abastible

Un propósito para Abastible

REPORTE INTEGRADO
2022



abastible

REPORTE INTEGRADO
2022

Razón social: Abastible
RUT: 91.806.000-6
Domicilio legal: Av. Apoquindo 5550, piso 11, Las Condes, Santiago de Chile
Tipo de entidad: Sociedad Anónima Cerrada
Teléfono: (56 2) 2693 9000 / Casilla postal: 7560941

Índice

UNO

SÍNTESIS 2022

007 | Carta del Presidente
011 | 2022 en Síntesis

DOS

NUESTRO PROPÓSITO

017 | Un Propósito de Verdad
018 | El Valor del Emprendimiento
019 | Las Pymes: Un Motor de Desarrollo e Inspiración
020 | La Clave de un Propósito Compartido
023 | Próximos Pasos

TRES

ACERCA DE ABASTIBLE

026 | Perfil de Negocios
031 | Misión y Visión
032 | Creación de Valor
034 | Estrategia de Sostenibilidad
038 | Temas Materiales

CUATRO

GOBIERNO CORPORATIVO Y ÉTICA

045 | Marco Regulatorio
046 | Directorio
048 | Comités
051 | Gestión y Factores de Riesgo
055 | Esquema de Compliance
065 | Membresías y Aportes

CINCO

NEGOCIO SOSTENIBLE

072 | Desempeño Económico
073 | Posicionamiento de Marca
078 | PLAY
081 | Abastecimiento de Gas Licuado
082 | Nuestros Proveedores
085 | Experiencia de Clientes
090 | Red de Distribuidores
096 | Gestión Operacional Envasado
114 | Negocio Granel
118 | Soluciones Energéticas
125 | Operación Medidores
126 | Nuevos Negocios
128 | Innovación

SEIS

BIENESTAR Y SEGURIDAD

134 | Nuestro Equipo
135 | Bienestar Laboral
143 | Desarrollo de Talento
148 | Empleo Justo y Diverso
153 | Salud y Seguridad Física

SIETE

IMPACTO SOCIAL

156 | Relacionamiento con la Comunidad
160 | Alianzas y Contribuciones Solidarias

OCHO

MEDIOAMBIENTE

173 | Nuestro Enfoque Medio Ambiental
175 | Mitigación y Adaptación al Cambio Climático
179 | Ecoeficiencia operacional
182 | Agua y efluentes
184 | Cumplimiento ambiental y calidad del aire

NUEVE

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD

187 | Indicadores Económicos
190 | Indicadores Sociales
206 | Indicadores Ambientales
207 | Indice GRI
216 | Indice SASB

DIEZ

INFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD

219 | Nuestro Historia
227 | Estructura de Propiedad
229 | Política de Dividendos
231 | Remuneración del Directorio
233 | Estructura Societaria
234 | Plantas de Envasado y Oficinas de Distribución

ONCE

ESTADOS FINANCIEROS

237 | Informe de los Auditores Independientes
238 | Estados Financieros Consolidados y Resultados





Río Simpson, Coyahique



Este, el primer reporte integrado de Abastible, que da cuenta de nuestro desempeño y creación de valor entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022. En su elaboración, se utilizaron los indicadores correspondientes a los estándares generales y específicos del sector petróleo y gas de Global Reporting Foundation (GRI) y de Sustainability Accounting Standards Board (SASB).



Camión granel, Coyhaique

abastible



UNO
Síntesis 2022

007 | Carta del Presidente
011 | 2022 en Síntesis

Carta del presidente

Estimados accionistas:

Me dirijo a ustedes a través de este primer Reporte Integrado de Abastible, documento que une la tradicional Memoria Anual con el Reporte de Sostenibilidad que, hasta el año pasado, eran editados por separado. A contar de este periodo, y siguiendo las recomendaciones efectuadas por la Comisión para el Mercado Financiero, en esta publicación incluiremos información sobre el perfil de nuestra Compañía, su gobierno corporativo, sistema de gestión de riesgos, estrategia, indicadores de cumplimiento y modelo de negocios, entre otros antecedentes.

Este no es solo un cambio formal, sino que refleja algo mucho más profundo como es el alineamiento con estándares y recomendaciones existentes en estas materias, evidencia de una evolución que como país hacemos en un camino hacia el desarrollo sostenible en los ámbitos social, económico y medioambiental, así como también consecuencia de una reflexión que hemos hecho como Compañía.

Actualmente, estamos enfrentando tiempos cambiantes y complejos desafíos, esto a nivel global y local, como también en la industria de la energía. Nuestro país vive un proceso de cambio constitucional que busca establecer una nueva institucionalidad. Más allá de legítimas posturas, el objetivo es común: buscar una mejor calidad de vida para todos, acorde con las necesidades actuales. Para ello, será importante conservar lo que nos ha hecho progresar en los últimos años, pero modificar lo que sea necesario, ojalá con el trabajo de las voces más expertas. Esperamos que el nuevo pacto social permita que las empresas, desde su ADN emprendedor, puedan cumplir adecuadamente su rol y contribuyan en los ámbitos económico, social y medioambiental al bienestar del país.

A nivel internacional, vivimos un escenario marcado por la incertidumbre. Cuando se pensaba que los estragos del COVID-19 quedaban atrás, un conflicto bélico perturbó el orden geopolítico, generando impactos económicos que profundizaron el fenómeno de la inflación, el aumento sostenido de las tasas de interés, la volatilidad en el tipo de cambio y, en consecuencia, efec-

Siempre hemos sido pro-competencia. Nos gusta competir porque es el escenario natural donde damos lo mejor de nosotros. Un escenario donde nos ha ido bien, como queda demostrado por nuestra creciente participación de mercado y por el sólido posicionamiento de marca.



Eduardo Navarro Beltrán

tos en la actividad económica. Esta situación macro comenzó a afectar a personas, familias y comunidades de todo el planeta, disminuyendo su capacidad de consumo.

En la industria del gas licuado, este contexto se tradujo en un sostenido aumento en el precio internacional del recurso, que no se veía en años. Durante la etapa de reactivación post pandemia, en el primer trimestre de 2022, los precios de los combustibles ya venían al alza, cuando la invasión rusa a Ucrania desencadenó nuevos incrementos, que en el caso del índice Mont Belvieu alcanzaron un 51,4% durante el primer mes del conflicto, sumado a la baja disponibilidad de gas en el mercado estadounidense, principal proveedor de nuestro país.

Chile importa más del 80% del gas licuado que consume, por lo tanto, estas alzas impactaron en las condiciones de acceso de la población a esta energía durante el año pasado, en momentos que también se retiraban las ayudas económicas dispuestas por el Estado en la pandemia. Ante este escenario, Abastible llevó adelante un programa de beneficios concretos para apoyar a que los grupos más vulnerables, agrupaciones ciudadanas y pymes, tuvieran mayor acceso a la energía del gas licuado entre mayo y septiembre, a través de descuentos que beneficiaron a más de 246 mil personas y casi 1.500 pymes. A ello se sumó una acción especial dirigida hacia las comunidades, articulada con sus municipalidades, y que alcanzó a 18 mil personas adicionales.

Nuestra filosofía de negocios es proyectarnos en décadas. Queremos seguir invirtiendo en el sector y, quizás, ampliarnos a otros segmentos a nivel nacional o regional, para generar una propuesta que aporte valor a la sociedad, desde nuestra mirada empresarial.

En paralelo, y en un trabajo conjunto con las empresas distribuidoras de nuestra cadena de valor, lanzamos el programa “Al Paso”, que permite a los vecinos ir al local de su distribuidor más cercano para adquirir cilindros de 5, 11 o 15 kilos a menores precios y con descuentos especiales.

Respecto de nuestras operaciones regionales, podemos señalar que las ventas físicas alcanzaron en Chile a 550.161 toneladas, lo que representa una disminución de 1,1% respecto del 2021, y una participación de mercado de 38,9%. En Colombia, las ventas de Norgas aumentaron en 0,4%, alcanzando el 34,3% de participación de mercado. En Ecuador, por su parte, Duragas superó las ventas físicas de 2021 en 6,1%, escalando a una participación de mercado récord, de 40,7%. Finalmente, en el caso de Perú, las ventas físicas en los segmentos envasado, granel y automoción fueron 11,8% superiores a las del período anterior, mientras que el segmento mayorista registró un alza de 8,5%; permitiendo todo ello que Solgas consolidara una participación de mercado de 25,4%. De esta forma, y con orgullo, podemos seguir diciendo que somos líderes indiscutidos en la preferencia de los clientes en todos los mercados en los que operamos.

Este esfuerzo comercial, desarrollado en un complejo escenario, le permitió a la Compañía reconocer en sus Estados Financieros una utilidad de $ 35.439 millones que, si bien representa una baja respecto del ejercicio previo, se debe recordar que durante el 2021 se reconoció un resultado extraordinario derivado de la venta de nuestra participación en Gasmar S.A.

Los logros que nuestra Compañía ha alcanzado en su historia tienen un correlato directo con el profundo vínculo que ha forjado con los más de mil distribuidores presentes en las diversas comunas y barrios de todo Chile. Hemos creado con ellos una relación virtuosa, y cuyos principales beneficiados han sido precisamente los hogares del país, quienes reciben un servicio continuo, de calidad y, sobre todo, seguro, cualidades todas avaladas por nuestra marca Abastible.

Este trabajo colaborativo no ha tenido pausa, ya que la ruta de la excelencia implica un perfeccionamiento permanente, y eso ha permitido, a su vez, que nuestra empresa y las de nuestros distribuidores, crezcan, se desarrollen y puedan visualizar el futuro con confianza. Desde nuestro rol, la Compañía ha impulsado el crecimiento de los distribuidores a través de

un apoyo sostenido en distintos ámbitos, entre ellos el desarrollo de tecnologías para facilitarles un desempeño más eficiente. Evidencia de esto es la implementación y estreno de la plataforma tecnológica "DUO", que permite que los distribuidores puedan gestionar su operación del día a día con mayor eficiencia y simplicidad. Así también, la creación del cupón digital responsable de generar una mejor experiencia de compra, con ahorros operativos relevantes. A esto se suma la creación del canal digital de compra por medio de WhatsApp, lo que ha posibilitado una comunicación fluida con los clientes, todo esto entre muchas otras iniciativas desarrolladas.

