Memoria 2021

la energía que nos une

abastible

Antecedentes Societarios

Razón Social: Abastible S.A.
Tipo de Entidad: Sociedad Anónima Cerrada
R.U.T.: 91.806.000-6
Domicilio Casa Matriz: Av. Apoquindo 5550 piso 11, Las Condes. Santiago
Casilla Postal: 7560941
Teléfono: 562-26939000
Página Web: www.abastible.cl
E-mail: asuntoscorporativos@abastible.cl
Twitter: @abastible
Facebook: Abastible La energía de vivir
Linkedin: Abastible S.A.

Contenido

01 Nuestra Compañía

Carta del Presidente
Directorio
Administración
Información General
Liderazgo en el Mercado del Gas Licuado
Gobierno Corporativo
Compromiso con la Libre Competencia
Hitos Corporativos en la Región
Desempeño Financiero en el Contexto Internacional y Local

02 Nuestro Equipo

La Persona en el Centro
Cultura Interna de Innovación
Consistente Valoración Positiva
Bienestar de Todos
Fomentando la Participación de la Mujer

03 Distribuidores

Excelencia de Servicio
Testimonio

04 Seguridad y Operaciones

Gerencia de Riesgo Operacional
Gerencia de Operaciones
Inversión en Infraestructura Crítica
Sistema de Gestión de Energía

05 Negocios y Nuevos Enfoques

Transformación Digital
Servicio de Postventa 2.0
Nueva Gerencia de TI
Nueva Gerencia de Marketing
Soluciones Energéticas
En la Ruta del Hidrógeno Verde
Electromovilidad para Reciclaje

06 Comunidad y Medio Ambiente

Sostenibilidad Social
Sostenibilidad Medio Ambiental
Más Allá del Cumplimiento Normativo

07 Estados Financieros

01 Nuestra Compañía

OFICINA CENTRAL ABASTIBLE, SANTIAGO

Carta del Presidente

Estimadas y estimados accionistas:

Me es muy grato saludarlos y presentarles la Memoria Anual de Abastible. Estas páginas detallan la gestión que llevamos adelante durante el 2021, período en el que ocurrieron una serie de hitos y transformaciones fundamentales en los más distintos ámbitos: social, político, medio ambiental y económico, tanto a nivel global como local.

Los mercados energéticos no estuvieron ajenos a estos fenómenos, siendo un año particularmente desafiante para la industria del gas licuado en Chile.

Durante 2021 continuó también la crisis sanitaria generada por el Covid-19, y como organización logramos consolidar una adaptación temprana a esta nueva realidad, para dar continuidad a nuestras operaciones en Chile, Colombia, Ecuador y Perú, aplicando medidas integrales que priorizaron la salud y bienestar de todas las personas que componen nuestra cadena de valor y, por supuesto, la de los clientes.

Afortunadamente, gracias al avance de la ciencia y un trabajo colectivo de todos los estamentos de la sociedad, el mundo ha ido avanzando hacia un escenario pandémico que, si bien aún nos condiciona a mantener los cuidados, nos ha regalado la esperanza de comenzar a dejar atrás esta difícil etapa de la historia. Participamos del dolor de quienes han sufrido la enfermedad o han perdido a sus seres queridos.

El Covid-19 ha afectado diversos ámbitos, incluyendo el económico, a través, por ejemplo, de los enormes efectos en las cadenas logísticas mundiales. Ello, sumado a factores climáticos extremos y a la reactivación de los mercados experimentada en el último tiempo, entre otros elementos, ha producido un aumento en el precio internacional de diversos commodities, entre los cuales se encuentra el Gas Licuado, cuya alza entre 2020 y 2021 ha sido la mayor en 15 años, y hoy se ve intensificada por los efectos del conflicto bélico que golpea a Europa del Este. Una mala noticia para nuestros clientes, una mala noticia, por lo tanto, para nuestra compañía.

El 88% del Gas Licuado que se consume en Chile proviene del exterior, por lo que la referida alza lamentablemente nos ha impactado, tal como ha ocurrido con otros países que son intensamente importadores de este recurso energético. En este escenario, la Fiscalía Nacional Económica (FNE) publicó su Estudio sobre el Mercado del Gas, recomendando en su informe final, en relación con el gas licuado, desintegrar la distribución mayorista de la minorista, concepto que el Ministerio de Energía incluyó en un proyecto de ley, que declara como uno de sus objetivos fundamentales el de incentivar la competencia en este sector.

EDUARDO NAVARRO B. PRESIDENTE DEL DIRECTORIO ABASTIBLE

Abastible tiene más de 65 años en la industria nacional del gas licuado. De la mano de sus distribuidores, que son pequeñas y medianas empresas que existen a lo largo de todo el país, se ha trabajado incansablemente por construir una cadena de distribución capaz de alcanzar hasta las localidades más remotas, incluyendo Isla de Pascua. Esta alianza virtuosa ha permitido cumplir con el propósito de satisfacer las necesidades energéticas de las personas para sus actividades cotidianas, bajo el principio de ofrecer los más altos niveles de servicio y seguridad, y con una mejora continua en estos estándares.

NAVE ATRACADA AL TERMINAL MARÍTIMO SAN VICENTE PARA TRANSFERENCIA DE GL IMPORTADO Y ABASTECER AL CENTRO SUR DE CHILE.

Abastible tiene más de 65 años en la industria nacional del gas licuado. De la mano de sus distribuidores, que son pequeñas y medianas empresas que existen a lo largo de todo el país, se ha trabajado incansablemente por construir una cadena de distribución capaz de alcanzar hasta las localidades más remotas, incluyendo Isla de Pascua. Esta alianza virtuosa ha permitido cumplir con el propósito de satisfacer las necesidades energéticas de las personas para sus actividades cotidianas, bajo el principio de ofrecer los más altos niveles de servicio y seguridad, y con una mejora continua en estos estándares.

Creemos que las importantes sinergias que se han generado entre la Compañía y sus distribuidores minoristas son el mejor camino para potenciar un servicio accesible, seguro y de calidad. Sin embargo, estaremos siempre totalmente disponibles para participar de las discusiones que se efectúen en torno a las iniciativas legislativas existentes en esta materia, aportando con nuestro conocimiento técnico y experiencia en terreno. Estamos convencidos de los beneficios que una competencia, cada vez más profunda e intensa, acarrea para los clientes, y trabajaremos para que los grandes favorecidos de cualquier nueva normativa que regule el sector sean efectivamente las comunidades y los habitantes de Chile, procurándoles calidad de vida y evitando sacrificar estándares de servicio, en una operación que es compleja y que requiere de expertos en la materia.

Estaremos totalmente dispuestos a participar, porque las decisiones que tomemos como sociedad tendrán un efecto directo en el bienestar de las personas, tanto hoy como a futuro.

Porque estamos viviendo una parte del ciclo en nuestra democracia en el que la ciudadanía demanda mayor integración para impulsar cambios necesarios para un crecimiento con equidad donde nadie se quede atrás, manteniendo al mismo tiempo, en un delicado balance, todo lo bueno de un sistema que ha permitido lograr niveles de calidad de vida cada vez más altos. Creemos sinceramente que, para que ello resulte, debemos procurar alcanzar un clima de entendimiento y trabajo colaborativo en este proyecto común. Un diálogo amplio significa escuchar a todos los actores sociales; porque cada uno, desde su individualidad y experiencia únicas, tiene mucho que aportar para construir un país más justo.

Para ello es también fundamental que exista confianza en las organizaciones. En este sentido, sabemos que la legitimidad social de toda empresa está vinculada con una gobernanza corporativa transparente, que fomente la integridad y el foco en un crecimiento sostenible y en los consumidores. Al respecto, en nuestro afán de mejora continua, durante 2021 implementamos una asesoría que contempla un informe de Gobierno Corporativo y otro de análisis y recomendaciones para el Sistema de Cumplimiento. Además, impulsamos el estudio de un sistema de difusión corporativa de nuestra Política de Derechos Humanos, junto a una correcta identificación y gestión de los impactos y riesgos ambientales, sociales y económicos de la operación.

En línea con nuestro compromiso de potenciar un mercado sano donde las personas puedan elegir, seguimos profundizando una cultura de la libre competencia en todos los niveles de nuestra organización, a través de un Programa de Cumplimiento que convoca y capacita a los colaboradores y distribuidores, accediendo a material actualizado, charlas y talleres que incentivan a ir más allá de la normativa vigente.

MARÍA EUGENIA ÑANCULEF Y MARIO BARRA,
MATRIMONIO Y SOCIOS DE DISTRIBUIDOR MARIO BARRA

Además, el año pasado presentamos, con mucho orgullo, nuestro primer reporte de sostenibilidad "Abastible: energía y calor humano", en el que nos referimos a todo lo que somos, hacemos y la manera como lo llevamos a cabo, mostrando los resultados en los distintos ámbitos de acción, convencidos de que la transparencia permite avanzar y seguir creciendo.

En paralelo, invertimos tiempo y recursos en iniciativas para seguir mejorando los estándares de seguridad y calidad de cara a nuestros clientes. Así, la Gerencia de Operaciones implementó el proyecto Rubik, que logró disminuir en un 70% los incidentes de seguridad, junto con aumentar en un 46% la productividad. En el ámbito de la distribución, se estrenó un nuevo software de ruteo de cilindros y granel para optimizar la planificación de rutas, mejorando la calidad de las entregas a los hogares.

En otro frente, hoy nos afecta una emergencia climática cuyas consecuencias podrían ser catastróficas. Se hace necesario y urgente que todas las industrias cumplan un rol activo en la adopción de medidas que contribuyan a hacer frente a esta realidad. Como compañía, buscamos ir un paso adelante en el desarrollo de toda iniciativa que contribuya con el bienestar de las comunidades y su entorno, y hemos definido diversas líneas de acción en este ámbito.

Por ello, tenemos el orgullo de haber concretado exitosamente la implementación de un Sistema de Gestión de Energía en las plantas de Lenga, de la Región del Biobío, y de Maipú, de la Región Metropolitana, potenciando la disminución del consumo de energía en cada uno de los recintos. La iniciativa impulsada en Lenga, pionera en la industria del gas licuado nacional, fue premiada con el Sello Gold de Excelencia Energética, otorgado por el Ministerio de Energía, y con el Energy Management Leadership Award, entregado por la entidad internacional Clean Energy Ministerial (CEM).

