

abastible

agosto 2022

SIEMPRE COMPROMETIDOS con la seguridad, la calidad y la innovación

Nuestro negocio

**LA COMPAÑÍA FORTALECE SU PROPUESTA
DE VALOR COMO SOCIO ENERGÉTICO DE SUS CLIENTES**

Abastible por dentro

**LA RELEVANCIA DEL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD
PARA COMUNICAR COMPROMISOS Y AVANCES**

Nuestra cultura

**SUBGERENCIA DE PRODUCCIÓN IMPLEMENTA
PLAN DE FORMACIÓN ENFOCADO EN OPERADORES**



Abastible implementa innovador proyecto de energía renovable con respaldo a gas licuado en Minera Tornasol.

Con este proyecto, Minera Tornasol contará con un suministro eléctrico seguro que combina lo mejor de la energía solar y el gas licuado de Abastible.



“La propuesta de nuestro socio estratégico Abastible, nos permite lograr autonomía energética, porque el concepto es que la planta llegue al mineral y no el mineral hacia la planta por necesidades de energía o agua”.

Jorge Orellana, Geólogo Residente de Minera Tornasol.



JOAQUÍN CRUZ SANFIEL
Gerente General

Directora: Paula Jervis.

Directora Editorial: Francisca Veth.

Editora General: Pilar Sierra.

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

Periodista: Catalina Nazal.

Diseñadora: Françoise Lopépe.

Versión digital-audiovisual:

www.revistaabastible.cl

SEGURIDAD E INNOVACIÓN SON ESENCIALES EN NUESTRA CULTURA CORPORATIVA

Durante los últimos dos años hemos aprendido como compañía a transitar por diferentes variables y situaciones exógenas que, además de otorgarnos una tremenda experiencia, han permitido fortalecer nuestra cultura interna, esa que busca constantemente la entrega de un servicio seguro, innovador y de excelencia a nuestros clientes, quienes son el centro de nuestro actuar.

Bajo esta premisa, quisiera destacar algunas temáticas relacionadas con una operación segura y confiable, garantizadas mediante el cumplimiento normativo y el uso de metodologías de trabajo como el Modelo OIEM y la Metodología GO (Gestión Operacional), que se van perfeccionando continuamente, mostrando excelentes resultados, que finalmente generan un mejor servicio hacia nuestros clientes.

Hemos ejecutado con éxito proyectos que aumentan nuestra capacidad operacional y la capacidad de respuesta a las necesidades de nuestros clientes. Todo ello apalancado en la implementación constante de la innovación de forma transversal en la compañía. Por ejemplo, integramos al portafolio de Soluciones Energéticas el servicio de suministro eléctrico renovable y esperamos continuar con la generación de nuevos servicios, ahora de la mano de RODA Energía, empresa de la cual nos convertimos en socios mayoritarios, esperando que esta unión genere servicios más innovadores para los clientes actuales y futuros.

Todas estas acciones reflejan el trabajo colaborativo y las decisiones que emprendemos como empresa, siempre enfocados en proveer confianza, seguridad y excelencia a nuestros clientes.

ÍNDICE



6 Innovación

Una organización ágil que se adapta a las nuevas tendencias y necesidades de los clientes



8 Entrevista

Verena Casanova,
jefa de control de calidad



12 Comunidad

Los compromisos se cumplen con acciones concretas



18 Nuestra cultura

Energía eléctrica renovable, una de las soluciones energéticas de Abastible



22 Abastible en la región

Filiales de Abastible: hacer las cosas bien cruza fronteras

26 Te cuento mi experiencia

Colaboradores relatan su participación en el voluntariado naranja

Donación a la Primera Compañía de Bomberos de Maipú

En su quehacer diario, la compañía busca contribuir al bienestar de las comunidades donde están insertas sus operaciones. En ese contexto, donó dos detectores multigas a la Primera Compañía de Bomberos de Maipú, para apoyar la importante labor que realizan sus voluntarios.

El jefe de Planta Maipú, Marco Betancur, destacó que Abastible es un vecino más de la comuna y que “entendemos y empatizamos con las necesidades de bomberos, dado que nosotros también contamos con un equipo de brigadistas y sabemos la relevancia que tiene el contar con las herramientas necesarias para enfrentar situaciones complejas que requieren, además, de mucha experiencia”.

Asimismo, el gerente de Operaciones, Cristián Solé, enfatizó que el compromiso con un desarrollo sostenible “nos impulsa a entender y trabajar por las necesidades de esta relevante comunidad. Es por ello, que quisimos apoyar a esta prestigiosa institución, querida por todos, por su compromiso, entrega y trabajo por el bien común”.



El potencial innovador de los colaboradores

DESAFÍO MASIVO 2022
iNOW
0/100

Este 2022 se desarrolla la séptima versión del Desafío Masivo i-NOW, una iniciativa pensada para que los colaboradores presenten ideas que, desde su experiencia, puedan generar mejoras en la compañía. El enfoque está puesto en optimización de procesos y/o solución de problemáticas.

En una primera etapa, deben postular sus ideas, para lo cual se habilitaron plataformas digitales, así como buzones físicos en plantas y oficinas. En una segunda etapa, los seleccionados deberán presentarse ante un comité de gerentes, el cual elegirá a dos ganadores según criterios de novedad, viabilidad y valor para el negocio.

El año pasado, uno de los ganadores fue Héctor Sánchez, supervisor de Operaciones Planta Lenga, quien propuso mejoras en el lavado de cilindros, reemplazando el uso de detergente para agua caliente por uno adecuado para agua fría. Es un cambio que facilita la remoción de suciedad y disminuye el esfuerzo físico de los colaboradores. Además, reduce el consumo de gas y de agua, así como los insumos necesarios para mantener en servicio la caldera.

El primer camión eléctrico de reciclaje de Chile

La electromovilidad es una importante área de desarrollo en el proceso de transición energética. Por ello, generó gran expectación la llegada del primer camión eléctrico para reciclaje en Chile para la comuna de Renca.