Por ello, es importante señalar que ante el escenario de una modificación a las normas que regulan el mercado del gas licuado, de acuerdo a lo manifestado por las autoridades, es importante que se consideren los beneficios tangibles que este círculo virtuoso con los distribuidores ha traído a las personas y a las comunidades, en términos de certezas de suministro, calidad de servicio y estándares de seguridad, todo ello bajo una profunda cultura de innovación que promovemos las empresas mayoristas para el beneficio de los clientes. Una relación empresa/distribuidores que genera, además, las necesarias economías a escala.

Siempre hemos sido pro-competencia. Nos gusta competir porque es el escenario natural donde damos lo mejor de nosotros. Un escenario donde nos ha ido bien, como queda demostrado por nuestra creciente participación de mercado y por el sólido posicionamiento de marca.

Por todo esto, somos categóricos en señalar que una desintegración de esta relación, como ha sido planteada por algunas voces en el pasado, dañaría a los clientes, a las pymes distribuidoras y a las que usan gas licuado, al ecosistema de la industria y a la comunidad en general.

En el trabajo legislativo sectorial es necesario considerar todas las miradas, especialmente aquellas técnicas y especialistas que conozcan en profundidad la realidad y las complejidades del rubro. Porque una buena regulación debe promover el mejor servicio para el cliente y garantizar un uso o consumo seguro de este combustible, en un ambiente lo más competitivo posible. Esperamos que así sea, por el bien de los consumidores de nuestro país.

El esfuerzo realizado para dar un mejor acceso a nuestros productos y servicios nos llevó a diseñar durante el 2022, y dentro del marco de la mejora continua de nuestra gestión, un plan de eficiencia que abarcó todas las dimensiones de la Compañía. Su objetivo es profundizar aun más la optimización de nuestro desempeño corporativo, manteniendo los estándares de servicio y de seguridad, con el fin de poder adaptarnos a cualquier futuro escenario, y ser capaces, así, de llevar adelante nuestro negocio, siendo siempre más competitivos y cuidando la sostenibilidad de la Compañía.

Impulsar el avance de Abastible hacia un desarrollo sostenible significa también aportar valor a todos los grupos de interés. Y en esa línea, la seguridad siempre ha sido un eje fundamental.

Por ello, estamos orgullosos de contarles que, durante este período, y luego de varios años de trabajo, consolidamos de manera integral el modelo OIEM (Operation Integrity Excellence Model) sobre seguridad de procesos y control de riesgos. La obtención de este objetivo fue verificada por una auditoría externa llevada a cabo por Dupont Sustainable Solutions, y cuyos resultados dan cuenta de que este modelo es robusto, avanzado, con buenas barreras de protección y control de riesgo en número y fuerza, confirmando que la Compañía logró afianzar un modelo de seguridad de procesos de clase mundial.

Por otra parte, la mirada de largo plazo de Abastible se hace cargo también de la emergencia climática que vive el planeta, y asumimos un rol

Así, definimos como propósito de Abastible "Potenciar el Espíritu Emprendedor", buscando en una primera instancia que las micro, pequeñas y medianas empresas vuelvan a ser el motor del desarrollo social y económico de Chile, profundamente convencidos de que lo anterior ayudará a alcanzar una sociedad más unida, digna, solidaria, colaborativa y respetuosa, donde prime la confianza por el otro.

al ser parte de la transición energética. Por ello, hemos potenciado el área de Soluciones Energéticas para la Industria, que busca disminuir las emisiones y fomentar el uso de energías renovables con innovación y formando verdaderas alianzas estratégicas con nuestros clientes. Entre las iniciativas, destacar la adquisición, en mayo de 2022, de la empresa Roda Energía, especializada en eficiencia energética y servicios de sostenibilidad, lo que nos permitirá seguir avanzando en esta ruta de acción.

Nuestra filosofía de negocios es proyectarnos en décadas. Queremos seguir invirtiendo en el sector y, quizás, ampliarnos a otros segmentos a nivel nacional o regional, para generar una propuesta que aporte valor a la sociedad, desde nuestra mirada empresarial.

La historia de la Compañía ha transcurrido de la mano de la evolución del país y creemos haber contribuido a su crecimiento, llevando nuestros servicios a todos los rincones, por más remotos que estos sean, para que las personas cuenten con la energía necesaria para desarrollar sus vidas, lograr el anhelado bienestar. Esta es, sin duda, una misión muy importante, que nos llena de sentido. Sin embargo, siendo testigos de los cambios que la sociedad ha experimentado, nuestra cultura corporativa nos empujó con intensidad a ir un poco más allá.

Fue así como nos embarcamos en una nueva travesía, en un intenso trabajo para encontrar nuestro propósito corporativo. Propósito, eso que nos hace trascendentes como grupo, que hace relevante la existencia de nuestra compañía para los demás. Así, definimos como propósito de Abastible "Potenciar el Espíritu Emprendedor", buscando en una primera instancia que las micro, pequeñas y medianas empresas vuelvan a ser el motor del desarrollo social y económico de Chile, profundamente convencidos de que lo anterior ayudará a alcanzar una sociedad más unida, digna, solidaria, colaborativa y respetuosa, donde prime la confianza por el otro.

Este propósito corporativo se fundamenta en que nuestro modelo de negocios se basa precisamente en un ecosistema de emprendedores y de pymes con las que hemos construido una cadena de valor que ha entregado un servicio de altos estándares de calidad y seguridad por más de 65 años. Ha sido un trabajo mancomunado con cientos de ellas: distribuidores, transportistas, instaladores, servicios de emergencia, entre muchas otras pequeñas empresas de los más diversos rubros.

Sabemos que, para lograr instalar nuestro propósito como prioridad social, se requiere de un trabajo conjunto de distintos actores, tanto del ámbito público como privado, en el cual Abastible tendrá un rol esencial. Para ello, debemos partir por un cambio interno que nos transforme en una organización que sea un ejemplo de relación con las pymes, como quedará de manifiesto a través de los diversos compromisos que estamos haciendo públicos y auditables.

Termino estas palabras, señalando que nuestra perspectiva de lo que viene es de optimismo. Estamos navegando en un entorno de permanente transformación, pero eso es parte de nuestra esencia.

En Abastible tenemos una hoja de ruta clara para entregar nuestro aporte a la sociedad y proyectarnos con sostenibilidad; porque contamos con la experiencia, el compromiso de un gran equipo de colaboradores, bajo un propósito explícito, claro y potente. Estamos preparados para impulsar una nueva etapa de nuestro desarrollo y marcar la diferencia en la vida de las personas, las familias y las comunidades de todos los países que nos acogen y que nos motivan a seguir entregando lo mejor de nosotros.

nuestra perspectiva de lo que viene es de optimismo. Estamos navegando en un entorno de permanente transformación, pero eso es parte de nuestra esencia.

2022 en Síntesis

Distinciones

"Nuestro quehacer y desempeño fueron reconocidos en forma transversal en los ámbitos de reputación corporativa, gestión de personas, fomento a la diversidad e incorporación de medidas que apuntan a la eficiencia energética."

MERCO EMPRESAS Y LÍDERES 2022

Empresa con mejor reputación corporativa en la industria del gas en Chile.

REPUTACIÓN CORPORATIVA IPSOS-INC 2022

Empresa con mejor reputación corporativa de la industria del gas en Chile.

PREMIO RANKING PRAXIS HUMAN XPERIENCE (PXI) 2022

Primer lugar en el ranking general y primer lugar en el sector Gas Cilindro.

SELLO DE DISTINCIÓN FUNDACIÓN CHILE UNIDO 2022

Sello de distinción otorgado a mejores organizaciones en integrar la vida personal y trabajo.

MERCO RESPONSABILIDAD ESG 2022

Dentro de las 50 empresas más responsables en los ámbitos social, medioambiente y gobernanza.

RECONOCIMIENTO WOMEN IN MANAGEMENT 2022

Empresas que fomentan espacios de encuentro y debate para mujeres (Red de Mujeres Abastible Latam).

MERCO TALENTO 2022

Segundo lugar del total de empresas en el benchmarking de Gestión de Personas y mejor empresa en la industria Gas Licuado.

SELLO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA 2022 PLANTA MAIPÚ

Por la gestión e implementación de medidas de eficiencia energética.



Planta Lenga de Abastible, Concepción

Cifras

Mantuvimos nuestro liderazgo en participación de mercado nacional, y nuestra presencia a nivel regional. Aportamos en el ámbito de soluciones energéticas y reducción de emisiones, además de contribuir a la sociedad con iniciativas de beneficio a la comunidad.

38,9%
Participación de mercado

4 países

10
Plantas de envasado en Chile

25,9%
Colaboradoras mujeres

550.161
Toneladas de gas vendidas

26
Oficinas de distribución y venta en Chile

11.891
Toneladas de CO_2 disminuidas por proyectos a clientes

33
Proyectos desarrollados en soluciones energéticas en 2022

1.263
Dotación total

91%
Satisfacción de colaboradores en encuesta de clima laboral

62.623
Beneficiarios de inversión social

$ 42.052.172
Miles de CLP en utilidades del ejercicio

Hitos

PROGRAMA PLAY

Implementación del programa PLAY. Piloto de agilidad organizacional para el desarrollo, planificación y realización de proyectos.

ADQUISICIÓN RODA

Adquisición de la empresa o firma Roda, para potenciar el desarrollo de las soluciones energéticas que ofrecemos.

HIDRÓGENO

Obtención de uno de los primeros permisos otorgados en Chile para aplicaciones de hidrógeno como combustible, según nueva normativa vigente (ley 21.305).

PMGD

Nos transformamos en un comercializador de energía eléctrica, al implementar el Pequeño Medio de Generación Distribuida Solar (PMGD) en Planta Concón.

SOLUCIONES ENERGÉTICAS

Puesta en marcha del primer modelo híbrido de energía solar – gas licuado en la minería chilena en la Región de Antofagasta.

MODELO SEGURIDAD DE PROCESOS Y PERSONAS OIEM

Consolidación del modelo sobre seguridad de procesos y personas OIEM, en forma transversal en la compañía, lo que permite contar con barreras de control de riesgo relevantes en la operación.

RUBIK

Proyecto Rubik ingresa en su etapa final con logros significativos en la reducción de incidentes de seguridad. Por primera vez se incorporan mujeres como Jefas de Plantas de Envasado y mejoras en la eficiencia operacional reduciendo en forma importante los costos de la compañía.

