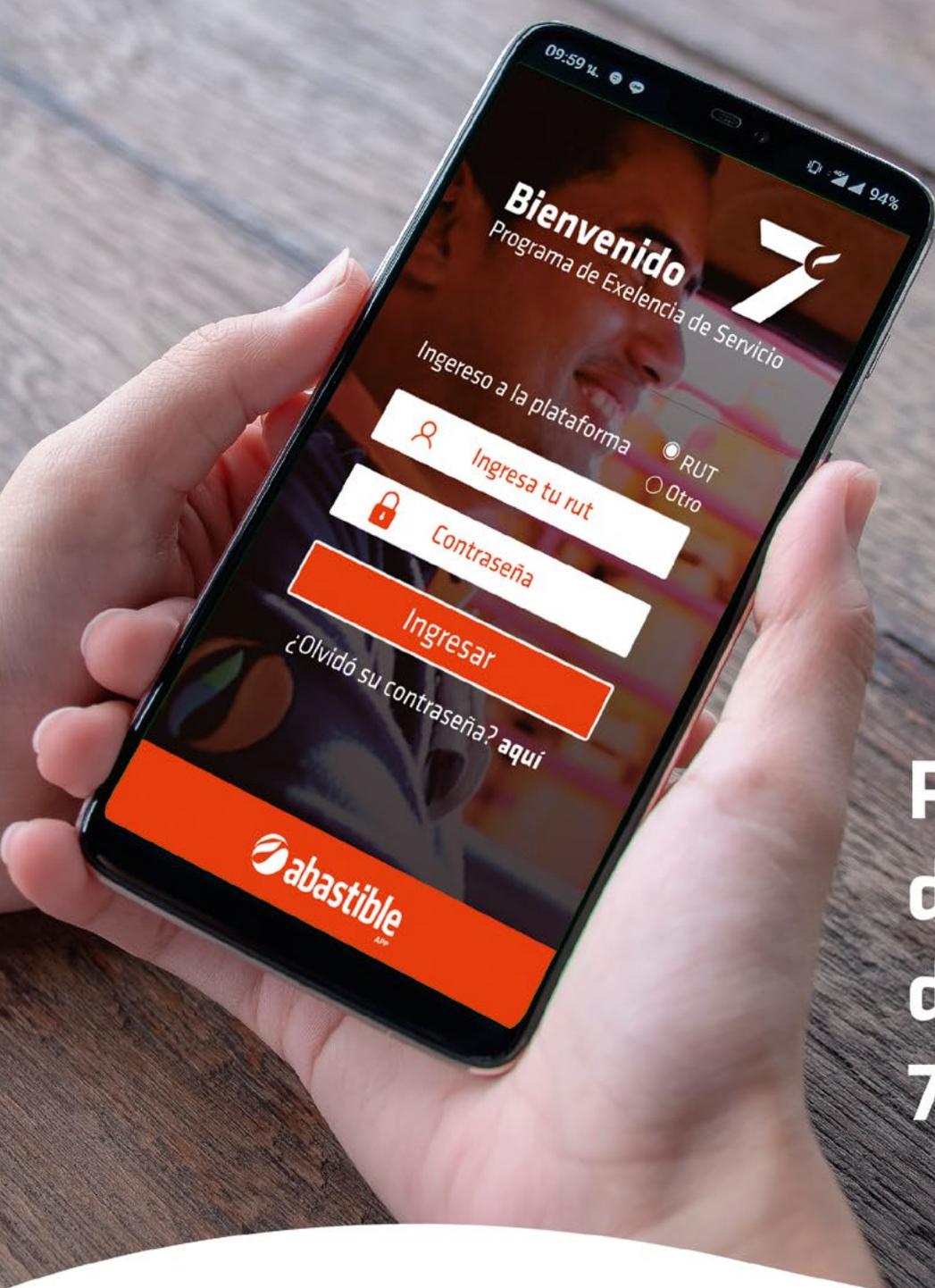
### EL RELOJ DE ARENA

Tienes dos relojes de arena, uno de siete minutos y otro de cuatro. ¿Qué harías para calcular nueve minutos?

4	1	5	3	7	8	2	9	6
2	3	7	1	6	9	4	8	5
6	8	9	4	2	5	7	3	1
8	9	3	7	5	1	6	2	4
5	7	4	2	3	6	9	1	8
1	6	2	9	8	4	3	5	7
9	2	8	6	1	7	5	4	3
7	4	1	5	9	3	8	6	2
3	5	6	8	4	2	1	7	9

Invierte ambos relojes para que comiencen a funcionar. Cuando el reloj de cuatro minutos se detenga, lo inviertes de nuevo. Cuando termina el de siete minutos, también lo vuelves a girar. Un minuto después se habrá detenido el de cuatro (totalizando ocho minutos). En ese momento invierte el de siete minutos que ya llevaba un minuto funcionando. Así completará nueve minutos.

SOLUCIÓN:



# Programa de Excelencia de Servicio 7 Pasos

Nuestra red de Distribuidores se prepara a través de una App para mejorar la experiencia de servicio de nuestros clientes durante el proceso de pedido de gas.



# ¡En Abastible destacamos por la energía de vivir!



Somos una de las empresas más atractivas para trabajar según los universitarios.