Su puesta en marcha es resultado de una alianza entre la Municipalidad de Renca, RODA Energía y Abastible, luego de 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 el gerente general, Joaquín Cruz, este logro muestra el férreo compromiso de la compañía con el bienestar de las personas y su entorno. Asimismo, enfatiza que “la asociatividad entre distintas entidades públicas y privadas, complementada con proyectos innovadores, puede ser un elemento fundamental para el desarrollo sostenible de todas las comunidades del país”.



Una nueva forma de hacer las cosas que impregna agilidad en el desarrollo de proyectos

La compañía impulsa Play, una iniciativa que fomenta el trabajo conjunto entre colaboradores de distintas gerencias y la utilización de una metodología ágil. El concepto es el cliente al centro de las decisiones.

Abastible impulsa una nueva forma de hacer las cosas, para impregnar mayor velocidad a los cambios que se requieren a nivel compañía. Se trata de Play, una iniciativa que consiste en la conformación de equipos multidisciplinarios integrados por colaboradores de distintas gerencias, lo cual facilita el acceso a información y la toma de decisiones.

Es liderada y guiada por los gerentes de Control Interno y Transformación Digital, Álvaro Gallegos y Francisco Cubillos, respectivamente. Explican que está alineada a la estrategia de negocio de la compañía y que el concepto es el cliente al centro de la toma de decisiones: "Cada vez que hacemos algo, nos cuestionamos cómo va a impactar a los clientes".

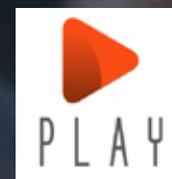
Un factor importante en Play, es la utilización de una metodología ágil. Consiste en ejecutar un proyecto por etapas, con la posibilidad de que en cada una de ellas se realicen pruebas con el usuario final para saber lo que funciona y lo que se debe modificar. Se progresa con rapidez, eficiencia y ahorro.

TRANSFORMANDO LA EXPERIENCIA DE POSTVENTA

Uno de los proyectos que contempla Play es el de Transformación de la Experiencia de Postventa. Es liderado por Catalina Navarro, subgerenta Experiencia de Clientes; y Josefina Valenzuela, jefa de Experiencia de Clientes. El objetivo es definir el modelo futuro de postventa de Abastible en todas sus líneas de negocio y mejorar la experiencia de servicio del cliente final.

Son 17 iniciativas que contribuirán a cumplir con dicho objetivo, alineadas a los Pilares de Experiencia definidos por la compañía con foco en fomentar interacciones simples, resolutivez, omnicanalidad, comunicación más cercana y transparencia.

Destaca, por ejemplo, un sistema de medición y análisis de indicadores y encuestas que integra "la voz de los clientes" en la operación. También, evolucionar hacia un Contact Center capaz de responder de manera más rápida, oportuna y resolutiva; así como potenciar los canales digitales y de autoatención, con foco en la omnicanalidad.



Josefina Valenzuela comenta que “el uso de las metodologías ágiles nos ha permitido estar alineados con las distintas áreas de la compañía, eliminando los trabajos en silo, viendo logros y avances en el corto plazo, aterrizando las iniciativas de menos a más desde el inicio; y corregir desviaciones en caso que sea necesario”.

Menciona, además, que ha sido de gran aprendizaje y que “se ha creado un equipo humano muy cercano, de distintas áreas, con el cual ha sido muy agradable trabajar, que nos apoyamos permanentemente, lo que ayuda en el logro de los objetivos”.

En esa misma línea, Catalina Navarro, afirma que “nos ha permitido dar prioridad a los proyectos que más impactan en la experiencia de nuestros clientes; y, además, que son estratégicos para el crecimiento de la compañía. Play es un impulso a trabajar de forma distinta, dándole velocidad y foco a cada proyecto, donde la gobernanza de cada iniciativa es clara, permitiéndonos avanzar en cada una de ellas”.



Colaboradores de distintas gerencias conforman el equipo Play de Abastible, una iniciativa que busca dar mayor agilidad y rapidez a la toma de decisiones e implementación de proyectos.

Verena Casanova, jefa de Control de Calidad:

“La misión de nuestra área es asegurar al cliente un producto seguro y confiable”

Se integró al equipo de Abastible en 2009. Dice que ser rigurosos es la forma de hacer las cosas en la compañía, asegurando así el cumplimiento de la normativa sectorial vigente.



Al salir de cuarto medio y enfrentar la decisión de qué carrera estudiar, Verena Casanova optó por Ingeniería Civil Química. La otra alternativa era Informática, de la cual desistió porque entendió que prefería estar en terreno y cerca de procesos industriales. Hoy se desempeña como jefa de Control de Calidad en la subgerencia de Calidad y Medio Ambiente (gerencia de Riesgo Operacional).

Ingresó a Abastible en mayo de 2009. A los seis meses tuvo la oportunidad de asumir la jefatura del área de inspección, que con el paso de los años pasó a llamarse Control de Calidad. Desde entonces, ha sido testigo de diversos cambios en la compañía y uno de los que más valora es la creciente incorporación de mujeres en cargos de mayor responsabilidad.

De hecho, recuerda que “fui la primera mujer en asumir una jefatura en la gerencia de Producción de esos años en Planta Maipú. Siempre me sentí muy apoyada, porque me enseñaban y explicaban cualquier duda. Me siento orgullosa de eso”.

ANALISTAS QUÍMICOS E INSPECTORES TÉCNICOS

Desde su puesto de trabajo en Planta Maipú, explica que “la misión de nuestra área es asegurar al cliente un producto seguro y confiable”. Por eso, menciona la importancia de realizar un trabajo minucioso y riguroso. “Uno de los comentarios que siempre realizo al equipo es que estamos revisando gas licuado, no agua”.

El área que lidera está conformada por profesionales en distintas especialidades, con el objetivo de asegurar el cumplimiento que la normativa exige a toda empresa distribuidora y comercializadora de gas licuado.

La responsabilidad de los analistas químicos es realizar constantes análisis al gas licuado. Se evalúan, entre otros parámetros, humedad, densidad, composición y que tenga olor. Esta información debe ser reportada a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) mensualmente. Los análisis se ejecutan en el laboratorio de Planta Maipú, donde reciben muestras desde Arica a Coyhaique.