«CHILE COMPARTE CALOR»

Por tercer año consecutivo, se realiza la campaña «Chile Comparte Calor», aportando 3.915 cargas de gas a nivel nacional y un alcance de 3.800 familias en 11 regiones del país.

SUCURSAL VIRTUAL

Mejoras en nuestra Sucursal Virtual, brindando a los clientes un lugar donde gestionar sus consumos y pagar deudas, de cara a digitalizar más nuestra interacción con ellos y mejorar su experiencia de servicios.

LIDERAZGO FEMENINO

El programa Liderazgo Femenino, cumple su segundo año potenciando el relacionamiento entre las mujeres de la compañía a nivel regional, fomentando el capital social, la eficiencia y la formación de líderes con perspectiva de género, a través de Red de Mujeres Líderes Latam.

COMPETENCIAS LABORALES

Se implementa el Modelo de Competencias Laborales, que tuvo un alcance de 26 cargos críticos para la integridad operacional en todas las dependencias de Chile.

REUNIDOS

Inicio de modalidad de trabajo híbrido bajo el nombre de Reunidos.

300.000 DESCUENTOS

Por primer año, realizamos la Campaña de Beneficios, orientada a pymes, hogares vulnerables y cocinas comunitarias. Se entregaron más de 300.000 descuentos y más de 4.800 cupones de cargas de gas.

Propósito: Tras un amplio proceso de consulta y análisis interno, definimos el propósito de Abastible: “Potenciar el espíritu emprendedor”.



Mario Canales,
distribuidor Servi-Gas

DOS
Nuestro Propósito

017 | Un Propósito de Verdad
018 | El Valor del Emprendimiento
019 | Las Pymes: Un Motor de Desarrollo e Inspiración
020 | La Clave de un Propósito Compartido
023 | Próximos Pasos

Un Propósito de Verdad

Después de un profundo análisis sobre el rol y la contribución de la empresa en la sociedad, Abastible termina el 2022 con un importante hito: el lanzamiento de su nuevo propósito. Una declaración y compromiso que guiará su quehacer y que está inspirado en el espíritu emprendedor de las PYMES, quienes son la base de su modelo de negocio y motor para el desarrollo del país.

¿En qué creemos? ¿Por qué y para qué existimos? Estas pueden parecer preguntas retóricas para una empresa que ha demostrado su liderazgo con más de 65 años de trayectoria. Sin embargo, cuando el motivo para encontrar esas respuestas es la búsqueda de un propósito compartido, las interrogantes se transforman en un gran desafío. Y así lo fue para Abastible.

A principios de 2019, la idea de buscar un propósito surge luego que la compañía iniciara el desarrollo formal de su Estrategia de Sostenibilidad corporativa, la cual se instala como un eje esencial y una hoja de ruta para la organización en la toma de decisiones. La finalidad era garantizar el equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el cuidado del medioambiente. Este trabajo llevó a la empresa a replantearse su quehacer y rol dentro de la sociedad, sobre todo en un contexto social complejo, debido al estallido social que ocurrió el mismo año y que visibilizó grandes problemáticas y carencias sociales que enfrentaba nuestro país, impulsando a Abastible a entender y considerar la relevancia, necesidad y alcance de esta labor.

El propósito es más que una tendencia o concepto de moda. Así lo entendió el gerente general de Abastible, Joaquín Cruz, quien lideró este proceso. "Cualquiera que sea el propósito de una empresa, su implementación implica un cambio empresarial, una transformación cultural significativa de todos quienes formamos parte de la compañía, partiendo por los directivos", explicó.

Durante un año y medio, bajo la guía de la consultora Parrhesia, la compañía trabajó en conjunto con algunas organizaciones, como TECHO Chile, Déficit Cero, la Multigremial Nacional, Emprende Tu Mente y el Centro de Medición MIDE UC. También consultó a diferentes fuentes bibliográficas, casos de estudio a nivel mundial, y realizó cerca de 70 conversatorios, donde participaron familias en campamento y diferentes representantes de la comunidad interna, entre ellos colaboradores, instaladores, proveedores, clientes y la red de distribuidores. La información recogida les permitió ahondar sobre la realidad que se vivía en Chile, la relación entre empresas y personas, el emprendimiento, la vida personal, y la acción laboral.

El objetivo de este profundo análisis era construir un concepto que contribuyera a la solución de un problema real y concreto de la sociedad, entendiendo esto como uno de los principios para construir un buen propósito, así como también se requiere que sea pertinente con su operación y el negocio.

"Buscamos un propósito con transcendencia, que estuviese vinculado a nuestro quehacer, y que, además, fuese importante para las necesidades de la sociedad chilena, permitiéndonos así conectar con un ecosistema al que pudiéramos colaborar con soluciones concretas", sostuvo el ejecutivo

El Valor del Emprendimiento

En la búsqueda de esta motivación y declaración de creencias, se lograron levantar diferentes *insight* durante las consultas y conversaciones respecto de cuál es el sueño instalado en las personas.

Uno de los argumentos más representativos y que mayor sentido le dio Abastible, dada la experiencia que tiene con la red de distribuidores, fue el anhelo de los chilenos de poder independizarse; de crear, mantener o hacer crecer su negocio, es decir, desarrollar su espíritu emprendedor.

De acuerdo con este análisis, actualmente desarrollar un negocio propio es símbolo de autonomía, fruto del esfuerzo, y reflejo de una persona con iniciativa y valor. Las PYMES, a diferencia de otras entidades, emergen como una institución de confianza, que congrega a la familia, y genera empleo y progreso para la comunidad.

La Gran Empresa, por el contrario, cuya imagen se encuentra vinculada a los grupos económicos, es evaluada negativamente. No se le reconocen buenas prácticas ni aportes al bienestar de la sociedad. Actualmente, prima la idea de que el éxito depende de cada uno, pero también se evidencian los desafíos y barreras que existen para emprender y subsistir.

Según un estudio realizado por la Multigremial Nacional, el 99% de las empresas son PYMES, y aun cuando son una de las grandes generadoras de empleo, solo aportan un 13,7% al PIB del país. De acuerdo con este mismo reporte, las PYMES enfrentan diferentes desafíos, de los cuales depende su subsistencia. Estos son: la dificultad para acceder a créditos, la falta de liquidez y la fragilidad financiera; la escasa contabilidad formal y capacitación técnica; y, por último, la dificultad que tienen para crecer o seguir escalando su negocio. Estas serían algunas de las causas por las cuales una de cada tres PYMES desaparece antes de cumplir los tres años, de acuerdo con un estudio de Equifax. "El problema de hoy -sostiene Joaquín Cruz- es que las pequeñas y medianas empresas parecen ir camino a la extinción".

Bajo este contexto, y con la firme convicción de que la empresa debe contribuir para que Chile sea un mejor país, emerge el nuevo propósito compartido de Abastible. Un compromiso con las PYMES de nuestro país, que se convierte en la estrella del sur que guiará a nuestra empresa en los próximos años y que se define en una gran frase: "Potenciar el espíritu emprendedor".

99% de las empresas son PYMES

>

13,7% Aportan al PIB del país

MI PYME

2.057.903
1.052.537
PYMES en SII

4.202.099
empleos

13,17%
aporte al PIB

GRANDES EMPRESAS

14.794

4.604.564
empleos

86,3%
aporte al PIB

Las Pymes: Un Motor de Desarrollo e Inspiración

"Una característica significativa de nuestra empresa que se ha convertido en un valor diferenciador, es que todo lo que hacemos pasa por una PYME.", sostiene Cruz.

El modelo de negocio de Abastible se basa en la relación virtuosa que tiene con la red de más de 1.200 distribuidores a lo largo del país, apoyándolos, capacitándolos, brindándoles financiamiento y otras herramientas para fortalecer su eficiencia y sostenibilidad. A estos se suman cientos de instaladores que permiten proveer de energía a otras PYMES, además de un creciente número de emprendimientos con los cuales se trabaja de mutuo beneficio.

"La mayoría de los distribuidores comenzaron como una pequeña empresa familiar, y con los años han crecido en cobertura territorial y ventas, lo que nos permite llegar a más de 4 millones de hogares en Chile continental e Isla de Pascua", destaca Julio Vidal, gerente de Sostenibilidad de la empresa, quien recalca que se trata de una relación virtuosa de mutuo beneficio.

El valor del emprendimiento no es algo en lo que solo cree Abastible, sino que es parte de su ADN, transformándose en su nueva fuerza movilizadora.



"Cuando uno tiene un negocio, lo más difícil es tener acceso financiero a créditos, y tener el respaldo de Abastible ayuda mucho".

Jorge Dubancet, distribuidor "Gas Esmeralda", comuna de Colina.

"Han sido 13 años de sacrificio y trabajo duro para lograr un producto de calidad para nuestros clientes, y Abastible nos ha acompañado en este camino de crecimiento".

Enrique Salinas y Ximena Sepúlveda, dueños de la panadería y pastelería Los Productores, de la comuna El Carmen, Región de Ñuble.



La Clave de un Propósito Compartido

A lo largo de la historia, las organizaciones han ido asumiendo nuevos principios y cambios que tienen relación con su rol social. Así, desde la teoría monetarista de Milton Friedman, uno de los más importantes economistas de la segunda mitad del siglo XX, que hacía referencia a la maximización de las utilidades, fueron instalando en las siguientes décadas, nuevos conceptos, como el de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), la creación de Valor Compartido, la Sustentabilidad y el Triple Impacto ESG (Environmental, Social, Governance), las que, al ser miradas parciales, sentaron las bases para una búsqueda más profunda: la del Propósito Compartido.



¿Qué es el propósito compartido? Para Cruz, es el motivo por el cual existe una empresa, más allá del producto o servicio que entrega. Es una declaración de creencias, de esperanza, de búsqueda y de compromiso. Establece cómo una organización buscará cambiar el mundo y la vida de las personas.

Un propósito de verdad debe cumplir con algunos requisitos claves, como ayudar a resolver un problema relevante para la sociedad, considerar un tema pertinente a la empresa, estar enraizado en la cultura y motivación de las personas que forman parte de ella, y ser heroico e inspirador.