La Compañía, además, ha asumido un papel decidido en la transición energética, mediante el desarrollo de soluciones eficientes y amigables con el entorno, al incorporar a su portafolio de servicios la comercialización eléctrica a clientes libres, junto a la generación distribuida fotovoltaica para operaciones industriales que necesitan contar con energías renovables o, hace ya algunos años, los paneles solares térmicos solares para complementar al gas licuado en el suministro energético residencial. Seguimos, asimismo, haciendo todos los esfuerzos comerciales para llegar a precios competitivos a aquellas zonas donde las necesidades energéticas se cubren con el uso de leña, combustible que tiene efectos fuertemente negativos en cuanto a emisiones y destrucción del bosque.

También se han impulsado acciones para introducir a Abastible en el desarrollo del hidrógeno verde, integrando proyectos públicos y alianzas con centro de estudios que buscan entender y promover el uso industrial de este energético del futuro. En el ámbito de la electromovilidad, la Compañía se adjudicó el 5° Concurso de Inversión Energética Local del Programa Comuna Energética, del Ministerio de Energía, para entregar el primer camión eléctrico de reciclaje a la Municipalidad de Renca.

Con el fin de potenciar la experiencia del consumidor, la Compañía avanzó en su proceso de transformación digital que, entre varios hitos, abrió la plataforma de WhatsApp para pedidos, solicitudes de descuentos y servicios de postventa. Y, con esa misma premisa, introdujo un nuevo servicio: Soluciones Hogar, bajo el concepto "Abastible gas y más", con el propósito de resolver problemas domésticos urgentes relacionados con mantenciones o accidentes de infraestructura básica. Esta nueva línea de negocios es el resultado natural de la confianza que tienen los clientes en la Compañía, quienes declararon en un 70% que "reconocen en Abastible una marca que facilita soluciones".

Todas estas iniciativas nos permiten ir consolidando las preferencias de nuestros clientes. Así, en un contexto desafiante para el país y, en particular, para esta industria, Abastible obtuvo el primer lugar de participación de mercado en Chile, con un 39,3%, registrando un aumento de un 0,9% respecto al período anterior. En tanto, las ventas físicas alcanzaron 556.272 toneladas, lo que representa un incremento de 10,2% comparado con el 2020, y utilidades consolidadas de M$ 93.972.144.

DEIBER ESCOBAR,
OPERADOR PLANTA MAIPÚ

Esta importante cifra está fuertemente influida por la utilidad extraordinaria generada en la venta de la propiedad que la Compañía tenía en Gasmar (36,25%). Dicha transacción posibilitó avanzar en la filosofía de desinvertir en aquellos activos de infraestructura que pueden tener un mayor valor para inversionistas especializados, permitiendo a Abastible enfocarse en los clientes y sus necesidades. La venta representa además un hito en el plan de abastecimiento que se lleva adelante: Gasmar nos seguirá entregando los servicios de recepción, almacenamiento y despacho, para, desde 2023, hacernos cargo directamente de la gestión de abastecimiento. En este sentido, la toma de control del Terminal San Vicente, ubicado en la comuna de Hualpén, ha resultado clave para fortalecer la continuidad y calidad del suministro que entregamos a más de 3 millones de hogares en el país.

Respecto de nuestras filiales en el extranjero, Solgas terminó el año con una participación de mercado en Perú de 21,2%, lo que equivale a ventas físicas por 497.461 toneladas, 11,2% más que el año pasado. En Ecuador, por su parte, Duragas obtuvo una participación de mercado de 39,8%, con 521.125 toneladas de ventas físicas, un 8,6% más que en 2020. En Colombia, Norgas lideró el mercado con una participación de 34,5%, gracias a una venta de 242.730 toneladas, 5% más que el año pasado.

En 2021, guiada por los valores corporativos que buscan contribuir a una sociedad más justa e inclusiva, la Compañía impulsó también acciones de ayuda solidaria a grupos y comunidades vulnerables, cuya situación se ha visto aún más precarizada por la pandemia y la crisis económica.

Así, por tercer año consecutivo, Abastible apoyó las iniciativas del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, dotando de gas licuado y estufas a los albergues para personas en situación de calle y a los Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM). Adicionalmente, volvió a participar en las campañas "Chile Comparte Calor" y "Techo Común" de la Fundación TECHO Chile, facilitando recursos y energía a villas y campamentos del país. Apoyó también a la Fundación Nuestros Hijos, brindando calefacción a las familias que tienen un hijo aquejado de cáncer.

Nos ha tocado enfrentar tiempos desafiantes, qué duda cabe. Quiero destacar y agradecer la gran entrega, compromiso, adaptación y empatía de nuestros equipos humanos que, en ningún momento, dudaron cumplir con esa vocación de servicio que caracteriza a nuestra cultura corporativa, trabajando por mantener la continuidad del suministro en todas las comunidades de los países en los que estamos presentes, entendiendo que lo que llevamos a los hogares es más que un cilindro de Gas Licuado; es calor y bienestar para las familias que confían en nosotros.

El 2021 fue un año de grandes aprendizajes. Como grupo humano constatamos que, a pesar de los cambios de escenario, tenemos una estrategia corporativa resiliente, que responde y mira al largo plazo, enfocándose en un crecimiento sostenible, dentro de un rubro desafiado que vive su gran revolución para combatir el cambio climático, y preservar un entorno sano para las generaciones futuras.

ELIZABETH DEL CARMEN, DIRIGENTA CAMPAMENTO MILLA ANTÜ.

Somos optimistas de que juntos lograremos que los cambios requeridos se ejecuten en un marco que entregue las certezas necesarias para el avance colectivo de una sociedad unida. También estamos seguros de que gracias a las bases corporativas que han marcado nuestra forma de hacer empresa, tomaremos las decisiones pertinentes mirando el futuro, enfocados en la sostenibilidad y el bien común que hemos impulsado en las comunidades que integramos

En los próximos años nuestro equipo seguirá dando lo mejor de sí para llevar energía a los hogares; proveer soluciones energéticas eficientes y sostenibles a industrias, servicios, comercio e instituciones; y buscar un crecimiento que sitúa a las personas en el centro y contribuye a tener mejores países.

EQUIPO PLANTA COYHAIQUE

Directorio

Presidente
Eduardo Navarro Beltrán

Vicepresidente
José Odone Odone

Directora
Ximena Alzérreca Luna

Director
Franco Bozzalla Trabucco

Director
Sergio del Campo Fayet

Directora
Bernardita Figueroa Calmels

Director
Máximo Israel López

Administración

Gerente General
Joaquín Cruz Sanfiel

Gerente de Personas
Osvaldo Acuña Uribe

Gerente de Riesgo Operacional
Luis Donoso Roblero

Gerente de Desarrollo Innovación y Proyectos
Paula Frigerio Visus

Gerente de Control Interno
Álvaro Gallegos Bresler

Gerente Legal y Asuntos Corporativos
Paula Jervis Ortiz

Gerente Comercial Envasado
Sebastián Montero Morán

Gerente de Administración y Finanzas
Janislav Marinovic Castellanos

Gerente Comercial Granel Soluciones Energéticas y Autogas
Ignacio Mackenna Ronco

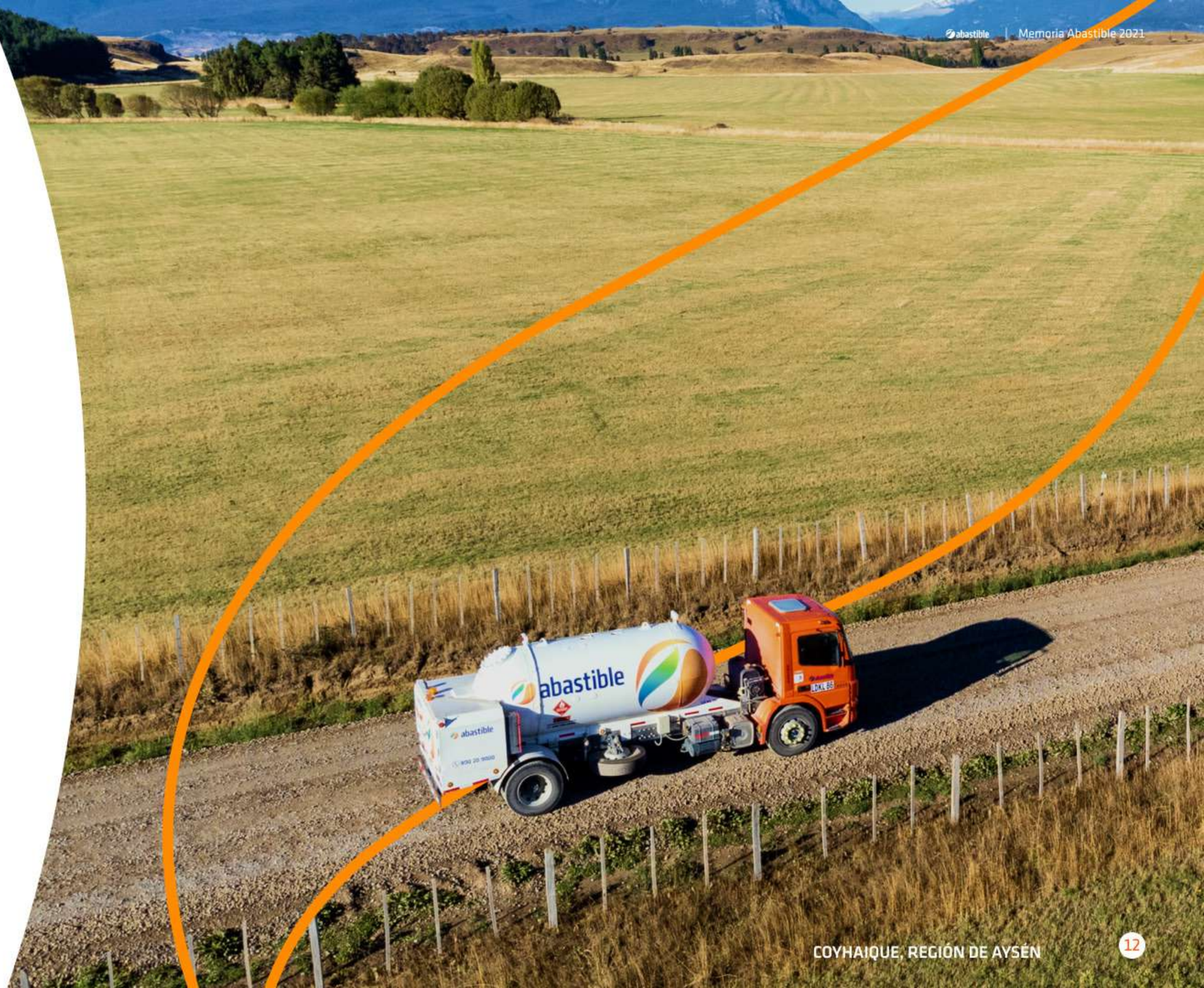
Gerente de Operaciones
Cristián Solé Zarhi

Gerente Corporativo de Marketing y Clientes
Julio Vidal Pradenas

Información General

Abastible S.A. es una sociedad anónima cerrada, filial del grupo de Empresas Copec S.A., creada en 1956 con la misión de entregar gas licuado a todo Chile. Con 65 años de existencia, cuenta con operaciones en toda la costa Pacífico de Sudamérica, a través de sus empresas Abastible en Chile, Solgas en Perú, Duragas en Ecuador y Norgas en Colombia.