“Son controles normativos y en nuestro laboratorio contamos con todo el equipamiento necesario para cumplir con lo solicitado”, enfatiza la experta.

El equipo cuenta además con inspectores técnicos, responsables de controlar la calidad de cilindros, tanques y accesorios (válvulas, anillos y sellos). Asimismo, trabaja en conjunto con los ingenieros de Control de Gestión que integran la subgerencia, quienes se preocupan de la optimización continua de los procesos, y de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, el cual establece estándares, protocolos y prácticas que llevan a asegurar procesos de calidad y mejora continua.



Verena nació en Santiago, pero creció en el campo. Específicamente en la ruta que une Llanquihue y Frutillar, cerca de Puerto Varas. Entre risas, cuenta que “en el colegio me decían que mis mascotas eran las vaquitas, porque efectivamente era puro campo”.

Es de ascendencia alemana, por lo que estudió en el Colegio Alemán de Puerto Varas. Al finalizar la etapa escolar se trasladó a Concepción, para iniciar sus estudios de Ingeniería Civil Química. “Fue una decisión que no me costó tomar porque ya había visto a mi hermana, Mariela, irse a estudiar a Valdivia. Era lo que debía suceder y me acostumbré bien. Solía viajar los fines de semana para ver a mi familia”.

Al egresar de la universidad en 2004, comenzó a trabajar como ingeniera de proyectos en Concepción. Viajó a Santiago y decidió que quería quedarse. De regreso al sur, comenzó un proceso de postulación en Abastible y fue así como ingresó a la compañía.

Vive con su hija Alicia (5) y su perrita Pitufina. Disfrutan de diversos panoramas al aire libre como andar en bicicleta, visitar parques, ir a la nieve o a la piscina en verano. Les gusta cocinar, siendo la repostería su favorita.

Dice que, por el hecho de haber vivido en el campo, le gusta disfrutar de la naturaleza. “Todos los años en julio viaja al sur para ver a su familia. Nos comenta que “muchas veces no hay señal de teléfono ni de internet, por lo que me puedo desconectar completamente”.

Fortaleciendo la eficiencia energética en Chile

Abastible se convirtió en socio mayoritario de RODA Energía, empresa con amplia experiencia en diagnóstico y proyectos de ingeniería de sostenibilidad energética.



Las Soluciones Energéticas de Abastible combinan diferentes tecnologías, productos, servicios o modelos de negocio, que se adaptan a las particularidades y requerimientos de cada cliente industrial o comercial. La propuesta de valor es ofrecer un servicio innovador e integral que contribuya a la eficiencia energética. Para fortalecerla, adquirió el 70% de RODA Energía, empresa especializada en sostenibilidad energética.

Ambas organizaciones comparten una gran sinergia. Comenzaron una alianza profesional en 2017 y, desde entonces, han implementado proyectos en los sectores público y privado. Ejemplo de ello son las soluciones integrales implementadas en los hospitales de alta complejidad de Los Ángeles y Copiapó, en conjunto con la Agencia de Sostenibilidad Energética.

El acuerdo se dio a conocer en mayo. El gerente Comercial Granel y Soluciones Energéticas, Ignacio Mackenna, explica que “esta adquisición nos permitirá fortalecer aún más nuestra propuesta de valor, ayudando a nuestros clientes a reducir costos, cumplir metas ambientales y solucionar problemáticas energéticas en sus procesos productivos”.

Asimismo, se busca apoyar a las empresas en su proceso de transición energética y adaptación a los cambios regulatorios de la Ley de Eficiencia Energética y otras normas como la Ley Marco de Cambio Climático.

Mackenna agrega que RODA es un eslabón importante en el proceso de venta de las Soluciones Energéticas. En la etapa de diagnóstico, es relevante su experiencia y conocimiento para realizar análisis en terreno y mediciones de consumo que permitan determinar la mejor solución integral de acuerdo a los requerimientos y particularidades de cada negocio. También, en la fase de ingeniería de los proyectos, consistente en un cálculo detallado del costo de implementación.

Otro factor importante que menciona el ejecutivo respecto a la adquisición de RODA, es que ayudará a potenciar el desarrollo y puesta en marcha de nuevos productos y servicios, así como en un proceso de internacionalización de las Soluciones Energéticas, en Colombia, Ecuador y Perú.

Cabe destacar que RODA fue fundada en 2011 y rápidamente se posicionó como una consultora energética verde e innovadora, que apoya el desarrollo sustentable de organizaciones mediante la entrega de múltiples servicios, algunos de los cuales son: gestión de la energía, gestión de activos energéticos, electromovilidad para logística, certificación y trazabilidad de información energética.

SOCIO ENERGÉTICO DE SUS CLIENTES

Hace más de cuatro años, y de forma pionera, la compañía comenzó a desarrollar proyectos que complementarían las ventajas del gas licuado como una fuente de energía limpia, baja en carbono y eficiente, con los beneficios de las energías renovables. Así surgen las Soluciones Energéticas, que son utilizadas por empresas privadas y entidades públicas en diversos sectores como minería, agroindustria, hotelería y salud.

En el Reporte de Sostenibilidad 2021, la compañía detalla que durante el año anterior implementó 15 proyectos de nuevas Soluciones Energéticas, totalizando 64 a la fecha (acumulado).

El portafolio está conformado por Conversión de Vehículos a Gas Licuado; Generación Eléctrica con Gas Licuado; Suministro Eléctrico; Medición y Verificación de Ahorros y Emisiones; Optimización Central Térmica de Vapor; Cogeneración y Trigeneración; Solar Fotovoltaico; Bombas de Calor; y Central Térmica Ultra Eficiente.





Los compromisos se cumplen con acciones concretas

En alianza con TECHO Chile y el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, la compañía entrega aportes corporativos para llegar a familias que viven en campamentos, a personas en situación de calle y adultos mayores.