5 CLAVES DE UN PROPÓSITO DE VERDAD:

1. Ayudar a resolver un problema relevante para la sociedad
2. Ser un tema pertinente a la empresa
3. Formar parte de su cultura
4. Motivar y movilizar a las personas
5. Ser heroico e inspirador


PROPÓSITO
“Este vendría siendo el último peldaño de este rol empresarial, el cual solo es posible concretarlo si existe la motivación y sincera convicción de quienes lideran la compañía, de su valor y relevancia”, sostiene el CEO.
abastible

En este camino de aprendizaje y conexión que inició Abastible, replanteándose sobre aquello que le define y mueve, el gerente destaca que el propósito no es un objetivo que se pueda cumplir solo. De la misma forma en que se necesitó de la mirada y opinión de la comunidad interna y de diferentes actores de la sociedad para construirlo, también se requiere de un trabajo colaborativo para poder implementarlo. "Se debe generar comunidad, invitar y motivar a otras compañías, autoridades, actores y a la sociedad en general a seguirlo", comenta.

Para el CEO de Abastible, lo más difícil y clave de este proceso, es comprender el alcance e impacto que se genera, desde los clientes que se buscan, los productos que se ofrecen, las soluciones que se entregan, las alianzas que se realizan, los nuevos colaboradores que se contratan, los entrenamientos que se ofrecen, la forma en que se organizan, las inversiones que se hacen y las decisiones que se toman.

Para que funcione, el desafío es que toda la organización se empape de este "espíritu emprendedor". Esto significa hacer suyos los valores de las PYMES y transformarlos en los nuevos pilares de la empresa. Destacan de ellos: la proactividad para crear valor; la permanente búsqueda de nuevas oportunidades, innovando y experimentando; el trabajo en equipo y colaboración, poniéndose en el lugar del otro; la resiliencia y el optimismo; y la agilidad para adaptarse con rapidez

"La construcción y compromiso con el propósito implica una transformación cultural completa, un cambio centrado en las personas y en el sueño de contribuir a una sociedad mejor".

LOS PILARES DEL PROPÓSITO

- Soy proactivo para **crear valor** y cuidadoso para **protegerlo**.
- **Innovo y experimento**, atreviéndome a trabajar de manera distinta.
- **Colaboro** con mis colegas, proveedores, distribuidores, clientes y el ecosistema, **poniéndome en el lugar del otro.**
- **Persevero y soy optimista** incluso en los períodos difíciles.
- **Soy ágil,** actuando y adaptándome con rapidez

Junto con el propósito, se construyó también una nueva Visión, Misión, focalizados en las personas y en potenciar a las PYMES de Chile.

La nueva Visión de Abastible pone en el centro de su quehacer a las personas y a las PYMES, entregándoles energía, soporte a sus proyectos y emprendimientos. Se compromete a estimular la conciencia para crear un movimiento social, y así, junto con la convocatoria a las instituciones públicas y privadas, apoyar el fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas en todas las sociedades y países en que opera. Y su Misión, es ser una compañía reconocida, valorada y querida por la contribución que hace a la prosperidad de las personas y la sociedad, a través del fortalecimiento del espíritu emprendedor y el apoyo a las PYMES para que se transformen en un motor de desarrollo social y económico.

Próximos Pasos

El propósito de la compañía fue aprobado por el directorio en octubre de 2022 y lanzando a nivel interno en noviembre del mismo año.

Durante los últimos meses, se elaboró un plan para su implementación, de la mano de la consultora Boston Consulting Group (BCG), con quienes se trabajó en el desarrollo de más de 60 iniciativas para los próximos años.

“La compañía ya no es, ni será la misma”, destaca el CEO de Abastible. Y es que, a partir de ahora, camina bajo una nueva estrella y un nuevo anhelo. El sueño de contribuir a una sociedad más unida, conectada, colaborativa y en paz, donde las pequeñas y medianas empresas se conviertan en un motor de desarrollo social y económico para nuestro país.



“ El sueño de contribuir a una sociedad más unida, conectada, colaborativa y en paz, donde las pequeñas y medianas empresas se conviertan en un motor de desarrollo social y económico para nuestro país ”



TRES
Acerca de Abastible

026 | Perfil de Negocios
031 | Misión y Visión
032 | Creación de Valor
034 | Estrategia de Sostenibilidad
038 | Temas Materiales

Perfil de Negocios

Creada en 1956 con la misión de entregar gas licuado a todo Chile, nuestra empresa Abastible, filial del grupo de Empresas Copec, es hoy líder en participación de mercado en Chile y cuenta con operaciones en toda la costa Pacífico de Sudamérica, en Chile, Perú, Ecuador y Colombia.

A través de la mayor red de distribuidores a nivel nacional y su sólida presencia en el territorio, satisfacemos diversas necesidades de gas licuado en hogares, industrias y comercios. Además, ofrecemos hoy servicios para el hogar y soluciones energéticas con valor agregado, utilizando tecnología amigable con el medioambiente en procesos domiciliarios e industriales.

HITOS REGIONALES

Negociación de suministro y logística de gas licuado en el mercado internacional para Chile y Perú, llegando a cerca de 400k toneladas, importadas vía marítima para ambos países.

A lo anterior, se suma una prueba operativa para el suministro de GL en Ecuador, país que se abrió a las importaciones marítimas para el abastecimiento de la línea de negocios granel.



Red de Distribución Nacional



Abastible posee plantas de envasado de Arica a Coyhaique y una amplia red de distribución y comercialización de gas licuado que se extiende hasta Punta Arenas en el territorio continental, e Isla de Pascua. Nuestra presencia en la región de Aysén nos permite llegar con granel hasta Magallanes, lo que garantiza disponibilidad de energía limpia y servicio de alta calidad para hogares, pymes e industrias a lo largo de Chile.

Los distribuidores, conformados por pequeñas y medianas empresas en todo el país, son parte esencial de nuestra estructura de negocios. Ellos son el nexo para responder a las necesidades energéticas de la población en un marco seguro, con el uso de tecnología de punta y el cumplimiento de altos estándares en la industria.

Alcance e Infraestructura

1.214
Distribuidores

133.000
Clientes medidor

8.246.000
Cilindros

43.000
Clientes servicio granel

71.000
Tanques

2.953.000
Hogares

Nuestros Productos y Servicios



GAS LICUADO NORMAL Y CATALÍTICO

Comercializamos cilindros de 5, 11, 15 y 45 kilos, normal o catalítico. A ello se agregan cilindros VM (vehículo motorizado) de aluminio, utilizados para grúas horquilla y motores fuera de borda en embarcaciones menores.



MEDIDOR

Este sistema, a través de una unidad física, permite que el cliente lleve un registro exacto de su consumo de gas.



TANQUE HABITACIONAL

La modalidad permite un abastecimiento continuo de gas, facilitando el control de su consumo y permitiendo un mayor ahorro energético.



SOLUCIONES ENERGÉTICAS

Asesoramos a clientes industriales para el desarrollo de soluciones energéticas de punta, mediante proyectos de ingeniería que combinan tecnologías, productos, servicios o modelos de negocios destinados a aumentar la eficiencia energética de los procesos productivos.



AUTOGAS

Gestionamos la conversión de vehículos particulares o taxis de diésel a gas licuado como combustible.



TANQUE COMERCIAL / INDUSTRIAL

La unidad permite el abastecimiento continuo de los clientes comerciales e industriales, acompañado con asesoría integral.


INFLAMABLE
abastible
1075
800 20 9000
PF·YW·13
Frenos de aire
RANDON
RANDON

Coyhaique

Aporte Sostenible al País

El gas licuado, como derivado del petróleo o del gas natural, es un tipo de energía que, al generar menos CO_2 producto de su combustión, contribuye al desarrollo de una economía baja en carbono.



Quema de madera y carbón libera +150 veces monóxido de carbono (CO) que el gas licuado por gigajulio de energía.

Buscamos entregar energía limpia para el desarrollo de Chile.

Ventajas del Gas Licuado[1]

GENERACIÓN DE CALOR



Tiene un poder calorífico unitario mayor que el carbón, gas natural, petróleo diésel, gasolina, fueloil y los alcoholes derivados de biomasa.

ALMACENAJE Y TRANSPORTE



Permite trasladar gran cantidad de energía en menor volumen de almacenamiento que otros energéticos.

ENERGÍAS RENOVABLES



Es el sistema adecuado para la ERNC. Hoy es el combustible más utilizado en proyectos de este perfil.

APORTE AL DESARROLLO SOCIAL



Promueve, a través de una red nacional de distribuidores PYMES, soluciones energéticas para la comunidad.

REDUCCIÓN DE PARTÍCULAS



Ayuda a reducir las emisiones de partículas que pueden afectar la calidad del aire en ambientes interiores y exteriores, asociadas a enfermedades respiratorias.

[1]Fuente: Asociación Mundial de Gas Licuado de Petróleo (WLPGA).

Misión y Visión

Misión

Ponemos a las personas y las PYMES al centro de nuestro quehacer, entregándoles energía y soporte a sus proyectos y emprendimientos.

Estimulamos la conciencia para crear un movimiento social y así, junto con la convocatoria a las instituciones públicas y privadas apoyemos el fortalecimiento de las PYMES en todas las sociedades y países que operemos.

Visión

Ser una compañía reconocida, valorada y querida por la contribución que hacemos a la prosperidad de las personas y la sociedad a través del fortalecimiento del espíritu emprendedor y el apoyo a las pequeñas y medianas empresas para que se transformen en un motor de desarrollo social y económico.



Creación de valor

Nuestro Modelo

TRAEMOS ENERGÍA PARA CHILE

1 **GAS COMPRADO (T).**

88% gas licuado derivado de gas natural

12% gas licuado derivado de refinación de petróleo

2 **TRANSPORTE SEGURO**

150 Camiones desde el punto de compra a la planta.

3 **OPERACIONES DE EXCELENCIA**

Almacenamiento, envasado y trasigado.

4 **DISTRIBUCIÓN PARA USO DOMÉSTICO, COMERCIAL E INDUSTRIAL**

Llegamos a nuestros distintos tipos de clientes con rapidez, reutilizamos los cilindros y realizamos mantención de tanques.

5 **INNOVACIÓN PARA CONTRIBUIR A LA DESCARBONIZACIÓN**

A través de productos y servicios como Autogas, venta de vapor, cogeneración de ERNC, entre otras iniciativas.