Abastible posee una amplia red de distribución y comercialización de gas licuado que abarca casi la totalidad del territorio nacional, incluyendo Isla de Pascua, y que, en conjunto con sus 1.247 colaboradores, pone a disposición de las comunidades un servicio de máxima calidad para responder a las necesidades de energía limpia de millones de familias, pymes e industrias.



COYHAIQUE, REGIÓN DE AYSÉN

Para ello, cuenta con 10 plantas de producción y almacenamiento entre Arica a Coyhaique y 26 oficinas de venta y distribución. Además, dispone de un total de 68.000 estanques y 7.930.641 cilindros que permiten llegar con gas envasado hasta la Región de Aysén y con granel hasta la Región de Magallanes.

Esta labor se hace posible gracias a la colaboración de 1.268 distribuidores a lo largo del país, que llegan con el gas envasado a más de 3.000.000 de hogares. A esto se suma un total de 42.500 clientes del servicio granel y 133.000 de usuarios medidor.

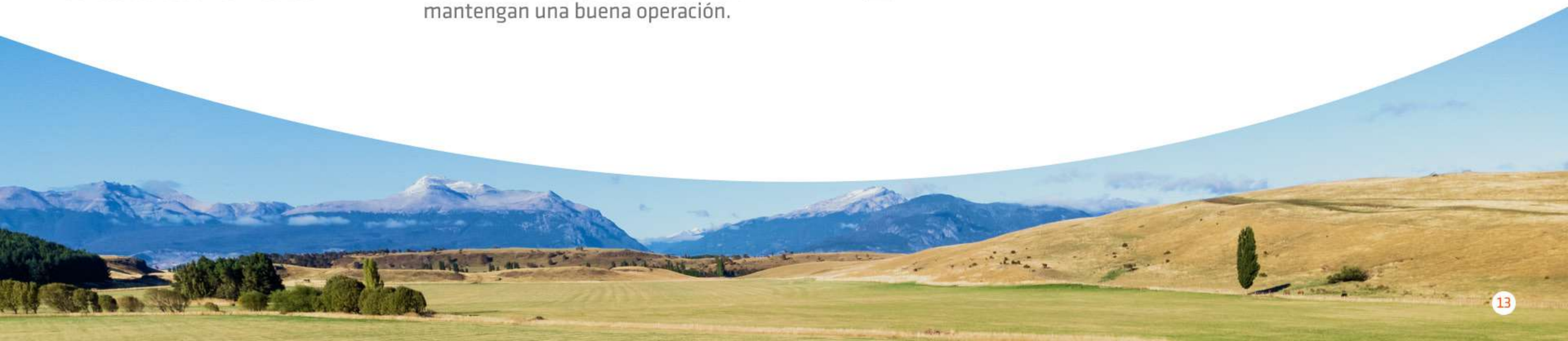
Abastible, además, se enfoca en satisfacer las necesidades energéticas de todo tipo de clientes, a nivel residencial, comercial e industrial, a través de soluciones energéticas integrales que, con innovación, tecnología de punta, fomenten un desempeño energético más eficiente, tecnología de punta y amigable con el entorno para colaborar activamente en el crecimiento sostenible del planeta. Por otra parte, ofrece nuevos servicios orientados a las soluciones del hogar, con el fin de apoyar a los clientes con servicios de asistencia de reparación y otros, permitiendo que las funcionalidades de la residencia mantengan una buena operación.

10 PLANTAS DE PRODUCCIÓN

26 OFICINAS DE VENTA Y DISTRIBUCIÓN

68.000 ESTANQUES

7.930.641 CILINDROS

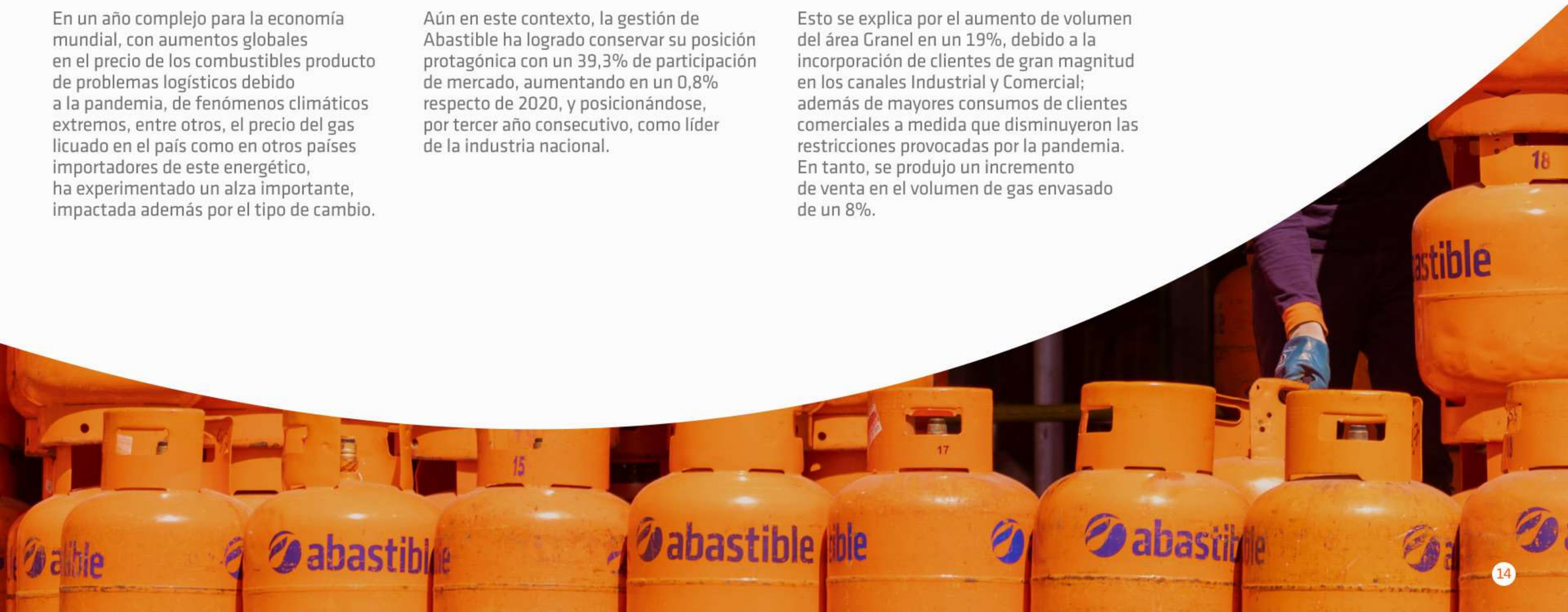


Liderazgo en el Mercado del Gas Licuado

En un año complejo para la economía mundial, con aumentos globales en el precio de los combustibles producto de problemas logísticos debido a la pandemia, de fenómenos climáticos extremos, entre otros, el precio del gas licuado en el país como en otros países importadores de este energético, ha experimentado un alza importante, impactada además por el tipo de cambio.

Aún en este contexto, la gestión de Abastible ha logrado conservar su posición protagónica con un 39,3% de participación de mercado, aumentando en un 0,8% respecto de 2020, y posicionándose, por tercer año consecutivo, como líder de la industria nacional.

Esto se explica por el aumento de volumen del área Granel en un 19%, debido a la incorporación de clientes de gran magnitud en los canales Industrial y Comercial; además de mayores consumos de clientes comerciales a medida que disminuyeron las restricciones provocadas por la pandemia. En tanto, se produjo un incremento de venta en el volumen de gas envasado de un 8%.



Gobierno Corporativo

Abastible se desempeña con el propósito de impulsar un crecimiento sostenible, a través de la generación de un ambiente que a todo nivel prioriza la confianza, la transparencia y la rendición de cuentas a sus distintos stakeholders; por ello, busca promover de manera continua una cultura de integridad corporativa. En esta línea, y en busca de cimentar el compromiso de Abastible por ser una compañía regional de clase mundial, hizo que en el período se profundizara el trabajo realizado en el marco de la alianza con el Programa de Sostenibilidad Corporativa de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Con el objetivo de seguir avanzando en la construcción de un sistema de gobernanza moderno y sostenible, se comenzó a ejecutar una asesoría que contempla un informe de gobierno corporativo, otro de análisis y recomendaciones para el sistema de cumplimiento; mientras que un tercero de medidas para la difusión de la Política de Derechos Humanos de la empresa. Estos insumos permiten continuar generando una cultura de ética, integridad y respeto de los Derechos Humanos; así como una correcta identificación y gestión de los impactos y riesgos ambientales, sociales y económicos de la operación.

Por otra parte, durante 2021 la compañía nuevamente certificó su modelo de Prevención de Delitos por dos años más, hasta julio de 2023; dando cuenta de una permanente preocupación por implementar un sistema que cumpla con todos los requisitos que exige la Ley N° 20.393.

La Gerencia de Control Interno, por su parte, tuvo como uno de sus hitos la creación del Proyect Management Office (PMO), cuyo objetivo es el apoyo integral en la ejecución de proyectos de manera de facilitar el alcance de los objetivos propuestos. Para ello, se incorporó una metodología de gestión de riesgos genéricos y específicos, además de la creación de un comité PMO que será el encargado del seguimiento de las iniciativas más relevantes de la compañía.

Compromiso con la Libre Competencia

En su camino de implementar una gobernanza que genere valor en beneficio de los consumidores, el compromiso irrestricto con la Libre Competencia es fundamental para Abastible. El Programa de Cumplimiento de los Principios y Regulaciones de Libre Competencia responde a esa motivación, fomentando una cultura de respeto en esa materia, con una labor que incluye activamente a los colaboradores, poniendo en conocimiento la normativa existente, además de efectuar capacitaciones, difusión periódica y buenas prácticas en todos los segmentos de la organización.

En diversas actividades desarrolladas, los colaboradores respondieron Dilemas Éticos y de Libre Competencia, a través de videos interactivos; instancia para reforzar los conceptos revisados durante el año. También participaron de capacitaciones sobre distintas temáticas, como la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

En Arica, en tanto, los equipos de trabajo acudieron a talleres sobre prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, como usuarios de la Zona Franca Industrial.