El invierno es una época difícil para las personas en situación de vulnerabilidad social. En ese escenario, Abastible comprende su rol social y la importancia de sus decisiones y acciones. Por eso, cuenta con un programa corporativo solidario, que se concreta en distintas alianzas, una de ellas, con el Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

Con la cartera ministerial se concreta por cuarto año consecutivo, con un aporte corporativo de 5.379 vales de carga de gas licuado para Establecimientos de Larga Estadía (ELEAM). Se suman 2.460 cupones de carga para la red de albergues, además de 50 cilindros de 15 kg y 50 estufas rodantes. Todos estos insumos se distribuirán a lo largo del país de acuerdo con las necesidades particulares de cada recinto.

El gerente de Sostenibilidad de Abastible, Julio Vidal, afirma que “con esta colaboración, queremos llegar a las personas en situación de calle y a los adultos mayores, para que su invierno no sea tan frío y puedan enfrentarlo en mejores condiciones, con más calidez y dignidad también. Coincidimos en que la alianza público-privada es el camino para impulsar un crecimiento sostenible y equitativo que llegue a todas las comunidades para que nadie se quede atrás”.

En esa misma línea, la subsecretaria de Servicios Sociales, Francisca Perales, enfatiza que “nos parece muy importante seguir promoviendo espacios para la colaboración público-privada, porque benefician de manera directa a las personas más vulnerables, en este caso, las personas mayores que residen en los ELEAM así

como las y los usuarios de los albergues y otros dispositivos que apoyan a las personas en situación de calle, entregando condiciones de bienestar y resguardo”.

Ese mismo espíritu solidario, motiva a la compañía a impulsar, junto a TECHO Chile, la campaña Chile Comparte Calor. El objetivo es financiar más de diez mil recargas de gas para campamentos y villas, además de cocinas comunitarias, que hoy son fuente de alimento para cientos de familias vulnerables, a lo largo de todo el país.

El lanzamiento de la campaña se realizó en la cocina comunitaria del campamento El Renuevo, en Concepción. Su dirigente, Evelyn Cheuquelén, agradece el aporte y relata que “cocinamos para familias que realmente necesitan, para la mayoría de los vecinos que no pueden trabajar. Además, el invierno ha sido muy fuerte. Hay muchas familias que se han enfermado y es compleja la situación. Es fundamental esta campaña y todo el apoyo posible para el comedor, porque muchas familias se alimentan acá”.

Desde TECHO Chile, la directora Social, Isidora Lazcano, cuenta que “El Renuevo nació en el inicio de la pandemia, como una solución de emergencia para casi cien familias que no tuvieron otra opción que irse a vivir a un campamento. Hemos sido testigos desde TECHO de lo duro que ha sido para muchas familias, lo difícil que es pasar un invierno acá, de lo afectados que se han visto por la crisis actual, pero también de la fuerza y empuje que ponen los vecinos y vecinas para fortalecer la organización comunitaria”.

Por su parte, el ejecutivo de Abastible sostiene que “este invierno está siendo muy duro para miles de familias tanto en el sur como en el resto del país, debido a las bajas temperaturas que estamos viviendo, por lo que hoy más que nunca, nos debemos unir para colaborar con acciones concretas a quienes más lo necesitan, brindando recursos para ayudar a cubrir las necesidades básicas de muchos, entendiendo que el avance de nuestras comunidades es el resultado de una acción colectiva; así es que llamo por favor a todos a colaborar”.



SIEMPRE COMPROMETIDOS con la seguridad y la calidad

El área de Operaciones garantiza el cumplimiento de la normativa vigente mediante el fomento de buenas prácticas de trabajo y la implementación de metodologías. Además, durante 2022 ha generado importantes cambios para aumentar su capacidad operacional.

Detrás de cada pedido de gas licuado que recibe Abastible, se desarrolla un intenso trabajo que busca resguardar la salud de los colaboradores en sus puestos de trabajo; y también, por supuesto, garantizar un abastecimiento de calidad a los clientes. Y es que hacer las cosas bien es parte de su cultura corporativa.

Es un conjunto de acciones que ejecuta el equipo humano en las áreas operacionales, que comprende e internaliza el compromiso de la compañía con la seguridad y la calidad, establecido en sus estándares y protocolos. Esto, se concreta en el cumplimiento de la legislación junto con la implementación de buenas prácticas y planes de acción, que apuntan a incrementar la capacidad productiva de la compañía.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Cada actividad que se realiza en las áreas operacionales, se sustenta en un aspecto técnico contenido en la normativa sectorial. El gerente de Riesgo Operacional, Luis Donoso, destaca que el país cuenta con altos estándares de seguridad, basados en la normativa aplicable y en las mejores prácticas de la industria local e internacional; incluso, para Abastible, es ir un poco más allá del cumplimiento normativo.

Así, por ejemplo, la legislación establece la exigencia un buen diseño de ingeniería de instalaciones, procesos de evaluación de riesgos y colaboradores capacitados en sus funciones. Al respecto, Donoso enfatiza que “operamos con estándares de seguridad consistentes con la legislación sectorial e, incluso, en muchos aspectos estamos por sobre la norma”. En ese ámbito, la compañía implementa desde hace

tres años un sistema de gestión de seguridad de procesos de clase mundial, que promueve el compromiso de los líderes, fortalece la infraestructura crítica y fomenta la mejora continua como un eje de desarrollo hacia una posición superior en gestión de riesgos operacionales.

Se trata del Modelo de Excelencia e Integridad Operacional (OIEM), el cual garantiza procedimientos operacionales robustos y equipos de trabajo competentes en sus puestos de trabajo. Incorpora elementos de evaluación y gestión del riesgo, diseño y construcción de instalaciones, integridad mecánica, documentación, investigación y análisis de incidentes, preparación para emergencias, relacionamiento con la comunidad y gestión del cambio.

Un aspecto central es el liderazgo local. Cada responsable de una instalación asume su rol en la gestión de riesgos y en generar las mejoras que sean pertinentes. El cuidado y respeto a las personas y sus procesos sustenta este liderazgo visible.