Nuestro Capital

CAPITAL HUMANO

1.263 Colaboradores
74,1% Hombres
25,9% Mujeres
8,2% De origen extranjero
13 Personas con discapacidad

CAPITAL INDUSTRIAL

1 Oficina central
10 Plantas a lo largo de Chile
26 Oficinas de venta y distribución
48 Estaciones Autogas
1 Terminal de almacenamiento

CAPITAL SOCIAL

1.214 Distribuidores
97 Empresas contratistas
729 Contratistas
3.763 Proveedores
99% Proveedores nacionales

CAPITAL FINANCIERO

Capital emitido

CAPITAL INTELECTUAL

Transformación digital

Proyectos de innovación

CAPITAL NATURAL

Gas licuado derivado del gas natural

Gas licuado de petróleo

Agua



Terminal Marítimo San Vicente, Concepción

Estrategia de Sostenibilidad

Objetivo

Impulsar el avance de Abastible hacia un desarrollo y crecimiento sostenible que considere todos sus grupos de interés, generando valor compartido y equilibrando sus intereses sociales, ambientales y económicos.

Alcance

En línea con la definición del propósito que realizamos en 2022, la Estrategia de Sostenibilidad, que tiene una duración de cuatro años (2020-2023), será revisada y actualizada para un nuevo período con una consulta exhaustiva a nuestros grupos de interés.

Estructura

6
Ejes estratégicos

17
Líneas de acción

58
Proyectos alojados en distintas gerencias de Abastible.

Nos mueve el compromiso de aportar al desarrollo de la industria y de la sociedad a partir de la gestión responsable de nuestros activos, operaciones, procesos y personas. Alineados con nuestro propósito, buscamos crear valor económico y social a partir de la distribución y comercialización de energías limpias.

Ejecución

La Subgerencia de Sostenibilidad es el área responsable de liderar la implementación de la Estrategia de Sostenibilidad y de dar seguimiento a los proyectos asociados, así como de alinear el relacionamiento con los grupos de interés y la estrategia corporativa de Abastible.

Esta Subgerencia genera sinergias con el Comité de Sostenibilidad, encargado de apoyar el despliegue de la Estrategia de Sostenibilidad en todas las áreas de nuestra empresa, e informar al Gerente General y al Directorio sobre el estado de avance de los proyectos e iniciativas realizados. Este Comité lo conforman los gerentes de Operaciones, Riesgo Operacional, Comercial Envasado, Legal y Asuntos Corporativos, Personas, Desarrollo e Innovación, Ventas Granel y Soluciones Energéticas, y Sostenibilidad.

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

La Política de Sostenibilidad, aprobada por el Directorio en 2018, entrega los lineamientos necesarios para asegurar que nuestra gestión empresarial se sustente en los principios del desarrollo sostenible. Ello se logra a través de la promoción de una cultura organizacional donde la conducta íntegra incorpore la visión de hacer bien las cosas hoy para asegurar un horizonte de largo plazo, que permita seguir aportando.

Ejes Estratégicos

GOBERNANZA PARA LA SOSTENIBILIDAD

La gestión sostenible de nuestra organización deberá impregnarse en nuestra estructura, cultura y en nuestra vinculación con otros actores, para una toma de decisiones que aseguren nuestro funcionamiento en el tiempo y en el mundo global en el cual operamos.

CADENA DE VALOR RESPONSABLE

Seremos protagonistas de la consolidación de una cadena de suministro y distribución que opere con estándares de alto nivel y promoveremos la generación de relaciones de valor compartido con cada uno de sus eslabones.

EQUIPOS COMPROMETIDOS Y SEGUROS

Nuestro compromiso es con el crecimiento y la calidad de vida de nuestros trabajadores. Seremos una empresa en la que nuestros colaboradores se sientan seguros y orgullosos de ser parte.

MINIMIZACIÓN DE LA HUELLA AMBIENTAL

Somos conscientes que producto de nuestras operaciones se generan impactos ambientales. Buscaremos disminuir nuestra huella en el planeta y asumiremos un rol activo respecto del cambio climático.

NEGOCIO SOSTENIBLE

Nuestro modelo de negocios será eficiente e innovador. Seremos pioneros en la sustitución energética y en la aplicación de nuevas soluciones para hogares e industrias, convirtiendo a Abastible en una organización líder en la respuesta a las necesidades crecientes y dinámicas de los clientes.

APORTE AL DESARROLLO PAÍS

Seremos un actor relevante y proactivo para el crecimiento del país. Contribuiremos al desarrollo y bienestar de las comunidades donde estamos presentesy de la sociedad chilena en su conjunto

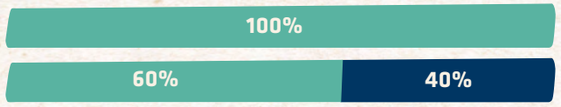
Estado de Avance por Línea de Acción

- Logrado
- En curso
- Atrasado

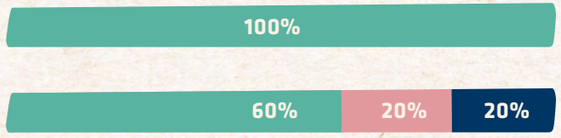
GOBERNANZA



HUELLA AMBIENTAL



CADENA DE VALOR RESPONSABLE



NEGOCIO SOSTENIBLE



COMPROMISO Y SEGURIDAD



APORTE PAÍS





Cocina Comunitaria, La Florida

Temas Materiales

Durante 2022 realizamos un proceso de actualización de temas materiales, con base en aquellos identificados por el estudio elaborado en 2020.

Para esta versión, se analizaron estándares sectoriales, el contexto de la industria y la vigencia de los temas identificados y validados.

Con el fin de distinguir los principales ámbitos vinculados al impacto de nuestra gestión, se revisaron las prácticas de reportabilidad de empresas del sector combustible y gas nacionales e internacionales, documentos internos de Abastible y apariciones de la empresa en la prensa nacional.

En la revisión, se definieron 15 temas materiales asociados a las dimensiones económica, social y ambiental de Abastible. El análisis, validado por la Gerencia de Sostenibilidad, mantuvo 11 temas del estudio anterior, reubicó uno de ellos (desempeño económico) y agregó cuatro temas nuevos.

TEMAS MATERIALES 2022

- Ética y gobierno corporativo
- Desarrollo del talento
- Innovación y desarrollo de nuevas soluciones energéticas
- **Preparación y respuesta ante incidentes**
- Experiencia de clientes
- Relacionamiento con la comunidad
- **Ciberseguridad y digitalización**
- Bienestar laboral
- Seguridad de personas y procesos
- Mitigación y adaptación al cambio climático
- **Cumplimiento ambiental y calidad del aire**
- Empleo justo y diverso

TEMAS NUEVOS

Respecto a los reportados en el Reporte de Sostenibilidad 2021

- Ecoeficiencia operacional
- Cadena de valor responsable
- **Agua y efluentes**

Para dar cuenta del desempeño de Abastible en cada una de estas temáticas, utilizamos nuestros propios indicadores de gestión, lineamientos de Empresas Copec y aquellos Global Reporting Initiative (GRI 11 sector de combustible y gas 2021) y Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

Los indicadores de este reporte no fueron sometidos a verificación externa.

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Nuestra Estrategia Corporativa de Sostenibilidad está alineada con siete de los diecisiete Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, que son parte de la Agenda 2030; que se describen a continuación.



ODS 7:
Potenciar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna



ODS 8:
Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos



ODS 9:
Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación



ODS 12:
Potenciar modalidades de consumo y producción sostenibles



ODS 13:
Adoptar medidas para combatir el cambio climático y sus efectos



ODS 16:
Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas



ODS 17:
Alianzas para lograr los objetivos de desarrollo sostenible

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

EJE ESTRATÉGICO	LÍNEAS DE ACCIÓN	ODS	METAS DEL ODS
Gobernanza para la sostenibilidad	1 Estructuración de la sostenibilidad 2 Sistema de gestión de riesgos sostenible 3 Gestión de cumplimiento normativo 4 Gestión de relacionamiento con grupos de interés	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	[16.5] Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas. [16.6] Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas
Minimización de la huella ambiental	5 Estrategia ambiental 6 Compromiso con el cambio climático	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 13 ACCIÓN POR EL CLIMA	[7.3] De aquí a 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética. [12.2] De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales. [12.5] De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización. [13.2] Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.
Gestión responsable de la cadena de valor	7 Mejora de condiciones laborales en colaboradores externos 8 Potenciar el valor de cada actor de la cadena de valor	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	[9.3] Aumentar el acceso de las pequeñas industrias y otras empresas, particularmente en los países en desarrollo, a los servicios financieros, incluidos créditos asequibles, y su integración en las cadenas de valor y los mercados.

EJE ESTRATÉGICO	LÍNEAS DE ACCIÓN	ODS	METAS DEL ODS
Negocio sostenible	9 Modelo de negocios eficiente e innovador	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	[7.2] De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.
	10 Portafolio de soluciones energéticas sostenibles		
	11 Gestión y fidelización de clientes: postventa	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	[8.2] Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.
	12 Procesos ágiles y eficientes		
Equipos comprometidos y seguros	13 Desarrollo integral de colaboradores	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	[8.5] De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.
	14 Reforzamiento permanente Modelo de Excelencia en Salud y Seguridad		[8.8] Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.
Aporte al desarrollo país	15 Proyecto social con Sello Abastible	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	[7.1] De aquí a 2030, garantizar el acceso universal a servicios energéticos asequibles, fiables y modernos
	16 Estrategia de vinculación con comunidades vecinas		
	17 Apoyo en crisis país	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	[17.17] Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.

“A través de la mayor red de distribuidores a nivel nacional, satisfacemos diversas necesidades de gas licuado en hogares, industrias y comercios. Además, ofrecemos servicios para el hogar y soluciones energéticas con valor agregado, utilizando tecnología amigable con el medioambiente en procesos domiciliarios e industriales”.



CUATRO
Gobierno Corporativo y Ética

045 | Marco Regulatorio
046 | Directorio
048 | Comités
051 | Gestión y Factores de Riesgo
055 | Esquema de Compliance
065 | Membresías y Aportes

Ambición

Con el fin de impulsar un crecimiento sostenible, Abastible genera y se desempeña en un ambiente que prioriza la confianza, la transparencia y la rendición de cuentas a sus distintos grupos de interés; siempre promoviendo una cultura de integridad corporativa.