Para Abastible, la integridad es uno de sus principales valores y esto significa no solo cumplir la normativa vigente, sino también, actuar con elevados estándares de responsabilidad, transparencia, respeto, rectitud, honradez, honestidad y coherencia.

Hitos Corporativos en la Región

Duragas logró la certificación de carbono neutralidad, transformándose en la primera empresa de gas licuado en alcanzarla.

Ecuador

La compañía fue constituida en 1954, siendo adquirida por Abastible en el 2016. Cuenta con cuatro plantas de almacenamiento y envasado, con 11 tanques y una capacidad de almacenamiento de 449 toneladas.

Entre los hitos del 2021, con el objetivo de viabilizar la importación de Gas Licuado, Duragas firmó un contrato con EP Petroecuador, para el servicio de recepción, mezcla, transporte, almacenamiento, y despacho de dicho combustible. Asimismo, se concretó la firma de un contrato de inversión con el Estado, y que corresponde a las inversiones previstas por la compañía en un plazo de 12 años.

Se dio inicio, además, al proyecto de construcción de una nueva planta de almacenamiento y envasado en la provincia del Guayas, que reemplazaría el actual envasado que se realiza en la planta de EP Petroecuador en el Chorrillo y que representa el 40% del envasado de Duragas.

Por otro lado, Duragas obtuvo la certificación de carbono neutralidad de todos sus centros de trabajo, transformándose en la primera empresa del sector de Gas Licuado en alcanzarla. Esto tuvo como resultado el reconocimiento otorgado por la Cámara de Industrias de Guayaquil; adicionalmente, la prefectura de Santo Domingo otorgó un reconocimiento "Mérito Ambiental" para la planta de envasado que opera en esa provincia.

Hitos Corporativos en la Región

Solgas logró una exitosa implementación del Modelo OIEM del 100% a nivel nacional

SOLGAS

Perú

La compañía se constituyó en 1946 como una sociedad anónima; en 2016 fue adquirida por Abastible, y abarca todo el territorio nacional. Cuenta con ocho plantas envasadoras y una planta de almacenamiento desde donde se suministra y distribuye el gas licuado en las modalidades de envasado y granel.

Durante el año 2021 se concretó la fusión por absorción de Solgas Amazonía, lo que permitirá una mejor operación del servicio en ese territorio del país.

Con el objetivo de avanzar en la seguridad operacional, se efectuó la implementación del Modelo OIEM, a nivel nacional, alcanzando un 100%.

Gracias a estos esfuerzos, Solgas resultó ganador del concurso de gestión de riesgos a nivel regional.

En el plano comercial, se llevó a cabo el lanzamiento de Solgas Energía, negocio de energías limpias y eficiencias; y de Solgas Residencial, que ofrece servicios para el hogar.

Asimismo, la compañía obtuvo la certificación en ISO 45.001, de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo; ISO 14.001, de Sistema de Gestión Ambiental; e ISO 9.001, de Sistema de Gestión de Calidad.

Hitos Corporativos en la Región

Norgas en su línea de estacionarios logra la cifra récord histórica de ventas de 5.377 toneladas.

La compañía fue constituida en 1968 y en junio de 2011, Abastible adquirió el 51% de su propiedad. Cuenta con presencia en 886 municipios del país y 25 plantas de envasado y almacenamiento.

Durante 2021 se fortalecieron las cuatro unidades estratégicas de negocio: Hogar, Comercio, Industria y Movilidad.

Este esfuerzo tuvo como resultado que, en diciembre del 2021, la línea de estacionarios lograra la cifra récord histórica de ventas de 5.377 toneladas; todo esto, en un contexto en el que los precios del gas licuado en Colombia y a nivel mundial, muestran una marcada tendencia al alza, pero que reafirma la preferencia de los clientes industriales.

Norgas

Colombia

Se consolida el negocio de las redes hasta el usuario final, conectando a más de 700 clientes a las redes públicas, enfocados en zonas apartadas; y a más de 500 a las redes privadas. Esta cobertura continúa extendiéndose en todo Colombia, en los departamentos de Santander, Norte de Santander, César y Cundinamarca, atendiendo actualmente a más de 10.300 usuarios.

Dentro del desarrollo de la estrategia de la línea Hogar, se implementaron 74 Centros de Soluciones, logrando que los usuarios prefieran a Norgas por tener una experiencia positiva con diferentes soluciones complementarias al Gas Licuado que van desde la venta de accesorios, electrodomésticos, hasta pagos de servicios públicos, recargas de celular, suscripciones a canales de entretenimiento, entre otros. En el área de Industria, se generan 34 nuevos negocios, considerando facturación por renta y financiación de equipos e implementación de soluciones energéticas integrales.

Se inauguró la primera Estación de Servicio (EDS) de venta al público de AutoGLP en la ciudad de Cartagena (Bolívar), en alianza con TERPEL. En el mes de septiembre se cerró el depósito de Palmira que representa ahorros en gastos fijos sin afectar la prestación del servicio; y con los programas de seguimiento de combustible y diagnóstico de flota se ha alcanzado un incremento en los rendimientos por kilómetro del 2% con relación al año anterior y el aumento en el porcentaje de reencauche de neumáticos de 17,8%.

Se finalizó la ampliación del Puerto Okianus, terminal para gas licuado, con la intervención de los cinco consorciados, aumentando la capacidad de almacenamiento de 702 a 2.653 toneladas de GL, destacando la participación del 40% de Norgas en este proyecto que busca garantizar la confiabilidad del suministro de dicho combustible en el país.

Desempeño Financiero en el Contexto Internacional y Local

El año 2021 fue complejo en diversos aspectos: por la pandemia que aún afecta a nuestro país y al mundo; por la crisis económica global y la escalada inflacionaria, y por sobre todo en este mercado, por el alza internacional del precio de los combustibles y el derivado aumento del costo del gas licuado que se profundiza en los países importadores de esta energía, poniendo a prueba a las industrias locales.

Durante este período, la compañía obtuvo ventas físicas de 556.272 toneladas, lo que representa un incremento de 10,2% respecto al año anterior, con una participación de mercado de 39,3%, manteniendo el liderazgo de la industria. Esto se explica por un crecimiento en el área de Envasado de 8%, por sobre el mercado nacional que creció un 5%. El área Granel, en tanto, tuvo un significativo aumento de 19%, en línea con el crecimiento del mercado nacional de un 15,4%. Globalmente, la compañía obtuvo como resultados finales de utilidad en torno a los M$93.972.144.

Solgas, por su parte, terminó 2021 con ventas físicas que se elevaron a las 497.461 toneladas, un 11,2% más que el año anterior, con una participación de mercado de 21,2%. En el mercado de Envasado logró una participación de 20,1% y en Granel un 32,1%, este último subió en casi dos puntos con respecto al 2020. Sus utilidades se elevaron a S/ 17. 869.133,79 soles. Duragas, en tanto, alcanzó un total de 521.125 toneladas de ventas físicas, un 8,6% más que en 2020, con un 39,8% de participación de mercado, liderando la industria nacional. En el área de Envasado subió casi un punto en su participación, llegando al 39,6%, y en Granel bajó levemente hasta alcanzar un 42,1%. Los resultados finales de la utilidad bordearon los US$7.505.212,21.

Norgas obtuvo un total de ventas físicas por 242.730 toneladas, un 5% más que en 2020, alcanzando una participación de mercado de 34,5%, siendo líder de la industria. En el área de Envasado registró un 38,6%, mientras en el Granel obtuvo un 25,4%. Esto lo llevó a tener utilidades por MMCOP $62.150.

ISLA DE LLENADO, PLANTA MAIPÚ

abastible

556.272

TONELADAS VENDIDAS.

39,3%

DE PARTICIPACIÓN DE MERCADO.

JUAN ZÚÑIGA, CLIENTE ABASTIBLE, RECIBIENDO SU PEDIDO DE GAS.

Mediciones y Reconocimientos

merco
EMPRESAS Y LÍDERES

Merco Empresas 2021

En el ranking Merco Empresas 2021, que reconoce las compañías con mejor reputación corporativa en Chile, Abastible ocupó el puesto 48, entre las 100 empresas destacadas.

merco
EMPRESAS Y LÍDERES

100 Empresas más Responsables y con Mejor Gobierno Corporativo de Merco

Entre la medición de las 100 empresas más responsables y con mejor Gobierno Corporativo de Merco, la compañía tuvo un salto significativo, subiendo 13 puestos para alcanzar el lugar 29.

FGE Fundación Generación Empresarial

Compromiso con la Integridad de Fundación Generación Empresarial 2021

Por otro lado, Abastible obtuvo el reconocimiento al Compromiso con la Integridad de Fundación Generación Empresarial 2021, en la que, a través del Barómetro de Valores y Ética Empresarial, se entrevista a los colaboradores de más de 60 empresas para medir la gestión de integridad corporativa.

02 Nuestro Equipo

La Persona en el Centro

El espíritu de hacer las cosas bien y entregar un servicio de máxima calidad se refleja en Abastible día a día en la labor que desempeñan las personas que constituyen la organización. Se trata de un equipo multidisciplinario que se despliega a lo largo del territorio, comprometido con la integridad y la excelencia en el servicio para llegar a millones de consumidores, de manera oportuna y eficaz.

Abastible desarrolla un permanente trabajo para ir mejorando de manera continua y, ejemplo de ello, es que durante este período se continuó con el Modelo de Gestión de Desempeño, que esta vez tuvo un alcance desde el nivel ejecutivo hasta el profesional, con objetivos según los focos estratégicos definidos; modelo que es aplicado a nivel regional. En la Planta de Maipú, en tanto, se llevó a cabo un plan piloto de evaluación de desempeño para operarios.

El Programa de Fortalecimiento de Marca Empleadora tuvo su continuación durante el año 2021 con distintas acciones como la participación en Merco Talento, Mejores Empresas para Practicantes, el lanzamiento del sitio Trabaja en Abastible y del nuevo logo y video de marca; además de la participación en ocho ferias laborales online organizadas por las principales universidades del país, y en la Feria de Inclusión Laboral.

Se inició la tercera versión del Programa Potencial Abastible que se implementa a nivel regional en Chile y en las filiales de la compañía en Colombia, Ecuador y Perú. Tiene una duración de dos años y su propósito es fortalecer las competencias y habilidades, en línea con la estrategia de negocio de la compañía.