“Reunimos toda la legislación en el Modelo OIEM y la hemos desarrollado e implementado progresivamente en todas nuestras operaciones. Esta es la manera correcta de hacer las cosas en Abastible, nuestro sello. A fin de año auditaremos con una consultora, para acreditar el nivel de adherencia del modelo en nuestras operaciones”, enfatiza el gerente de Riesgo Operacional.

MEJORA CONTINUA

Una de las frases que el gerente de Operaciones, Cristián Solé, comparte con los colaboradores es que “siempre

hay cosas que mejorar, lo que apunta a poder entregar un mejor nivel de servicio a los clientes". Por eso, afirma es clave la Metodología GO, en conjunto con el Modelo OIEM.

GO se trata de un sistema de gestión operacional enfocado en la prevención, seguridad y mejora continua. Es relevante porque establece los comportamientos individuales y grupales al interior de las instalaciones, que deben estar alineados con la gestión de la seguridad de OIEM.

En ese contexto, está conformado por prácticas de trabajo colaborativo y eficiente, como reuniones operativas diarias de máximo 30 minutos, las cuales agilizan la toma de decisiones para resolver temas del día a día. En ellas participan las áreas de Distribución, Ingeniería, Producción, Calidad y Riesgo.

También, promueve la identificación y reporte de anomalías en las instalaciones, mediante el levantamiento de tarjetas amarillas (condiciones inseguras, como un desnivel); azules (anomalías de operaciones como bloqueo de vías de evacuación); y rojas (anomalías de mantenimiento como vibración excesiva de una máquina). Es un sistema que permite evidenciar los riesgos y llevar un control de su gestión. A marzo de 2022, se han levantado más de 20.000 tarjetas en todas las plantas y oficinas de la compañía, de las cuales un 92% están resueltas.

Asimismo, incorpora una metodología de análisis (Kaizen) que convoca un equipo multidisciplinario que busca eliminar la causa raíz de alguna problemática existente.

CAPACIDAD OPERACIONAL

El Modelo OIEM y la Metodología GO son relevantes en materia de legislación y seguridad operacional, los cuales se complementan con el desarrollo de proyectos que incrementen la capacidad de la compañía para cumplir con la demanda de gas licuado, cada vez mayor. En ese ámbito, este 2022 registra importantes hitos.

Uno de ellos fue la incorporación de básculas para aumentar la capacidad de llenado de cilindros, en ocho de las diez plantas que opera Abastible. También, se implementó con éxito un proyecto destinado a alinear producción con demanda, mediante controles de procesos cada 5 a 10 minutos y una aplicación estandarizada para recopilación de datos en tiempo real.

A lo anterior, se suman nuevos camiones para el segmento granel y camiones de mayor capacidad para el segmento envasado. En este punto, Solé destaca que la empresa recibió el premio "Flota más Segura de Chile 2021, categoría no minera", que entrega la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (Conaset) junto con Migtra, empresa especializada en sistemas de transporte.

Fue otorgado por haber obtenido los mejores indicadores en Riesgo de Accidente por Exceso de Velocidad. Al respecto, el gerente de Operaciones comenta que "la seguridad en la logística es clave, porque apunta a cuidar a nuestros colaboradores, comunidades y asegurar el suministro de gas a hogares y pymes de todo Chile".

Avanzando a paso firme en la Estrategia de Sostenibilidad 2020-2023

La sostenibilidad es parte integral del actuar de Abastible y de su rol como organización que es crear valor económico y social, contribuyendo a la mejora ambiental y social. El Reporte de Sostenibilidad 2021 detalla los compromisos adoptados y el nivel de avance.

La hoja de ruta de Abastible integra la sostenibilidad como un eje esencial en la toma de decisiones, es decir, impregna su estructura y cultura corporativa. En palabras del gerente Corporativo de Marketing y Clientes, Julio Vidal, “lo que buscamos es aportar al desarrollo del país, lo que implica que todas las decisiones incorporen las dimensiones económica, social y medio ambiental”.

La anterior definición se logra mediante buenas prácticas de trabajo, tecnología e innovación. Por eso, es relevante para la compañía la publicación del segundo Reporte de Sostenibilidad, que muestra a la organización tal y como es.

La analista de Sostenibilidad, Daniela Córdova, explica que “el reporte nos permite comunicar el avance que han tenido los proyectos establecidos en la Estrategia de Sostenibilidad y nuestros compromisos a futuro. Está dirigido a nuestros grupos de interés, es decir, aquellos actores con los que nos relacionamos y que se ven vinculados a nuestras operaciones”.

Al hablar de compromisos, es importante mencionar aquellos asumidos en 2020 y que el año pasado se cumplieron en su totalidad. Destaca, por ejemplo, la medición de la Huella

de Carbono, la disminución en el consumo de agua y energía eléctrica, y la implementación de programas de formación orientado a colaboradores (ver recuadro).

En ese ámbito, el gerente general, Joaquín Cruz, afirma que 2021 “es un año en el que reafirmamos que la gestión sostenible de nuestro negocio es el camino que queremos recorrer, y en el que logramos avances en el 100% de las líneas de acción de nuestra Estrategia de Sostenibilidad”.

Asimismo, enfatiza que “nos sentimos expectantes y anhelantes del futuro que estamos construyendo, y nuestro compromiso es y seguirá siendo trabajar por el país y rendir cuentas sobre nuestro desempeño en nuestro Reporte de Sostenibilidad”.

Cabe destacar que la Estrategia de Sostenibilidad de Abastible está vigente para el período 2020-2023 y se mantiene alineada con cinco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas. Se articula en seis ejes estratégicos: Gobernanza para la sostenibilidad; Minimización de la huella ambiental; Gestión responsable de la cadena de valor; Negocio sostenible; Equipos comprometidos y seguros; y Aporte al desarrollo país.