Temas Materiales del Capítulo

- Ética y gobierno corporativo

Hitos 2022

- Empresa con mejor reputación corporativa en la industria del gas en Chile

merco EMPRESAS Y LÍDERES

Ipsos

- Creación de la Subgerencia de Compliance
- Nueva metodología de evaluación de riesgos
- Actualización del Modelo de Prevención de Delitos y Fraude

Marco Regulatorio

Nuestro gobierno corporativo se sustenta en un conjunto de normas, procedimientos y principios institucionales que regulan la estructura y el buen funcionamiento de los órganos de gobierno o administración y que garantizan un adecuado control interno, un marco operativo transparente y altos estándares éticos que permiten crear valor de manera sostenible.

REGULACIONES SECTORIALES MAS RELEVANTES

- **Decreto con Fuerza de Ley N.° 323** Ley de Servicios de Gas
- **Decreto N.° 66** Aprueba Reglamento de instalaciones interiores y medidores de gas
- **Decreto N.° 67** Aprueba Reglamento de servicio de gas de red
- **Decreto N.° 108** Aprueba Reglamento de seguridad para las instalaciones de almacenamiento, transporte y distribución de gas licuado de petróleo y operaciones asociadas
- **Decreto N.° 132** Establece normas técnicas, de calidad y de procedimiento de control aplicable al petróleo crudo, a los combustibles derivados de este y a cualquier clase de combustibles
- **Decreto N.° 191** Aprueba Reglamento de Instaladores de Gas
- **Decreto N.° 194** Aprueba Reglamento sobre libre intercambio de cilindros de gas licuado

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE ACTIVOS INTANGIBLES

- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad
- Política y Estrategia de Sostenibilidad
- Código de Ética
- Política de Prevención de Delitos y Fraude
- Política de Libre Competencia
- Política de Auditoría
- Política Gestión Integral de Riesgos
- Canal de Denuncias
- Política de Derechos Humanos
- Política de Donaciones
- Política de Seguridad e Integridad Operacional
- Política de Provisiones
- Política de Seguridad de la Información

Directorio

El Directorio de Abastible se encuentra compuesto por 7 miembros, dos de ellos mujeres. Se reúne periódicamente en forma mensual y sus miembros y remuneración son determinadas por la Junta Ordinaria de Accionistas.

Su tarea es evaluar y autorizar decisiones sobre la manera en que la empresa impulsa y ejecuta la estrategia corporativa, supervisando operaciones de financiamiento, inversión, gestión operacional y riesgos asociados, así como el cumplimiento normativo y la conducta proba.

Otra de sus funciones es seleccionar y evaluar al gerente general, a quien asesora en la selección, la evaluación, el desarrollo y la compensación de los principales ejecutivos.



Oficina corporativa
Abastible, Santiago

Integrantes del Directorio



Eduardo Navarro Beltrán
Presidente
Ingeniero comercial
RUT: 10.365.719-9



José Odone Odone
Vicepresidente
Ingeniero civil
RUT: 3.245.847-5



Franco Bozzalla Trabucco
Director
Ingeniero civil
RUT: 7.748.803-0



Tomás Recart Balze
Director
Ingeniero civil
RUT: 9.176.975-1



Ximena Alzérreca Luna
Directora
Ingeniera comercial
RUT: 9.436.505-8



Bernardita Figueroa Calmels
Directora
Diseñadora
RUT: 16.100.710-2



Máximo Israel López
Director
Ingeniero comercial
RUT: 6.373.169-2

Comités

El Directorio cuenta con tres comités que velan por el correcto funcionamiento de los ejes clave de nuestra administración.

COMITÉ DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Objetivo

Supervisar el irrestricto cumplimiento de la normativa legal, el comportamiento ético de la empresa, el respeto de la libre competencia, y el funcionamiento y resultado de la gestión del modelo de prevención de delitos y fraudes.

Integrantes

Tres directores, el gerente General, la gerenta Legal y Asuntos Corporativos y el gerente de Control Interno.

Frecuencia

Tres veces al año.

COMITÉ DE AUDITORÍA Y RIESGOS

Objetivo

Evalúa la eficacia de los procesos de auditoría y análisis de riesgos.

Integrantes

El gerente General, el gerente de Administración y Finanzas, y el gerente de Control Interno.

Frecuencia

Tres veces al año.

COMITÉ DE SEGURIDAD OPERACIONAL

Objetivo

Vela por el respeto y el cuidado de la vida e integridad física de las personas que componen Abastible, junto con la seguridad de nuestros procesos y de nuestros clientes, mediante el cuidado de la correcta gestión de los riesgos operacionales a los que la empresa está expuesta.

Integrantes

Dos directores, el gerente General, el gerente de Riesgo Operacional, el gerente de Operaciones y el gerente de Control Interno.

Frecuencia

Tres veces al año.

“Nuestro gobierno corporativo se sustenta en un conjunto de normas y principios que regulan el buen funcionamiento de los órganos de gobierno y administración, al mismo tiempo que garantizan un adecuado control interno, y promueven la conducta ética de los colaboradores, así como el cumplimiento de la normativa vigente.”

Estructura Organizacional



Gerente General
Joaquín Cruz



Gerente de Control Interno
Álvaro Gallegos



Gerente comercial de Soluciones Energéticas

Ignacio Mackenna



Gerente de Administración y Finanzas
Janislav Marinovic



Gerente de Sostenibilidad
Julio Vidal



Gerente de Riesgos Operacionales
Luis Donoso



Gerente de Personas
Osvaldo Acuña



Gerenta de Innovación y Desarrollo de Proyectos
Paula Frigerio



Gerenta Legal y Asuntos Corporativos
Paula Jervis



Gerente de Operaciones
Cristián Solé



Gerente Comercial Envasado
Sebastián Montero



Gerente de Transformación Digital
Francisco Cubillos



Gerente de Tecnologías de Información
Sebastián Levit



Gerente de Planificación y Control de Gestión
Víctor Larraguibel



Gerente de Planificación Comercial
Álvaro Elgueta



Gerente de Ventas Envasado
Álvaro Lizana



Gerenta de Marketing

Daniela Potín

Gestión y Factores de Riesgo

Gestión del Riesgo

Nuestra Política de Gestión Integral de Riesgos establece los principios básicos y el marco de acción frente al contexto en que desarrollamos la operación. El objetivo principal de la Gestión Integral de Riesgos es contribuir al cumplimiento de los objetivos de la compañía, mediante la gestión de sus Riesgos y Oportunidades, preservando y creando valor en Abastible, permitiendo la toma de decisiones, basada en el Riesgo.

RIESGOS DE ALTO NIVEL

Corresponde a riesgos transversales en toda la organización que pueden impactar en más de un proceso o en todos los procesos de Abastible, los riesgos de alto nivel tienen por lo menos un impacto moderado o alto dentro de las operaciones de la entidad.

- Riesgo **Operacional**
- Riesgo **Financiero**
- Riesgo **Estratégico**
- Riesgo **de Cumplimiento**

RIESGOS SEGÚN PROCESO

Corresponden a riesgos que tienen su origen en alguna de las actividades de un proceso específico, afectando el cumplimiento de sus objetivos específico.

- Riesgo **Operacional**
- Riesgo **Financiero**
- Riesgo **de Cumplimiento**
- Riesgo **de Seguridad de la Información**
- Riesgo **Tecnológico (TI)**
- Riesgo **de Fraude**
- Riesgo **de Sostenibilidad**
- Riesgo **de Integridad Operacional**

Metodología de Gestión de Riesgos Dinámica

En el período, implementamos la Metodología Gestión de Riesgos Dinámica para Riesgo de Alto Nivel, lo que nos permitió profundizar nuestros controles internos. Ello significó transitar de una evaluación anual a una identificación dinámica de riesgos, lo que implica que, en la medida que se produce un cambio de contexto interno o externo que influye sobre un riesgo de alto nivel, éste se trabaja en forma inmediata. Hoy podemos analizar un riesgo más de una vez en el año, dependiendo de la frecuencia y envergadura de los cambios en el entorno. De esta forma, es posible monitorear su evolución y la velocidad con que pueda activarse un riesgo identificado.

La gestión dinámica del riesgo resuelve parte de los problemas más difíciles en la administración de riesgos, tales como la acción de registrar y agregar datos de riesgos, el seguimiento del desempeño de una barrera de control en el tiempo y la obtención de información crítica para la gestión de todos los riesgos de la organización *(reporting)*, y el propósito de disminuir la brecha entre la dirección y la fuerza laboral.

Los datos se basan en herramienta de gestión *Bowtie*, que proporciona información visual de alta calidad para la gestión de los riesgos, permitiendo una orientación contextual útil para todos los niveles de la organización. Actualmente, la gestión dinámica de riesgos requiere una evaluación continua tanto del contexto externo como interno, de nuevos riesgos y de los ya existentes, analizar su variación e impacto directo e indirecto, además, de considerar si se cuenta con los controles, los mitigantes y los planes de respuestas adecuado.



Operadores Planta Maipú y Lenga

Sistema de Gestión Integral de Riesgo

OBJETIVOS

- Establecer la gestión Riesgos de Alto Nivel y Emergentes, y la gestión de Riesgos por Proceso y Proyectos
- Establecer la metodología para evaluar, monitorear y gestionar los riesgos identificados
- Establecer roles y responsabilidades para la gestión integral de riesgos
- Integrar a todas las áreas de la organización en el proceso de Gestión de Riesgos
- Generar y difundir una Cultura de Riesgo que abarque los valores, actitudes y conocimientos sobre los riesgos en Abastible
- Eficientar los recursos asignados a la gestión de riesgos, en base a la magnitud del riesgo

VENTAJAS

- Aumenta la probabilidad de alcanzar los objetivos de la compañía
- Estimula una gestión proactiva para la toma de decisiones de la compañía
- Concientiza la necesidad de identificar y tratar el Riesgo en toda la organización
- Mejora la identificación de oportunidades y de amenazas que pueden afectar a la continuidad del negocio en toda la organización
- Mejora el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios pertinentes y las normas internacionales
- Mejora el gobierno corporativo
- Mejora la seguridad y la confianza de los grupos de interés
- Establece una base fiable para la toma de decisiones y para la planificación de la compañía
- Mejora la eficacia de los controles
- Asigna y utiliza de manera eficaz los recursos para el tratamiento del Riesgo
- Incrementa el nivel de eficacia y eficiencia operativa
- Mejora los estándares de integridad operacional. En el proceso, identificamos nuevos riesgos de alto nivel para la compañía en el ámbito reputacional, de cumplimiento, operacional y estratégico

Incorporación de Riesgos Emergentes

En 2022, incluimos la definición de riesgos emergentes, que se refieren a temas nuevos, cuyo surgimiento se mueve con un componente de incertidumbre en el tiempo y que son distintos a aquellos que las entidades gestionan con forma habitual. Esta categoría se visibiliza producto de la transformación, de los entornos laborales, las condiciones económicas, sociales, demográficas, ambientales y/o tecnológicas, que tienen un fuerte impacto en la operación del negocio y que por su naturaleza son difíciles de predecir y valorar. Por ello, requieren ser observados con el fin de definir el momento oportuno en que pueden ser parte de la matriz de riesgos de alto nivel.