GUIDO VILLEGAS, MOSIAH MUÑOZ, JULIO LEIVA Y JOSÉ BARRIA, OPERADORES MESA LLENADO COYHAIQUE

En la búsqueda de nuevos liderazgos, la compañía realizó por primera vez la iniciativa Programa Trainee, que está dirigido a jóvenes profesionales con experiencia laboral de uno o dos años, y que consiste en el ejercicio de cargos rotativos en las gerencias Comercial y de Operaciones, bajo la supervisión de un grupo de colaboradores que asumen el rol de tutores. El objetivo de la iniciativa es acelerar su proceso de aprendizaje para que más adelante puedan asumir cargos de mayor relevancia, potenciando sus habilidades y competencias.

Para los colaboradores de Abastible, se dio inicio al Programa Líderes 3D, orientado a subgerentes, jefaturas y coordinadores de terreno y que, a través de talleres y charlas, entrega herramientas prácticas a los líderes de equipos para apoyarlos en su quehacer diario de comunicación, motivación y compromiso en la difusión de la estrategia cultural y de negocio de la compañía.

Cultura Interna de Innovación

Implementando metodologías de clase mundial, Abastible, a través de su equipo i-Now, dio inicio al Programa Vinnci que busca potenciar y profundizar la cultura de innovación en el largo plazo, incentivando la participación de los colaboradores.

Vinnci implementa las metodologías Scrum y Systematic Inventive Thinking (SIT), con el objetivo de sistematizar el desarrollo de nuevas ideas para transformarlas en proyectos reales que agreguen valor al negocio. Un pilar fundamental del programa, son los coaches, que cumplen el rol de gestores del cambio y son formados en ambas metodologías, liderando instancias en las que se resuelvan problemáticas u oportunidades de mejora que se detecten en las distintas áreas de la compañía.

En esta misma línea, y en la permanente búsqueda de diversidad de ideas y miradas dentro de la compañía para convertirlas en proyectos reales, se llevó a cabo el 6° Desafío i-Now, que este 2021 tuvo dos categorías: nuevos productos y/o servicios, y mejora/optimización de procesos o solución a problemáticas de la industria.

iNOW el poder de innovar juntos

Programa Vinnci by iNOW

Consistente Valoración Positiva

La valoración positiva del clima organizacional en Abastible ha tenido una evolución constante, alcanzando un 90% en 2021, un punto más que en el 2020. Las razones de este crecimiento responden a diversos factores: la estabilidad de la compañía y su estilo de "hacer las cosas bien"; el fomento de un sentido de identidad y pertenencia y el rol de las jefaturas, que son los responsables de generar cambios positivos y favorables en distintos ámbitos, como resolución de conflictos y comunicación.

90%

DE VALORACIÓN POSITIVA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

RICARDO BALBOA, HÉCTOR SANTOS Y FRANCISCO VILLARROEL EN PLANTA COYHAIQUE

Bienestar de Todos

Abastible busca ampliar las herramientas disponibles para ello, y en el 2021 se implementaron beneficios para el teletrabajo y un fuerte foco en la corresponsabilidad parental. En este aspecto, se puso a disposición el fuero paternal y el reintegro paulatino para madres.

MIGUEL CASTRO, EJECUTIVO COMERCIAL Y SU HIJA, TRABAJANDO EN MODALIDAD TELETRABAJO

La pandemia de COVID-19 aún está presente y, si bien durante el año pasado se pudo retomar en parte las maneras de trabajar y estilos de vida, sus consecuencias y efectos todavía se hacen sentir en gran parte de las comunidades. Por este motivo, nuestra compañía ha dado continuidad a las medidas de contención y apoyo a los equipos.

De esta manera, se han implementado charlas y talleres enfocados en la entrega de herramientas para el bienestar personal; coaching a jefaturas en terreno; entrega de kit de teletrabajo; ciclos de videos de "Liderazgo en tiempos de crisis" y "Me Cuido y Aprendo". Todo esto en el entendido que es necesario aprender a adaptarse a esta realidad con énfasis en la colaboración mutua.

El bienestar de las personas y sus familias es fundamental para llevar a cabo la importante tarea de llegar con la energía limpia a quienes la necesitan. Abastible busca ampliar las herramientas disponibles para ello, y en el 2021 se implementaron beneficios para el teletrabajo y un fuerte foco en la corresponsabilidad parental. En este aspecto, se puso a disposición el fuero paternal y el reintegro paulatino para madres.

Asimismo, se dio el vamos a la plataforma Betterfly que incentiva la vida sana y entre sus beneficios cuenta con telemedicina y sesiones de psicología gratuitas e ilimitadas, acceso a programas de meditación, educación del bienestar, fitness virtual y protección financiera mediante un seguro de vida e invalidez.

betterfly

Fomentando la Participación de la Mujer

La capacidad de adaptarse y adoptar medidas que van en sintonía con la evolución que experimenta la sociedad ha permitido a la compañía mantener una posición de liderazgo en las comunidades donde está inserta. En ese camino, potenciar el rol de las mujeres ha sido uno de los principales compromisos de Abastible en los últimos años.

Específicamente, en el 2021 tuvo como hito la creación de la Red de Mujeres Líderes LATAM, que reúne a colaboradoras de Chile, Colombia, Ecuador y Perú, con el propósito de potenciar el networking a nivel regional, fomentando el capital social, la eficiencia y la formación de líderes con perspectiva de género.

El compromiso con la integración laboral de la mujer en Abastible se refleja en la dotación en todos sus segmentos: con dos integrantes en su Directorio; un 20% de participación de mujeres en gerencias; un 32% en subgerencias y un 22% en jefaturas; además de las primeras cuatro mujeres que asumieron el desafío de ocupar el cargo de Jefa de Operaciones, en las plantas de Concón, San Fernando, El Peñón y Lenga.

Siempre la Persona al Centro

2020 MEJORES Empresas para PRACTICANTES

Mejores Empresas para Practicantes 2021

La cultura corporativa de Abastible se desarrolla con la persona en el centro y los colaboradores son el eje de referencia para su crecimiento, esto se vio reflejado en que por segundo año consecutivo obteniendo el puesto 18, de un total de 100 compañías.

Esta medición se elabora en base a las respuestas de estudiantes en práctica sobre conocimientos adquiridos, percepción de la jefatura y remuneración.

merco TALENTO

Mejor Empresa para Atraer y Retener Talento en la Industria del Gas

Alcanzando el puesto 25, de un total de 100 en la medición de Merco Talento.

En esta encuesta participan colaboradores, profesionales universitarios, egresados de escuelas de negocios y responsables de recursos humanos, entre otros; y considera dimensiones como calidad laboral y reputación interna.

03 Distribuidores

DISTRIBUIDOR KATHIA MARROQUÍN Y PARTE DE SU EQUIPO

Excelencia de Servicio

Los últimos dos años han puesto a prueba la capacidad de las industrias para seguir cumpliendo con el servicio que prestan a las comunidades. Los esfuerzos de la Compañía y de los colaboradores tienen resultados gracias al vital rol que cumplen los 1.268 distribuidores de Abastible, desde Arica a Puerto Aysén.

El papel que desempeñan y su encomiable compromiso por un servicio de excelencia permiten que cada consumidor pueda acceder de manera oportuna y segura a la energía del gas licuado de Abastible; haciendo de esta relación un círculo virtuoso que posibilita que millones de hogares puedan desarrollar sus labores cotidianas con una mejor calidad de vida.

Y para que esto ocurra, durante el año pasado Abastible avanzó en una reestructuración de la fuerza de venta, aumentando el número de jefes de venta para facilitar aún más la relación y comunicación con las pequeñas y medianas empresas de distribución, junto con agilizar procesos de toma de decisiones para una mejor relación comercial.

Asimismo, durante el segundo semestre del 2021 se dio un fuerte impulso a la digitalización del servicio. Se comenzó con un proyecto piloto en las comunas de Maipú y Padre Hurtado, que implementó el proceso de solicitud y canje de convenios en línea, reemplazando la validación con huella digital. Gracias a este sistema, cada cliente tiene la opción de realizar su solicitud de descuento mediante el WhatsApp de Abastible, haciendo mucho más eficiente y rápida la experiencia.

El servicio de máxima calidad hace que Abastible sea líder en el mercado del gas licuado. En este contexto, el trabajo permanente con los distribuidores y equipos humanos de la compañía permite que año a año sean millones los clientes que prefieren la marca; porque más allá de la entrega de un producto, lo que Abastible ofrece es un servicio integral, en el que la seguridad, excelencia y calidad son su sello distintivo.

Por ese motivo, en 2021 se actualizó el Programa de Excelencia de Servicio (PES) permitiendo incrementar el estándar de calidad de servicio al cliente, buscando una mejora continua en el desempeño de la compañía para lograr una mayor satisfacción del usuario. A diciembre de 2021, se contabilizaban 970 repartidores y ejecutivas de call center certificados; lo que significa un alcance de un 61% del total.

CLIENTE JOHANNA COUSIÑO
Y REPARTIDOR JORGE NAVARRO , EN COYHAIQUE

Testimonio

PABLO BARRERA Y CAROL BECKETT, MATRIMONIO Y SOCIOS DE GAS BARRERA

“Queremos seguir profesionalizando el negocio y crecer de la mano de Abastible”

“Gas Barrera más de 50 años en Buin”, es más que un eslogan. Es la historia de tres generaciones de una familia que se desarrolló de la mano de la distribución del Gas Licuado en la zona sur de Santiago. “Mi papá llevó el Gas Licuado a Buin gracias a Abastible, cuando en la comuna solo se utilizaba la leña. En ese tiempo la compañía también vendía cocinas, estufas, calefont; toda esa tecnología, que no existía en la comuna, mi papá la llevó, junto con distribuir el combustible. Su trabajo permitió instalar del gas licuado en la zona”, nos cuenta orgulloso Pablo Barrera (43), tercera generación de Gas Barrera.

"Mi papá llevó el Gas Licuado a Buin gracias a Abastible(...) Su trabajo permitió instalar gas licuado en la zona"

En 2006 se hizo cargo de la empresa familiar que contaba con tres trabajadores y dos camiones y medio para repartir cilindros. El “medio camión” significa que lo tenía disponible solo unas horas semanales y con eso debía arreglárselas para distribuir en la zona.

"Con mi señora, Carol Beckett, comenzamos el negocio en nuestra propia casa. Ella se encargaba de los números y yo de la parte logística. Me tocó hacerlas todas, como le ocurre a las Pymes: conductor, bodeguero, repartidor, etc.".

Recuerda que fueron momentos de mucho trabajo familiar para sacar adelante su empresa, y con la gran responsabilidad de hacerla crecer con ideas nuevas que coincidieran con los cambios que estaba experimentando la comuna y los clientes también, quienes ya no eran los mismos que atendía don Mario Barrera y doña Rita Castro, sus padres.