► Compromisos cumplidos en 2021

- Certificación del **Sistema de Gestión de Energía de Planta Lenga**, bajo la Norma ISO 50001.
- Disminución de un **5% en el consumo de energía eléctrica** respecto a 2020, principalmente en Planta Maipú (-1,2%) y Planta Lenga (-12%)
- **Medición de la Huella de Carbono Corporativa**, incorporando todas las instalaciones de la compañía.
- **Certificación de las diez plantas** que opera en el país bajo el estándar ISO 14001:2015.
- Disminución de un **5% del consumo de agua** respecto a 2020.
- Lanzamiento de una **solución de telemetría de bajo costo**, que permite a los clientes conocer a distancia el nivel de gas licuado en los estanques granel.
- Continuar con el proceso de implementación del **Modelo de Excelencia en Seguridad de Procesos** (OIEM).
- Implementación del **"Programa Líderes 3D" en todos los países donde opera**, es decir, Chile, Colombia, Ecuador y Perú.
- Desarrollo de un **programa de formación por competencias en el área de Operaciones**, el cual se concretó con un proyecto piloto en Planta Maipú.

Energía eléctrica renovable, una de las Soluciones Energéticas de Abastible

Este segmento de negocio cuenta con dos posibilidades, según los requerimientos del cliente: Suministro Eléctrico Fotovoltaico y Suministro Eléctrico a Clientes Libres. Así, la compañía continúa consolidándose como un actor relevante en el proceso de transición energética que vive el país.

Para satisfacer las demandas de los clientes en un mundo global y exigente, Abastible impulsa la innovación y la calidad de sus productos y servicios. Respuesta a ello son las Soluciones Energéticas, que cuentan con un segmento de negocio enfocado en suministrar energía eléctrica a clientes industriales y comerciales.

El subgerente de Desarrollo Eléctrico, Sebastián Araneda, explica que está conformado por dos soluciones integrales, desarrolladas en concordancia con la experiencia que la compañía ha adquirido en su trayectoria como socio energético de sus clientes.

La primera, es el Suministro Eléctrico Fotovoltaico, que consiste en la generación de energía eléctrica a partir de paneles solares que se ubican en las instalaciones de los clientes. “Por lo tanto, el consumo de electricidad proviene directamente de esos paneles”, detalla. Entre los beneficios que otorga, destacan ahorros económicos y reducción de Huella de Carbono.

La segunda, es el Suministro Eléctrico a Clientes Libres, es decir, empresas que pueden migrar de una tarifa regulada

a una tarifa libre y así, elegir su proveedor. Para ello, deben cumplir con dos requisitos: acreditar una potencia conectada superior a 500kW; y, si comenzaron en el régimen regulado, haber cumplido al menos cuatro años en dicho régimen.

Araneda comenta que “utilizamos la infraestructura de la red eléctrica para suministrar electricidad que compramos a una empresa generadora, por ejemplo, a un parque eólico, central fotovoltaica o central hidro”. Son transacciones reguladas por un organismo técnico y autónomo, el Coordinador Eléctrico Nacional, encargado de las operaciones que se generan en el Sistema Eléctrico Nacional.

Abastible ofrece un precio conveniente y competitivo, manteniendo la misma calidad de servicio y confiabilidad del suministro, con el valor agregado de poder ser complementado con otras Soluciones Energéticas.

“Apuntamos a hacer partícipe al cliente en la gestión de su consumo de electricidad. Lo que buscamos es otorgar una atención personalizada, porque la excelencia de servicio está al centro de la atención a nuestros clientes”, enfatiza.



Operadores adquieren nuevas habilidades y conocimientos técnicos

Participan en un plan de formación de competencias que implementa la subgerencia de Producción. El objetivo es que puedan asumir desafíos y adaptarse a los procesos de modernización.

La industria energética vive transformaciones relevantes, lo cual requiere que los colaboradores se adapten a determinados procesos de modernización. Ello motivó a la subgerencia de Producción a impulsar el Programa de Formación de Competencias en Operaciones, el cual registra importantes avances.

Está enfocado en operadores de producción. El objetivo es que un operador base llegue a ocupar el cargo de operador técnico, y de ahí, continúe su aprendizaje para ser operador técnico múltiple. Cada uno de estos cambios en su puesto de trabajo conlleva mayores exigencias, responsabilidades y autonomía para realizar sus funciones. Es decir, con ese programa incrementa su empleabilidad y accede a un mejor cargo.

El jefe Zonal de Producción, José Garrido, detalla que “es un proceso transparente, en el cual todos los operadores tienen la oportunidad de crecer”. Explica que mediante actividades de capacitación adquieren nuevas habilidades y conocimientos técnicos, lo que impacta positivamente en su desarrollo constante, creando empleabilidad hoy y mejores expectativas futuras.

Este plan de formación contempla 70 horas de entrenamiento en 28 semanas. Se efectúa en modalidad mixta, es decir, cursos online mediante la plataforma e-learning de Abastible (Aula) y presenciales.

Para asegurar que sea exitoso, se ejecuta en base a las siguientes etapas: actividades de formación, evaluación teórica, evaluación práctica y la elaboración de un informe final

que determina si el operador cumple con las competencias esperadas o no.

Cabe destacar que el programa comenzó hace dos años en Planta Maipú, como parte del Proyecto Rubik, una iniciativa cuyo objetivo es seguir avanzando hacia la excelencia operacional. En ese contexto, el desafío actual es replicarlo a nivel nacional, porque los beneficios son evidentes.

“Hemos visto un aumento de productividad, disminución en los niveles de rotación, disciplina en la implementación de metodologías y un gran compromiso de los colaboradores”, constata Garrido. También, menciona que contar con operadores técnicos calificados, permite a Abastible garantizar procesos operacionales aún más confiables y seguros de cara a los clientes.

CON APOYO DE FACILITADORES INTERNOS

La puesta en marcha del Programa de Formación de Competencias, consideró la conformación de un grupo de facilitadores internos, quienes adquirieron herramientas de rectoría para apoyar los procesos de capacitación en terreno asociados a buenas prácticas contenidas en el OIEM (sistema de gestión de seguridad de procesos) y la Metodología GO (sistema de gestión operacional).

El jefe Zonal de Producción, explica que su participación es clave porque “nos permitirá dar soporte en forma continua para asumir el aprendizaje de las competencias actuales y futuras. Adoptar y aplicar las mejores prácticas del piloto que estamos realizando en Planta Maipú, cuando avancemos con el plan de desarrollo de carrera de nuestros operadores.