Los riesgos emergentes, que se caracterizan por tener una baja probabilidad de ocurrencia y un alto impacto, se identifican a través del proceso de revisión periódica del portafolio de riesgos y oportunidades de la organización, después de un accidente o un "casi fallo", de un cambio observado en el entorno de la organización a través de un ejercicio prospectivo para analizar las tendencias, prácticas, impulsores, y condiciones de cambio existentes y posibles.

En este marco, se ha trabajado en soluciones de largo plazo, identificando e implementando distintos pilotos para establecer los principales planes de acción. Por un lado, monitoreamos el riesgo en forma constante y, por otro, participamos, a través de la innovación, en proyectos piloto relacionados con hidrógeno, de manera de adquirir conocimiento sobre cómo avanza el contexto.

En paralelo, se tomó la decisión de ampliar el plazo fijado inicialmente para avanzar en la identificación y priorización de los riesgos climáticos, según las recomendaciones del Task Force for Climate Disclosure (TCFD). Este estándar desarrollado por el Financial Stability Board (FSB), que permite comunicar de manera consistente a los grupos de interés (especialmente inversionistas y accionistas) sobre el impacto financiero del cambio climático.

Para mitigar los riesgos emergentes, contratamos una consultoría destinada a implementar la metodología de Gestión de Riesgos Emergentes, a partir de un proceso de análisis de contexto externo e interno, riesgos y tendencias.

Esquema de Compliance

Nuestra área de Compliance busca fomentar y promover la conducta ética de los colaboradores y velar por el cumplimiento de la normativa vigente y la libre competencia. En línea con las mejores prácticas internacionales de la industria, implementamos un programa conforme a la normativa internacional ISO 37.301, Sistema de Gestión del Compliance.

El Programa de Compliance busca cumplir no solo con las obligaciones legales y reglamentarias de la empresa, sino que también con los indicadores específicos de nuestra industria, con los códigos y mejores prácticas de gobierno corporativo, estándares éticos y con las expectativas de las comunidades.

En Abastible somos conscientes de que la efectividad de un Programa de Compliance como el que se promueve y que a la vez permee a toda la organización, exige realizar permanentes actividades de difusión y capacitación sobre la materia, a todos sus colaboradores.

Es por esto que, durante 2022 lanzamos las campañas "Tolerancia Cero con el Fraude: Somos de una sola línea" y "La Libre Competencia nos raya la cancha", difundidas a través de correos electrónicos, intranet, y la app de Abastible. Asimismo, hicimos capacitaciones online en temas de libre competencia y ética que alcanzaron a cerca del 98% del público objetivo, por medio de cursos disponibles en la plataforma AULA de Abastible. De igual manera, se realizaron charlas presenciales y via streaming, a cargo de destacados especialistas en la materia.

En 2022, creamos la Subgerencia de Compliance, cuyo objetivo es permear a toda la organización en temas éticos y de integridad, gestionar el cumplimiento de la normativa aplicable a Abastible y supervisar el entorno para prevenir situaciones de riesgo sobre la base de tres pilares: Cumplimiento normativo, Libre competencia, y Ética y Modelo de Prevención de Delitos y Fraude.

PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO ABASTIBLE

GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Vela por el apego a la normativa que rige a Abastible y su correcto cumplimiento.

ÉTICA Y MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS Y FRAUDE

Fomenta la cultura de integridad de la empresa, gestionando matrices de riegos, desarrollando políticas y programas y liderando actividades de capacitación y difusión periódica.

PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS Y REGULACIONES DE LIBRE COMPETENCIA

Sistematiza, ordena y profundiza diversas iniciativas para garantizar el respeto por dicha normativa, gestionando buenas prácticas que debemos adoptar para lograr dicho objetivo.

CAPACITACIONES - ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN

OTRAS ACTIVIDADES



Planta Maipú

Prevención de Delitos y Riesgo de Fraude

Nuestro Modelo de Prevención de Delitos y Fraudes (MPDF) fue actualizado durante 2022 y se encuentra certificado hasta junio 2023. Consiste en un conjunto de herramientas, regulaciones y procedimientos de administración, supervisión y control sobre los procesos que se encuentran expuestos a los riesgos de comisión de delitos señalados en la Ley N° 20.393 (lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho, administración desleal y delitos informáticos, entre otros).

La Encargada de Prevención de Delitos y Fraude (EPDF), con el apoyo de la Subgerencia de Compliance gestionan, el MPDF mediante un plan anual y reportes semestrales que se presentan al Directorio. Esto implica desarrollar y comunicar procedimientos que permitan prevenir conductas indeseadas y capacitar a las personas en la comprensión de sus alcances.

DOCUMENTOS ACTUALIZADOS

- ✓ Código de Ética
- ✓ Política de Prevención de Delitos y Fraude
- ✓ Procedimiento de Resolución de Denuncias
- ✓ Procedimiento de Gestión de Conflictos de Interés
- ✓ Procedimiento de Regalos e Invitaciones
- ✓ Manual para la Prevención de Delitos y matrices relacionadas (delitos y fraude)

Con una duración de hasta tres años en sus funciones y con la opción de prorrogar el ejercicio del cargo por períodos de igual duración, la Encargada de Prevención de Delitos y Fraude (EPDF) vela por la aplicación y fiscalización de las normas que establece el Modelo de Prevención de Delitos y Fraude (MPDF). El ejercicio de sus funciones es independiente y reporta en cada sesión al Comité de Ética y Cumplimiento Normativo, y cada seis meses, al Directorio de la compañía.

El Directorio proveerá o autorizará que se provean los recursos y medios al EPDF (equipo de trabajo, recursos materiales, presupuesto, entre otros) para el desarrollo de sus funciones y actividades, con una periodicidad anual.

Una correcta gestión del MPDF requiere, entre otras cosas, mantener permanentemente capacitada a toda la organización, incluso en temas como conflictos de interés o gestión de invitaciones y regalos, de manera tal que todos los colaboradores sepan como actuar correctamente frente a cualquier situación que pudiese

afectar su integridad. De igual manera, Abastible cuenta con un Canal de Denuncias abierto, que permite conocer casos que pudiesen afectar a la Organización y al MPDF, los que son debidamente investigados y resueltos por un Comité de Gerentes constituido para tal efecto.

Finalmente, para todos los casos en que un colaborador tenga una duda sobre estas materias, se ha dispuesto del correo electrónico consultas.epdf@abastible.cl, a través del cual se puede tomar contacto con la EPDF para hacer consultas sobre estas materias, las que son resueltas directamente por ésta.

Parte importante de la gestión del MPDF también le corresponde al Directorio y sus integrantes, tres de los cuáles integran el Comité de Ética y Cumplimiento Normativo, el que junto al Gerente General, Gerente de Control Interno y EPDF, sesiona cuatrimestralmente, tomando conocimiento de estas materias y de la gestión del MPDF en la Compañía.

De igual manera, el Directorio en pleno, tanto a través de los integrantes del Comité de Ética y Cumplimiento Normativo como de los reportes semestrales que realiza la EPDF, toma conocimiento de estas materias y apoya las iniciativas en este ámbito, aprobando los planes anuales y el presupuesto para que la EPDF de manera independiente ejecute las acciones que correspondan

COMPONENTES DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS Y FRAUDE

1 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS:

- Código de Ética
- Política de Prevención de Delitos y Fraude
- Manual para la Prevención de Delitos
- Manual para la Gestión de Riesgos de Fraude
- Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo
- Procedimiento de Resolución de Denuncias
- Procedimiento de Gestión de Conflictos de Interés
- Procedimiento de Regalos e Invitaciones

2 MATRICES DE DELITOS Y FRAUDE

3 VIAS DE COMUNICACION:

- Canal de Denuncias
- correo consultas.epdf@abastible.cl

4 ORGÁNICA:

- Directorio
- Comité de Cumplimiento Normativo
- EPDF

5 ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN

De acuerdo a lo que exige la normativa vigente, nuestro MPDF cumple con los siguientes requisitos:

- Designación de un Encargado de Prevención de Delitos y Fraude (EPDF)
- Definición de medios y facultades para el cargo de manera independiente y con presupuesto propio
- Establecimiento de un sistema de prevención
- Supervisión y certificación del del MPDF

En línea con lo anterior, y en materia de gestión de riesgos de fraude, durante el año se realizaron capacitaciones tanto generales, como específicas a ciertas áreas en que se detectó la materialización de estos riesgos, a cargo de la EPDF, el Gerente de Control Interno y el Subgerente de Compliance.

Asimismo, de manera más focalizada y dando cumplimiento a lo dispuesto en el “Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo -Zona Franca”, a principios de 2022 se dio cumplimiento a la capacitación anual que se imparte a los administrativos de Planta Arica pertenecientes a las gerencias comercial y de operaciones.

Derechos Humanos y Laborales

Además de cumplir con la normativa vigente, nos comprometemos a respetar los Derechos Humanos internacionalmente reconocidos, que abarcan los derechos enunciados en la Carta Internacional de Derechos Humanos y los principios relativos a los derechos establecidos en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y los ocho Convenios Fundamentales que los desarrollan.

Nuestros colaboradores deben apoyar el cumplimiento del compromiso de respeto de los Derechos Humanos y favorecer su adecuada implementación en el desempeño de sus actividades. Asimismo, deberán denunciar, por los canales disponibles de la empresa, aquellos actos que puedan significar una afectación de tales derechos.

Durante 2022, se comenzaron a ejecutar las recomendaciones sobre la difusión de la Política de Derechos Humanos de la empresa, en el marco de la alianza suscrita en 2021 con el Programa de Sostenibilidad Corporativa de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica y la ejecución de una asesoría en materia de Derechos Humanos. Se avanzó también en la construcción de un sistema de gobernanza en línea con el sistema de cumplimiento, cultura ética y respeto a los Derechos Humanos.