"Tenía 27 años cuando me hice cargo del negocio y pronto me di cuenta de que el servicio al cliente era el corazón de un negocio que exige diferenciación; entonces, con mis nuevas ideas y los buenos resultados que comenzamos a tener, Abastible no dudó en apoyarnos para comenzar una etapa de crecimiento real".

En 2013, la familia Barrera compró un terreno a tres kilómetros de su hogar para trasladar la distribuidora, que ya contaba con 15 camiones y había agrandado su equipo humano. "Compramos un terreno, lo modificamos y generamos una capacidad de almacenamiento muy grande; paralelamente, Abastible nos apoyó en la construcción de las oficinas".

Al expandirse, Gas Barrera siguió poniendo foco en mejorar la calidad de servicio, y creó un call center especializado en generar soluciones y establecer una comunicación fluida con el cliente que, en gran medida, pertenece al ámbito rural.

"Seguimos mejorando la calidad de servicio, desarrollando ideas y trabajando en conjunto con Abastible: por ejemplo, en el Sistema de Gestión y Excelencia, que la compañía puso a disposición de los distribuidores. Colaboramos con el Programa de Excelencia en el Servicio, desarrollado para subir los estándares de atención. También me gustaría destacar que Gas Barrera logró capacitarse en la norma chilena 2909 (de gestión de calidad de pymes), gracias a la ayuda que nos brindó Abastible".

Gas Barrera ha ido creciendo en conjunto con la comuna de Buin que es el lugar donde Pablo nació y ha vivido toda su vida, por ello, su compromiso con la comunidad. "Para nosotros es importante participar en las iniciativas comunales; en los eventos sociales; con las juntas de vecinos; acciones de ayuda como bingos, etc. ... En esta relación con la comunidad, Abastible ha sido también un apoyo gigante".

¿Cómo ve el Futuro?

Con respecto a los desafíos futuros de su negocio, Pablo señala que vienen por el lado de las personas; por ello, su señora está haciendo un curso de Comunicación Colaborativa porque busca motivar a las personas que trabajan en la empresa y comprender la adaptación cultural que traen las nuevas generaciones en el ámbito laboral.

Y sobre la industria del gas, explica: "Queremos seguir profesionalizando el negocio y creciendo junto a Abastible".

Su mirada es siempre hacia el futuro como lo hizo cuando tomó la empresa de sus padres y puso todas sus fichas en levantar el negocio, priorizando la calidad de servicio, con una mirada soñadora y emprendedora que no se agota... "Si algún día se vende el Hidrógeno Verde envasado como el Gas Licuado, ahí queremos estar junto con Abastible en su distribución", concluye.

PABLO BARRERA Y CAROL BECKETT, MATRIMONIO Y SOCIOS DE GAS BARRERA

04 Seguridad y Operaciones

Gerencia de Riesgo Operacional

La seguridad es un principio esencial para la compañía. Garantizarla en cada proceso, así como para cada persona que colabora con Abastible, es un compromiso que siempre aspira al perfeccionamiento continuo.

Así, en 2021 se concluyó con el 100% de la aplicación del Modelo OIEM y cada uno de sus ejes; dando paso a las siguientes etapas relacionadas con los procesos de auditoría de la primera, segunda y tercera parte; a lo que se suma la internalización cultural de la mejora continua como parte de la consolidación en una gestión de riesgos operacionales óptima.

En cuanto a la seguridad de personas, se desarrolló e implementó el programa +Seguridad, lo que sumado a otras iniciativas ha logrado reducir significativamente la accidentabilidad en los procesos operacionales críticos, tanto en colaboradores propios como de empresas contratistas, reduciendo los accidentes en un 15% y un 21%, respectivamente.

Por otro lado, los indicadores en la seguridad de los procesos han logrado tener cero incidente TIER1 y TIER2 indicadores que miden fugas mayores y medias en instalaciones propias y de clientes dando cuenta de la consolidación de sistemas sólidos, basados en una cultura de seguridad desarrollada a lo largo de décadas de funcionamiento.

oiem
Operation Integrity Excellence Model

JEAN REGINAL, BRIGADISTA PLANTA MAIPÚ

Gerencia de Operaciones

La Gerencia de Operaciones, por su parte, a través del proyecto Rubik, logró disminuir en un 70% los incidentes de seguridad, aumentando un 46% la productividad. Asimismo, se busca potenciar el perfil de los Operadores Técnicos, desarrollando aplicaciones para reducir la carga administrativa como, por ejemplo, la implementación del módulo PP de SAP (Planificación de la Producción).

Para el área de distribución, se aplicó un nuevo software de ruteo de cilindros y granel que busca optimizar y planificar mejor las rutas, con el objetivo de aumentar el nivel de servicio de los clientes, cumpliendo exitosamente con las entregas en tiempo y forma.

De esta manera, se establece un monitoreo central de los pedidos y una comunicación permanente con el cliente, además de una optimización en línea de las mejores rutas de desplazamiento. Esto se logra mediante la instalación de sensores y monitores para el apoyo a las tripulaciones, bajo el más estricto cumplimiento de los estándares de seguridad.

Se completó también la revisión de todos los procesos de mantenimiento de envases y áreas operativas asociadas. Para las instalaciones y equipos productivos se aplicó el estándar de seguridad de procesos OIEM, específicamente la referida a integridad mecánica, incorporando nuevas herramientas como las de análisis del entorno de trabajo, perfeccionando los permisos de trabajo seguro y liderando la implementación del bloqueo LOTO en la operación de mantenimiento de planta y flota granel.

OSVALDO BARAONA, CONTRATISTA

Inversiones en Infraestructura Crítica

Para garantizar que el principio de seguridad se plasme en toda la cadena de proceso, durante el año pasado, Abastible realizó una fuerte inversión en la renovación y adquisición de flota granel y envasado, así como en la compra de cilindros y tanques; de manera de garantizar la utilización de vehículos e insumos de calidad óptima.

En la flota granel se renovaron 17 camiones y en envasado se adquirieron 19 nuevos para la operación de despacho a los distribuidores. Se compraron 299.985 cilindros y 2.383 tanques, para el período 2021.

Sistema de Gestión de Energía

Minimizar la huella ambiental e impulsar el uso responsable de la energía son dos objetivos claves de la Política de Sostenibilidad de Abastible, y en esa línea la implementación del Sistema de Gestión de Energía (SGE) en las Plantas Lenga y Maipú, con un exitoso desarrollo, es ejemplo del compromiso de la compañía con el medio ambiente.

Este sistema permite identificar usos y consumos de energía, definir indicadores y detectar oportunidades de mejora, con metas de optimización de consumo energético, para concretar el compromiso con la sostenibilidad.

Está planificado que este sistema de gestión de energía se vaya implementando gradualmente en todas las plantas y grandes oficinas de Abastible.

PLANTA LENGA, CONCEPCIÓN

Excelencia Energética

Sello Gold de Excelencia Energética

Los esfuerzos de la compañía en materia de cuidado del medio ambiente tuvieron su resultado al recibir el Sello Gold de Excelencia Energética otorgado por el Ministerio de Energía, que transformó a la Planta Lenga de Abastible en la primera de la industria chilena de Gas Licuado en obtenerlo

Este reconocimiento- iniciativa implementada por la Agencia Chilena de Eficiencia Energética (AChEE)- tiene como objetivo destacar a las empresas líderes en el desarrollo de la eficiencia energética para generar procesos productivos más sostenibles, y que se centran en el ahorro de recursos energéticos y la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

05

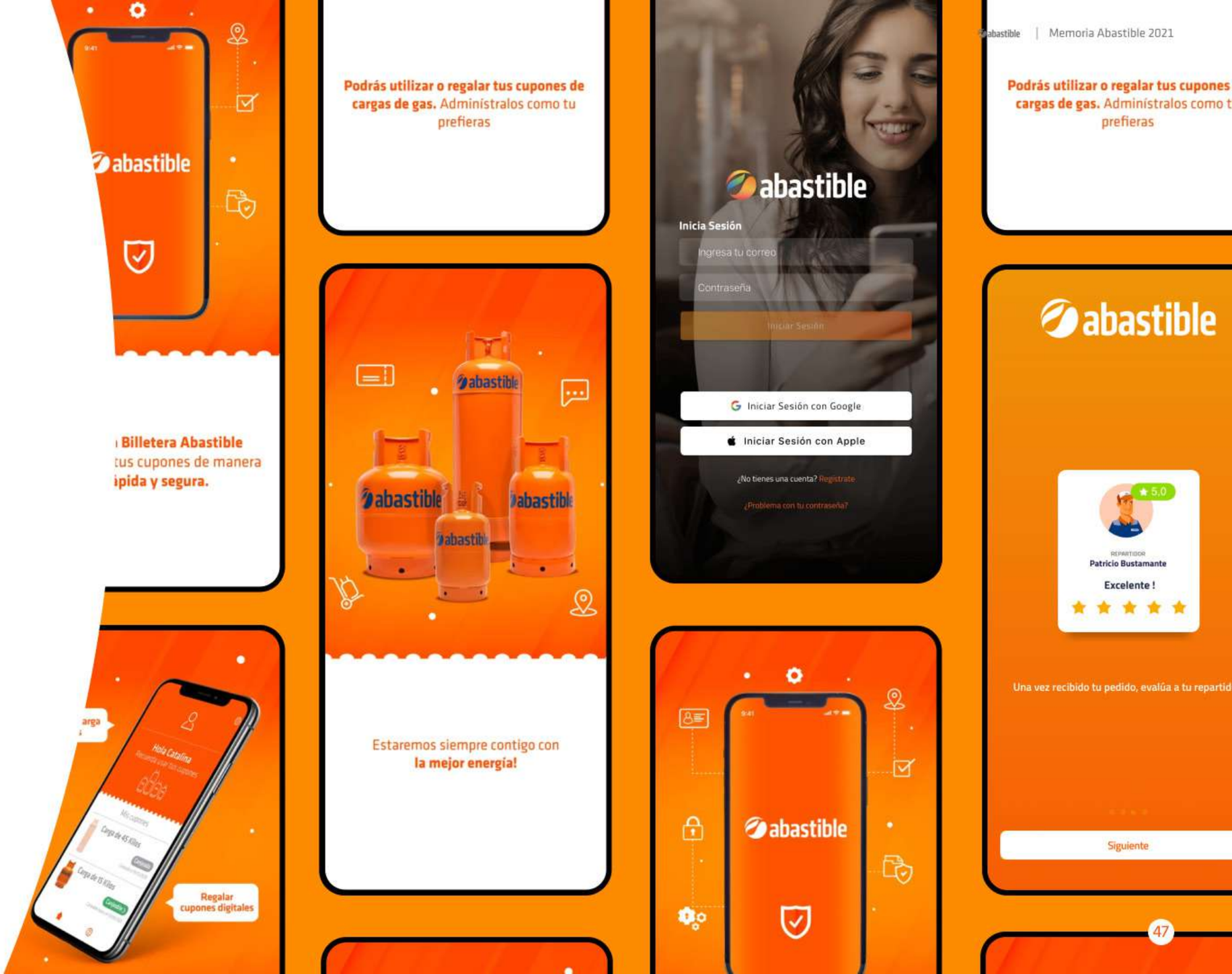
Negocios y Nuevos Enfoques

PROYECTO COGENERACIÓN PISCICULTURA HOLLEMBERG

Transformación Digital

De la mano de la gerencia de Transformación Digital, el área de Experiencia de Clientes trabajó en el diseño de mecanismos que entreguen respuestas ágiles y rápidas a cada consumidor, al corroborar que la utilización de plataformas digitales es hoy un eje trascendental para mejorar la experiencia de servicio.