FILIALES DE ABASTIBLE:

hacer las cosas bien cruza fronteras

Al igual que en Chile, los equipos de trabajo de Norgas (Colombia), Duragas (Ecuador) y Solgas (Perú) guían su quehacer diario en valores que garantizan la integridad y la calidad. Ello, con el objetivo de otorgar un servicio seguro y confiable, que facilita la vida de los clientes.



SEGURIDAD

Gestionamos nuestros negocios priorizando la integridad física de nuestros empleados, clientes, contratistas y además personas que pueden ser afectadas por nuestras actividades.

EQUIPO

Fomentamos la colaboración como fuente de creación de valor, basado en relaciones de confianza y buscando siempre el bien común.

EXCELENCIA

Nos exigimos hacer las cosas bien a la primera y vamos más allá de los logros alcanzados: la mejora continua, la creatividad y la innovación son la base del crecimiento de nuestro negocio.

INTEGRIDAD

Actuamos con transparencia, responsabilidad y honestidad en todo lo que hacemos. Cumplimos nuestros compromisos, lideramos con el ejemplo y tratamos a todos con respeto y dignidad.

SERVICIO

Trabajamos continuamente para mejorar la satisfacción de nuestros clientes y cumplir con sus necesidades y expectativas.

FLEXIBILIDAD

Nos adaptamos a los cambios de manera oportuna y efectiva haciendo que las cosas sucedan.



SEGURIDAD

Buscamos poner siempre la persona al centro y ponemos toda nuestra energía para garantizar su integridad física, psicológica, su bienestar y sus anhelos de alcanzar la felicidad.

HACER LAS COSAS BIEN

Trabajamos incansablemente y nos exigimos siempre buscando ir más lejos para cumplir nuestros compromisos de calidad, seguridad y plazos que determinan nuestros estándares y protocolos buscando no conformarnos nunca con las metas y desafíos ya alcanzados.

PASIÓN POR MIS CLIENTES / SERVICIO

Hacemos visible la fuerza interna y el entusiasmo que nos moviliza para ir siempre más lejos viviendo el servicio como un elemento fundamental y esencial en nuestra relación con los clientes.

EQUIPO

Fomentamos la colaboración como fuente de creación de calor donde el trabajo conjunto nos permite y facilita hacer las cosas bien y llegar más lejos.



COMPROMISO

Actuamos con pasión e iniciativa haciendo propias las exigencias y metas de la empresa.

INNOVACIÓN

Hacemos de la creación y mejoramiento continuo parte de nuestro quehacer, generando cambios que aportan valor a nuestros procesos, equipo humano y clientes.

CONFIABILIDAD

Nos preocupamos por cumplir nuestros compromisos con clientes internos y externos, generando la certeza que nuestro servicio será entregado oportunamente y de la mejor forma.

INTEGRIDAD

Valoramos el actuar con rectitud y creemos que la honradez es indispensable en nuestro proceder.

SERVICIO

Es nuestro mayor diferenciador frente al mercado porque nos motiva la satisfacción de nuestro cliente interno y externo, por esto nos interesamos genuinamente en conocer sus necesidades y hacer lo indispensable para satisfacerlas.

Reflexiones y acciones

que promueven el cuidado del medio ambiente

Para Abastible es vital promover el ahorro de recursos energéticos en plantas y oficinas, así como también en el hogar. Por eso, motiva a los colaboradores y sus familias a generar acciones para reducir el consumo de agua y de electricidad.





FELIPE ESPARZA

Administrativo Soporte Flota Envasado Zona Sur

Lo que te motiva: “Debemos ser parte activa en la lucha contra el cambio climático y parte de eso, es disminuir nuestra de Huella de Carbono. Preferir el uso comunitario y compartido de nuestros recursos es vital para lograrlo. Reducir, Reutilizar y Reciclar”.

Qué haces por el cuidado del medio ambiente: “Para reducir el consumo de agua: tomar duchas de máximo cinco minutos, evitar el uso de lavavajillas para cargas pequeñas de loza y agregar botellas con arena al tanque del inodoro. En cuanto a consumo de electricidad: hacer un uso eficiente de las luces y ocupar ampollitas de ahorro”.

ALFONSO BARROS

Jefe de Procesos

Lo que te motiva: “Poder aportar un grano de arena en beneficio de nuestro planeta, motivar a mi familia y, por consecuencia, lograr un ahorro en los gastos del hogar”.

Qué haces por el cuidado del medio ambiente: “La acción más importante fue la comunicación, sensibilización y participación de la familia, porque cuidar el agua y hacer un buen uso de la luz nos debe preocupar a todos”.



KATHERINE CANCINO

Coordinadora de Terceros Zona Centro Norte

Lo que te motiva: “Mi hija participa en un grupo medioambiental en su colegio y eso, ha hecho que como familia tomemos más conciencia de las acciones que realizamos y de cómo estas influyen en nuestra relación con el medio ambiente”.

Qué haces por el cuidado del medio ambiente: “Hemos implementado acciones pequeñas, pero que en su conjunto suman. Por ejemplo, no dejar el agua corriendo para lavarnos los dientes o lavar la loza. También, optimizar el lavado de ropa usando la lavadora con cargas llenas para evitar el gasto de agua innecesaria; y duchas más cortas, ya que, en promedio, por cada minuto se consumen 20 litros de agua”.



Colaboradores relatan su participación en el Voluntariado Naranja

Su rol ha sido darle mayor visibilidad a la campaña Beneficio Hogar, que otorga descuentos a familias en situación de vulnerabilidad social. También, ayudar a quienes lo requieran con el proceso de postulación.



FRANCISCO GONZÁLEZ

Jefe de Ventas Zona Norte (Iquique)

“Me motiva que las personas sientan que Abastible es cercana a la sociedad. Al igual que cuando el repartidor llega a un hogar, todos los colaboradores podemos identificarnos con el servicio y querer que los clientes sepan que estamos entregando un beneficio. La campaña Beneficio Hogar busca llegar a familias que lo necesitan y cuando tu organización busca ayudar, es bueno”.