De esta forma, se busca una mejor gestión de reclamos, solicitudes y consultas; y para ello se comenzó a utilizar la plataforma WhatsApp de manera de lograr una comunicación más fluida y eficaz con los clientes, constituyéndose en un canal para solicitar descuentos, pedidos y acciones de post venta; además se reemplazó el cupón físico por uno digital.



Durante este período se lanzó el nuevo servicio de Soluciones Abastible Hogar, con el propósito de permitirles resolver problemas urgentes de los clientes, tales como la rotura de una cañería o bien, alargar la vida útil de sus productos a través de mantenciones de calefont, estufas y otros artefactos a gas.

También tienen a su disposición otros servicios como arreglos de electrodomésticos, reparación de grifería, vidriería y circuitos eléctricos.
Este es el puntapié inicial de un sin fín de productos y servicios con los que la compañía busca facilitar la vida de sus clientes. Cabe destacar que más de un 70% del público objetivo reconoce a Abastible como una marca que soluciona problemas del hogar, logrando un posicionamiento totalmente nuevo para la marca.

Servicio de Postventa 2.0

La pasión por el servicio llevó a la compañía a trabajar intensamente en mejorar la experiencia de los clientes, impulsando el diseño de un nuevo modelo de postventa, que busca perfeccionar esta experiencia durante todo el proceso de atención, dando certezas y visibilidad de las distintas etapas del viaje, reduciendo los tiempos de espera y simplificando cada interacción. El modelo consta de cinco pilares: Interacciones Simples, Resolutividad, Omnicanalidad y Consistencia, Humanizar la Comunicación y Empatizar, además de Transparencia.

Asimismo, sobre la base de estos conceptos, se actualizaron algunos indicadores de postventa, permitiendo guiar el perfeccionamiento continuo de la atención con foco en potenciar los estándares de calidad de la experiencia del cliente final.

ROSSANA GUZMÁN, CLIENTE ABASTIBLE.

Nueva Gerencia de TI

En nuestro camino a ser una empresa de clase mundial, el equipo de TI dejó de ser una subgerencia para constituirse en gerencia, con los objetivos de facilitar el crecimiento tecnológico orgánico de la empresa, acompañar de cerca al negocio en sus iniciativas, asegurar un modelo escalable y robusto, junto con habilitar la transformación digital según la estrategia de la compañía.

El equipo está conformado por 24 profesionales, quienes sustentan su labor diaria en seis pilares de trabajo: Calidad de Servicio, Velocidad, Excelencia, Conocimiento, Continuidad Operativa y Estandarización de Procesos.

Nueva Gerencia de Marketing

En junio de 2021 se creó la nueva Gerencia de Marketing, con la misión de potenciar la gestión de esta área en todas las líneas de negocio de Abastible, aportando al posicionamiento de marca y fortaleciendo el crecimiento corporativo.

Su sello se graficó en la campaña de invierno, "Abastible ahora es Gas y Más", que implicó un salto cualitativo en servicio al cliente final, porque junto a la excelencia en distribución y venta del gas, se suman los servicios para facilitar la vida los millones de hogares.

Durante 2021, la gerencia también consolidó el servicio de marketing para los segmentos industrial y comercial, mostrando a Abastible como un socio estratégico para el desarrollo e implementación de soluciones energéticas integrales.

CAMPAÑA PUBLICITARIA 2021, ABASTIBLE AHORA ES GAS Y MÁS

Soluciones Energéticas

Durante 2021, además de contar con la generación eléctrica con gas licuado, la compañía incorporó a su portafolio de Soluciones Energéticas la comercialización eléctrica a clientes libres y la generación distribuida fotovoltaica, lo que le permitió a empresas de distintos rubros contar con energía renovable en sus procesos.

Este servicio, que durante el año pasado vendió los primeros 25 Gwh, complementa el modelo de socio energético que brinda una asesoría técnica especializada en desarrollar soluciones energéticas, permitiendo a sus clientes contar con procesos productivos sostenibles, reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y obtener certificación de uso de energía renovable I-REC (International Renewable Energy Certificate).

En el ámbito fotovoltaico, se lograron cerrar dos proyectos con una potencia de 44 kWp y 651 kWp, en las áreas de panadería y sistemas de riego respectivamente; alcanzando disminuciones significativas en los costos de tarifa eléctrica, además de la reducción de altos porcentajes de emisiones.

Además, para la industria de la piscicultura se desarrolló un proyecto de cogeneración que implica una generación simultánea de energía eléctrica y térmica complementado con el desplazamiento del diésel por gas licuado, mejorando la eficiencia en el consumo de combustible, disminuyendo las emisiones contaminantes para una operación más sustentable.

PROYECTO FOTOVOLTAICO CERVECERÍA KROSS

En la Ruta del Hidrógeno Verde

Abastible tiene un papel en la transición energética de Chile que lo ha llevado a sumarse al desarrollo del hidrógeno verde a través de la participación en su cadena de producción y/o incorporando al gas licuado como energía complementaria, que asegure la migración de procesos industriales de dimensiones diversas hacia producciones más sostenibles y limpias.

En esa línea, la compañía fue seleccionada, junto a otras nueve empresas, para participar en la Aceleradora de Hidrógeno Verde de la Agencia de Sostenibilidad Energética, cuyo propósito es promover el uso de este recurso en la industria nacional.

Alineada con la Estrategia Nacional de Hidrógeno Verde, Abastible estableció su hoja de ruta para desarrollar servicios con este energético y durante 2021 se impulsaron diversas iniciativas desde la Gerencia de Innovación, aprovechando las ventajas competitivas de la compañía. Se establecieron alianzas para la transferencia de conocimientos y tecnologías, que permiten desarrollar servicios y posicionarse en el mercado como un líder en la transformación energética y productiva hacia el H2 Verde.

Agencia de Sostenibilidad Energética

Electromovilidad para Reciclaje

En el área de electromovilidad, Abastible concretó su primera iniciativa al adjudicarse el 5° Concurso de Inversión Energética Local del Programa Comuna Energética, que coordina la Agencia de Sostenibilidad Energética y el Ministerio de Energía, para entregar el primer camión eléctrico para reciclaje a la Municipalidad de Renca.

De esta manera, la compañía sigue aportando con innovación hacia nuevas soluciones energéticas, masificando la utilización de energías limpias, avanzando en forma sostenida con la transición energética; además de contribuir con el desarrollo de las comunidades y fomentando una gestión comunal sostenible.

Certificación Ambiental Municipal
MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE

Renca

COMUNA ENERGÉTICA

CLAUDIO CASTRO, ALCALDE DE RENCA Y PAULA FRIGERIO, GERENTE DESARROLLO INNOVACIÓN Y PROYECTOS

Importantes Reconocimientos

PROCALIDAD
INDICE NACIONAL DE SATISFACCION DE CLIENTES

Primer Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad 2021

La satisfacción de los clientes es lo que le da sentido al trabajo diario de Abastible y por ello se recibió con orgullo esta posición dentro del sector que reconoce el esfuerzo cotidiano para llevar energía a miles de hogares y mantenerlos en movimiento.

CHILE3D
MARCAS Y ESTILOS DE VIDA DE LOS CHILENOS

Marca más Valorada de la Categoría gas, del Estudio Chile 3D

La compañía también fue reconocida con este galardón que analiza las preferencias y el perfil de los consumidores en tres dimensiones: Presencia, Prestigio y Afecto.

Este premio grafica la confianza y valoración hacia la labor de entregar servicios de alta calidad a las comunidades de todo el país.

Energy Management Leadership Awards

CEM Energy Management Leadership Awards

El año pasado Abastible se transformó en la primera empresa en Latinoamérica en obtener este prestigioso reconocimiento internacional en gestión de la energía.

El premio es otorgado por el Clean Energy Ministerial (CEM), foro mundial que tiene por objetivo promover y compartir las mejores prácticas con el fin de acelerar la transición energética de las economías mundiales.

El reconocimiento es el resultado de la exitosa implementación de un Sistema de Gestión de Energía (SGE), certificado ISO 50001, para Planta Lenga.

PREMIO LEALTAD

Mejor Empresa de Gas Licuado en el Estudio Lealtad del Consumidor 2020

Abastible también fue elegida como la que pide a las personas encuestadas identificar a la empresa con la que más se relaciona y el nivel de recomendación de los últimos tres y seis meses.

06 Comunidad y Medio Ambiente

RÍO SIMPSON, COYHAIQUE

Sostenibilidad Social

En línea con su Política de Sostenibilidad, Abastible busca ser un aporte más allá del servicio que presta. Contribuir con el bienestar de las comunidades significa colaborar activamente con quienes más lo necesitan. La alianza con TECHO Chile es un ejemplo de ello, que en el 2021 se renovó con más fuerza que nunca a través de la participación en la campaña Chile Comparte Calor, con la donación de recargas de gas para familias vulnerables. Asimismo, la compañía fue parte de la campaña TECHO Común, aportando en el levantamiento de 29 centros comunitarios nuevos y reacondicionando 23.

Por tercer año consecutivo, la compañía se hizo presente en las campañas del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, para llevar insumos para la calefacción de los albergues y centros Noche Digna que acogen a personas en situación de calle y a 143 Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM).

El plan solidario impulsado por Abastible en 2021 también incluyó el apoyo a la Fundación Nuestros Hijos, entidad que acoge a niños con cáncer y a sus familias para entregarles soporte.

Chile Comparte Calor

TECHO
UN TECHO PARA CHILE

INAUGURACIÓN TECHO COMÚN, COMUNIDAD SAN MARTÍN, IQUIQUE

Sostenibilidad Social

Por tercer año consecutivo, la compañía se hizo presente en las campañas del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, para llevar insumos para la calefacción de los albergues y centros Noche Digna que acogen a personas en situación de calle y a 143 Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM).