PAULA LIZAMA

Asistente Comercial de Ventas (Santiago)

“Durante la pandemia he tenido la oportunidad de apoyar algunas ollas comunes, por lo cual, he compartido la información de la campaña Beneficio Hogar en comunidades, poblaciones y villas. Este tipo de iniciativas dan otro sentido al trabajo que hacemos. Creo que nos acerca aún más a los valores de Abastible y nos permite recordar lo importante que es nuestro trabajo diario”.



HÉCTOR SANTOS

Encargado de Producción Planta Coyhaique

“Me motiva poder ayudar a las personas que están a mi alrededor. El voluntariado que impulsa Abastible es una bonita instancia de participación para colaborar con la comunidad y apoyar a la compañía en su rol social. Me he sentido muy bien apoyando la campaña, además de ser parte de un buen grupo de trabajo, con gran sentido de pertenencia”.

Energía recargada para el invierno

Cada año, Abastible da inicio a la temporada alta y sus colaboradores recargan energías para seguir entregando un servicio eficiente y de calidad. En cada planta y oficina de distribución, los equipos de trabajo se reúnen para ratificar su compromiso con los Valores Corporativos: de Seguridad; Pasión; Clientes y Servicio; Hacer las Cosas Bien; y Equipo.



Planta Iquique.



Planta Lengua.



Oficina Curicó.



Equipo Encargados Mantenición Zona Sur.



Planta Maipú.



Oficina Chillán.

Segunda versión del Programa Red de Mujeres Abastible

Colaboradoras de Chile, Colombia, Ecuador y Perú participan en el Programa Red de Mujeres Abastible, una instancia que impulsa el desarrollo del talento femenino en la organización. Son sesiones que se realizan de forma mensual durante el año. En esta ocasión, el tema central fue “Unidas para valorar la interseccionalidad” y fue guiada por Priscila Zamora, Cofundadora y Gerenta General de Women in Management.



V Encuentro Nacional Comunidad de Buenas Prácticas

Equipos de trabajo en planta, distribución, envasado y granel, conforman la Comunidad de Buenas Prácticas, que lidera Auditoría Interna de la gerencia de Control Interno. El objetivo es fortalecer una cultura que impulse a Hacer Las Cosas Bien mediante la implementación de buenas prácticas. Se reúnen una vez al año para reconocer a los equipos que obtuvieron las mejores calificaciones, luego de un proceso de auditorías, el año anterior.





Motivación y compromiso para un aprendizaje continuo

Con gran motivación, operadores del área de producción participan en el Programa de Formación de Competencias en Operaciones. Es una iniciativa que desde hace dos años impulsa la Subgerencia de Producción, con el objetivo de aportar a su desarrollo mediante el entrenamiento de nuevas habilidades y aprendizaje de conocimientos técnicos. Es un proceso continuo, que les permitirá asumir mayores responsabilidades y autonomía en sus funciones.





Lanzamiento del Reporte de Sostenibilidad 2021

La compañía organizó una entretenida e informativa charla para dar a conocer a los colaboradores el Reporte de Sostenibilidad 2021. Fue un espacio de reflexión junto a Gabriel León, Bioquímico y Doctor en Biología Molecular, quien es además, un reconocido panelista de radio y autor de libros científicos para chicos y grandes. En la ocasión, destacó algunas de las iniciativas como la primera medición de la Huella de Carbono Corporativa y la campaña de invierno que entrega beneficios a Hogares, Cocinas Comunitarias y Pymes.



Colaboradores conversan con expertos en innovación

A fines de junio se desarrolló una nueva versión de i-NOW Talks, un ciclo de charlas en la que distintos invitados, expertos en innovación, relatan su experiencia y capacidad de adaptación a las nuevas tendencias. En esta ocasión, el invitado fue el gerente de Operaciones de Uber Chile, Federico Prada, quien compartió con los presentes la importancia de aportar al desarrollo de mejores ciudades.



Reforzando la cultura de Seguridad

El Modelo de Excelencia e Integridad Operacional (OIEM) comienza este año una nueva fase de ejecución, denominada "Célula OIEM". Consiste en sesiones de trabajo con los líderes en plantas y oficinas de distribución para garantizar la sostenibilidad y madurez de la metodología. Cabe destacar, que su implementación comenzó en 2019, con la difusión de buenas prácticas para el quehacer diario de los colaboradores.



Planta Maipú.



Planta Concón.



Planta Talca.



Planta Lenga.

Deporte y vida sana en equipo

Abastible, en alianza con la plataforma de beneficios Betterfly, incentiva la vida sana. En ese contexto, organizó una mañana deportiva en la que participó un grupo de colaboradores en Santiago, quienes se reunieron en Morro Las Papas para recorrer este sendero de nivel básico y una duración de máxima de tres horas. Se localiza dentro del Parque San Carlos de Apoquindo de la Asociación Parque Cordillera.



Energía y compromiso en el Voluntariado Naranja

Los colaboradores cumplen un rol esencial en el voluntariado corporativo que impulsa la compañía y que este año ha estado enfocado en visibilizar la campaña Beneficio Hogar. El equipo de Marketing comenta que “se genera un sentido de pertenencia, a través de un grupo humano que busca aportar a la sociedad desde los recursos y entorno personal alineado a los objetivos de la empresa”.





En Abastible colaboramos con acciones concretas

En este invierno ayudamos a quienes más lo necesitan. Por eso, nuevamente junto al Ministerio de Desarrollo Social y Familia, entregamos estufas y 8.000 cargas de gas a la red nacional de albergues, para personas en situación de calle y establecimientos de adultos mayores del SENAMA.

Nuevamente este invierno #ChileComparteCalor

En Abastible colaboramos con acciones concretas, entregando por tercer año consecutivo junto a Techo, 3.000 cargas de gas a través de la campaña Chile Comparte Calor, para abrazar a miles de familias en campamentos.



Tú también puedes aportar en www.chilecomparte2022.cl