El plan solidario impulsado por Abastible en 2021 también incluyó el apoyo a la Fundación Nuestros Hijos, entidad que acoge a niños con cáncer y a sus familias para entregarles soporte.

Fundación Nuestros Hijos #cáncerinfantil

Red ELEAM
APOYANDO TU GESTIÓN

Ministerio de Desarrollo Social y Familia
Gobierno de Chile

JULIO VIDAL, GERENTE CORPORATIVO DE MARKETING Y CLIENTES

Sostenibilidad medio ambiental

Con alegría y orgullo Abastible publicó en Junio su primer Reporte de Sostenibilidad Medio Ambiental a través del cual comunica su desempeño social, medio ambiental y de gobernanza.
El reporte formaliza la gestión del primer año de implementación de la Estrategia de Sostenibilidad de la compañía.

El reporte fue elaborado en conformidad con los estándares de la Iniciativa Global de Reporte (GRI, por sus siglas en inglés), y sus contenidos responden a los seis ejes estratégicos, que se encuentran alineados con 5 Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS). Los contenidos son: gobernanza corporativa, soluciones sostenibles, aporte a la cadena de valor, desarrollo de los colaboradores, minimización de la huella ambiental y aporte país.

Más Allá del Cumplimiento Normativo

Certificación ISO 14.001

Como hito de 2021, la compañía obtuvo la recomendación para alcanzar la certificación ISO 14.001 en todas sus plantas de envasado, constituyéndose como la única empresa nacional de gas licuado en lograr esta meta, que es clave para un crecimiento sostenible en el cuidado del entorno.

A través de Bureau Veritas se certificaron las capacidades de almacenamiento, producción y distribución de gas licuado granel y envasado, de las plantas que la compañía mantiene en Arica, Iquique, Antofagasta, Coquimbo, Concón, Santiago, Talca, Talcahuano, Osorno y Coyhaique.

PLANTA COYHAIQUE

07

Estados Financieros

Propiedad de la Sociedad

El único accionista que posee más del 10% del capital de la Sociedad es Empresas Copec S.A. Los catorce mayores accionistas al cierre del ejercicio son los siguientes:

Accionista	N° Acciones	% del Total Suscrito
Empresas Copec S.A.	52.126.841	99,2023
Banchile Corredores de Bolsa S.A.	64.241	0,1223
Ulibarri Lorenzini Luisa Stella	35.468	0,0675
Ulibarri Lorenzini María Ximena	34.643	0,0659
Comparini Simonetti Mario	31.015	0,0590
González Cruz Fermín	29.489	0,0561
Ghigliotto Villar Assunta	25.762	0,0490
Chanes Luksic Alejandro Tomás	24.233	0,0461
Zuvic Benítez Vronislav Kresimir	9.967	0,0190
Gellona Torretti Isabel Margarita	9.429	0,0179
Gellona Torretti Eugenio	9.429	0,0179
Chanes Luksic Leticia Olga	8.281	0,0158
Suc. José Vicente Chanes Luksic	8.281	0,0158
Quiroz Martín Ana María	8.244	0,0157

Resultado del Ejercicio

Abastible S.A. obtuvo una utilidad Consolidada en el año 2021 de M$ 100.146.922 , siendo atribuible a sus accionistas M$ 93.972.144 y a participaciones no controladoras en las sociedades filiales Norgas, Setracom y Solgas M$ 6.174.778.

	2021 M$	2020 M$
Utilidad antes de Impuesto	151.228.905	71.382.521
Impuesto a la Renta	(51.081.983)	(3.684.259)
Utilidad atribuible a Abastible	93.972.144	59.638.356
Utilidad atribuible a participaciones no controladoras en sociedades filiales	6.174.778	8.059.906
Utilidad	**100.146.922**	**67.698.262**

Utilidad Líquida Distribuible

	2021 M$	2020 M$
Ganancia atribuible a la Controladora	93.972.144	59.638.356
Utilidad Líquida Distribuible	93.972.144	59.638.356

Distribución de Utilidades

El Directorio propone a los señores accionistas repartir la utilidad líquida distribuible del ejercicio 2021 de Abastible S.A. de la siguiente forma:

	M$
Dividendo provisorio N° 97 de $ 274,00 por acción	14.397.597
A cubrir dividendo N° 98 de $ 266,00 por acción, por repartir	13.977.229
A reserva futuros dividendos	65.597.318
Total	**93.972.144**

Dividendos

Durante el período comprendido entre el año 2014 y 2021 la Sociedad distribuyó los siguientes dividendos a sus accionistas:

DIVIDENDO EN MONEDA HISTÓRICA

Año	$/acción	Monto total (M$)
2014	386,0	14.668.000
2015	830,0	31.540.000
2016	251,0	12.083.546
2017	610,0	32.053.045
2018	492,0	25.852.620
2019	639,0	33.576.878
2020	622,0	32.683.596
2021	1.927,8	101.298.131

En mayo de 2021 se repartió el dividendo definitivo N°95, con cargo a la utilidad del ejercicio 2020.
En octubre de 2021 se distribuyeron los dividendos N°96 adicional con cargo a las utilidades acumuladas y N°97 provisorio con cargo a la utilidad del ejercicio 2021.

DIVIDENDO EN MONEDA HISTÓRICA

N°	Tipo	Fecha	$/acción	Monto total (M$)
95	Definitivo	11-05-2021	569,0	29.898.660
96	Adicional	22-10-2021	1084,8	57.001.874
97	Provisorio	22-10-2021	274,0	14.397.597

El Directorio ha acordado proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas la distribución del dividendo N° 98 de $266,00 por acción con cargo a la utilidad de 2021. Este dividendo, en caso de ser aprobada la proposición del Directorio, se pagará a contar de la fecha que acuerde la junta de accionistas.

El dividendo definitivo propuesto pagar a los señores accionistas, junto con el dividendo provisorio N°97, corresponde al 30,2% de la utilidad líquida distribuible del ejercicio 2021.

En los próximos ejercicios, el Directorio tiene el propósito de otorgar dividendos que alcancen el 50% de la utilidad. Sin perjuicio de lo anterior, el Directorio podrá estudiar un eventual cambio en el porcentaje indicado de acuerdo con la política y planes de inversión de la Sociedad y con la disponibilidad de recursos de caja.

Capital Emitido

Si se aceptan las proposiciones formuladas a la Junta Ordinaria de Accionistas, el Capital y Reservas de la Sociedad quedarían constituidos como sigue:

	M$
Capital emitido	248.508.932
Otras reservas	1.214.751
Ganancias acumuladas	74.168.596
Participaciones no controladoras en filiales	45.527.454
Total patrimonio	**369.419.733**

Remuneración del Directorio

Según lo ordenado en el Artículo 33 de la Ley N° 18.046 sobre sociedades anónimas se detallan a continuación las remuneraciones pagadas y devengadas por el Directorio de la Sociedad:

	2021 M$	2020 M$
Eduardo Navarro Beltrán	107.395	103.302
José Odone Odone	71.597	68.868
Máximo Israel López	35.798	34.434
Franco Bozzalla Trabucco	35.798	34.356
Sergio del Campo Fayet	35.798	34.434
María Ximena Alzérreca Luna	35.798	34.434
Bernardita Figueroa Calmels	35.798	23.030
Total	**357.982**	**332.858**

Personal de Abastible S.A. (Individual)

Durante 2021 las relaciones entre la Sociedad y su personal se mantuvieron en el habitual ambiente de cordialidad y mutuo respeto.

DOTACIÓN DE PERSONAL AL 31.12.21

	N°
Ejecutivos	56
Profesionales y técnicos	482
Otros trabajadores	709
Total	**1.247**

A su vez se cuenta con la colaboración de empresas contratistas que aportan el servicio de 729 personas, según la estación del año, en algunas funciones operacionales y de distribución.

Transacciones con Partes Relacionadas

Todas las transacciones efectuadas durante el ejercicio 2021 con partes relacionadas, detalladas en las notas a los estados financieros, se han realizado a precios y condiciones normales de mercado y no han tenido un efecto significativo en el resultado del ejercicio.

Auditores Externos

Corresponde a la Junta Ordinaria de Accionistas resolver acerca de la designación de los Auditores Externos que examinarán los estados financieros correspondientes al ejercicio comercial que terminará el 31 de diciembre de 2022.

Suscripción de Memoria

Se deja constancia que la presente Memoria fue suscrita por la totalidad de los Directores de Abastible S.A.

Estados Financieros Consolidados

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31 de diciembre	2021 M$	2020 M$
ACTIVOS	-	-
Activos corrientes	236.771.030	194.266.283
Activos no corrientes	786.336.034	735.464.872
Total Activos	1.023.107.064	**929.731.155**
PASIVOS	-	-
Pasivos corrientes	202.094.833	199.185.918
Pasivos no corrientes	451.592.498	356.561.253
Total Pasivos	**653.687.331**	**555.747.171**
PATRIMONIO	-	-
Capital emitido	248.508.932	248.508.932
Otras Reservas	1.214.751	(13.786.258)
Ganancias (pérdidas) acumuladas	74.168.596	93.116.983
Patrimonio neto atribuible a la controladora	323.892.279	327.839.657
Participaciones no controladoras	45.527.454	46.144.327
Total Patrimonio	**369.419.733**	**373.983.984**
-	-	-
Total Pasivos y Patrimonio	**1.023.107.064**	**929.731.155**

ESTADO DE RESULTADOS

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de	2021 M$	2020 M$
Margen Bruto	279.453.281	277.646.997
Ganancia (pérdida) antes de impuestos	151.228.905	71.382.521
Gasto por impuesto a las ganancias	(51.081.983)	(3.684.259)
Ganancia (pérdida) de operaciones continuadas	100.146.922	67.698.262
GANANCIA (PÉRDIDA)	100.146.922	67.698.262
Ganancia (pérdida) atribuible a participación controladora	93.972.144	59.638.356
Ganancia (pérdida) atribuible a participación no controladora	6.174.778	8.059.906
GANANCIA (PÉRDIDA)	**100.146.922**	**67.698.262**

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre	2021 M$	2020 M$
Flujo de efectivo neto de actividades de operación	119.544.867	130.009.325
Flujo de efectivo neto de actividades de inversión	27.335.307	(56.851.365)
Flujo de efectivo neto de actividades de financiación	(117.190.508)	(60.875.486)
Incremento (decremento) neto en efectivo y equivalentes al efectivo	29.689.666	12.282.474
Efecto de las variaciones en las tasas de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo	440.310	(1.463.469)
SALDO INICIAL DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	**68.756.446**	**57.937.441**
SALDO FINAL DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	**98.886.422**	**68.756.446**