Abastible está comprometido con proveer el fomento de las buenas relaciones laborales. Dentro de ese contexto, En febrero de 2022 y a cargo de abogados especialistas, se realizaron capacitaciones sobre acoso sexual y laboral, teletrabajo y desconexión digital y aspectos vinculados con la pandemia, COVID-19

En materia de cumplimiento de la normativa vigente, entre otras, la laboral, contamos con un Procedimiento de Cumplimiento Normativo, actualizado durante 2022, que establece el proceso para identificar, mantener actualizado y evaluar el cumplimiento de la normativa vigente que rige a Abastible en la ejecución de su giro en Chile. La normativa laboral en su conjunto se entiende como parte de las disposiciones sujetas a los controles y/o cumplimiento de los planes de acción en los casos que corresponda.

Con el fin de identificar, prevenir, mitigar y dar respuesta a potenciales consecuencias negativas sobre los Derechos Humanos, nos encontramos desplegando un proceso de debida diligencia para identificar impactos en nuestras propias actividades y en las que guarden relación directa con las operaciones, productos o servicios prestados través de nuestras relaciones comerciales.



Estación de Servicio Autogas, Valdivia

Canal de Denuncias

Para Abastible, la Integridad es un valor fundamental, que se traduce en actuar con los más altos estándares de responsabilidad, transparencia, respeto, rectitud, honradez, honestidad y coherencia, cumpliendo más allá de la normativa vigente.

El Canal de Denuncias es un plataforma habilitada para que cualquier persona, perteneciente o no a la empresa, pueda denunciar ante Abastible, la comisión de delitos configurados en la Ley 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas o cualquier otro tipo de conductas impropias. Las denuncias se efectúan mediante canales de comunicación confidenciales, que garantizan el anonimato del denunciante.

Una denuncia, es la puesta en conocimiento a Abastible de un incumplimiento o la comisión de un delito, por parte de un colaborador, tercero u otros.

Las denuncias pueden realizarse tanto a través de intranet como de la web corporativa **www.abastible.cl**, siempre en un marco de resguardo de confidencialidad con opción de anonimato, de manera de garantizar la protección de quien las efectúa. Con los reportes generados a partir de la información ingresada en el canal, en 2022 se gestionó la entrega de información relevante para mejorar la administración y promoción del comportamiento íntegro en cada área y fortalecer los estándares de desempeño ético.

En 2022, avanzamos en la calidad y profundidad de las investigaciones asociadas al Procedimiento de Resolución de Denuncias, lo que nos permitió identificar oportunidades de mejora en la modalidad de capacitación a nuestros colaboradores para prevenir la ocurrencia de delitos y fraudes.

Una vez recibida una denuncia a través del Canal de Denuncias u otros medios (correo, teléfono, presencial), se debe dar cumplimiento a lo dispuesto en el "Procedimiento de Resolución de Denuncias", ante hechos o prácticas que se denuncien en contra de directores, ejecutivos, colaboradores y terceros vinculados a Abastible y que constituyan un incumplimiento a lo establecido en la Ley 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, la normativa vigente o la normativa interna, tales como políticas o procedimientos de Abastible

Abastible ha adoptado dicho procedimiento para recibir, aceptar, investigar y actuar -cuando corresponda- respecto de las denuncias de colaboradores, clientes, proveedores, accionistas y terceros, asegurando un análisis independiente, confidencial y sin represalias.

A fines de 2022, se definió migrar la actual plataforma del canal de denuncias de Abastible a una de clase mundial denominada "Deloitte Halo", con el propósito de robustecer los niveles de confidencialidad y seguridad en su utilización.

Denuncias	2021	2022
Total de denuncias recibidas a través del canal	1.295	1.199[1]
Número de denuncias investigadas y resueltas	16	25
Número de denuncias vinculadas a discriminación y acoso sexual y no sexual	3	4[2]
Cantidad de despidos originados por denuncias investigadas	1	9

[1] Se refiere al total de denuncias recibidas en el Canal de Denuncias, las que en su mayoría correspondían a reclamos o temas comerciales.

[2] Solo hubo denuncias de acoso laboral.

Foco en la Integridad

Contamos con un conjunto de políticas y normas internas que se apalancan con el Código de Ética y nos permiten fomentar una cultura organizacional íntegra entre nuestros colaboradores y grupos de interés relevantes.

El resguardo de la ética, transparencia y probidad es fundamental para el logro de nuestros objetivos, además de ser un marco de acción esencial en materia de prevención, detección y corrección de conductas que puedan apartarse de los valores corporativos. Buscamos actuar con los más altos estándares de responsabilidad, transparencia, respeto, rectitud, honradez, honestidad y coherencia, cumpliendo más allá de la normativa vigente.

El Código de Ética describe las obligaciones básicas que tienen todas las personas de Abastible, a partir de los conceptos de ética, integridad, compliance y buena conducta que deben ser aplicados permanentemente en el ejercicio de sus funciones. Este Código se aplica a todos los directores, ejecutivos y colaboradores de Abastible. Asimismo, se promoverá e incentivará entre los socios comerciales, proveedores, contratistas y empresas colaboradoras de Abastible el conocimiento de esta norma y la adopción de pautas de conducta consistentes con la misma.

Es responsabilidad de todas las personas de Abastible conocer, cumplir y hacer cumplir cabalmente las disposiciones de este Código. El cumplimiento de este Código es obligatorio y debe observarse sin excepciones



En octubre, Abastible participó nuevamente en la Encuesta Barómetro de la Fundación Generación Empresarial. Más del 90% de los consultados dijo sentirse identificado con los valores y principios de la organización. La encuesta, respondida por 363 colaboradores de Abastible, permitió identificar las áreas a reforzar en materia de ética e integridad.

Capacitación y Compromiso Interno

Para estimular la difusión del Código de Ética a nivel interno, realizamos, con la ayuda de expertos, capacitaciones regulares a nuestros equipos y consideramos un curso de carácter obligatorio a los colaboradores que se incorporan a la empresa. Lo anterior se ejecuta de la siguiente manera:

AULA

Durante 2022 se hicieron capacitaciones en AULA, y se actualizó el curso de **Ética** en conjunto con *Deloitte*, el que está disponible para todos desde 2023.

CAPACITACIONES STREAMING

Como la de Juan Eduardo Ibañez, y otras de Libre Competencia también por streaming, a cargo de especilistas externos.

DECLARACIONES DE CONFLICTO DE INTERÉS

Finalmente, y como tema complementario de capacitaciones, se solicita la suscripción de las declaraciones de conflicto de interés a todos los colaboradores.

ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN 2022:



LA LIBRE COMPRETENCIA NOS MARCA LA CANCHA

En septiembre y octubre se celebró el Mes de la Integridad, con la difusión del enfoque y buenas prácticas de la compañía a través de la intranet y correos electrónicos. Con el lema Somos de una sola línea, Abastible buscó divulgar un valor que debe reflejarse en todo lo que ejecuta.



CAMPAÑA SOMOS UNA SOLA LÍNEA:

Durante el año 2022 se ejecutó la campaña “Somos de una sola línea” con el objeto de promover la integridad entre todos los colaboradores de Abastible.

Libre Competencia

En mayo de 2022, el directorio de Abastible aprobó la Política de Libre Competencia, que se suma al marco que fijan el Código de Ética y el Manual del Programa de Cumplimiento de los Principios y Regulaciones de Libre Competencia, vigente desde 2016, que entrega directrices acerca de la manera de prevenir y detectar incumplimientos regulatorios en materia de libre competencia. Para Abastible y sus filiales, la Libre Competencia es una base esencial para el desarrollo de los mercados en los que participa. En ese sentido, estamos convencidos que la Libre Competencia permite la generación de mayor riqueza, la igualdad de oportunidades, mayor eficiencia en la producción y un incremento de la innovación

Durante 2022, no hubo sanciones ejecutoriadas por incumplimiento regulatorios que puedan afectar la libre competencia.

En el período, contratamos una asesoría externa destinada a elaborar un levantamiento actualizado de riesgos en este ámbito, vinculados con el programa de cumplimiento de regulación de libre competencia. En paralelo, reforzamos la capacitación continua a colaboradores y distribuidores en esta materia.

Modelo de Auditoría Continua

38
Auditorías en 2022

El Modelo de Auditoría Continua consta de 39 controles basados en análisis de datos, que se generan con una frecuencia definida. La información para crear estas revisiones se basa principalmente en brechas de controles identificadas en otras revisiones realizadas por Auditoría. Los 38 controles realizados en 2022 informaron de manera temprana sobre desviaciones operacionales y llegan con la información a los principales responsables.

La información de análisis es construida automáticamente a partir de los datos disponibles en diversos sistemas, tales como SAP. Los resultados son entregados a los usuarios responsables de estos controles para que puedan ejecutar las correcciones que sean necesarias. Además, cada dos meses se entregan informes gráficos con los resultados a los gerentes de primera y segunda línea.

Durante 2021 se realizó una auditoría interna (control interno) al área de Compliance sobre materias de cumplimiento normativo, cuyos planes de acción fueron ejecutados a cabalidad durante 2022. Asimismo, la Gerencia de Riesgo Operacional ejecutó las mismas auditorías, bajo perspectiva OIEM, con resultados satisfactorios.

Membresías y Aportes

Trabajamos en forma cercana con entidades de la industria energética nacional e internacional y con actores públicos y privados que tengan una visión compartida sobre ideas y proyectos vinculados a las buenas prácticas empresariales y oportunidades que permitan generar valor.

ASOCIACIÓN		FORMA DE VINCULACIÓN
Gerencia de Desarrollo, Innovación y Proyectos / internacional		
AIGLP	Asociación Iberoamericana de gas licuado de petróleo (AIGLP)	Integramos el Consejo del AIGLP, lo que significa estar involucrados en la definición de las actividades y temas que quiere revisar la asociación cada año y participar en congresos y estudios de la industria, entre otras instancias.
WLPGA	World liquefied petroleum gas Association (WLPGA)	Participación en congresos, estudios, información de la industria. Estaríamos incorporados en el Círculo de Innovación y Women in LPG.
NPGA	National Propane Gas Association USA (NPGA)	Participación en congresos, estudios e información de la industria con foco en EE. UU.
Gerencia de Desarrollo, Innovación y Proyectos / nacional		
ACEN	Asociación Chilena de Comercializadores de Energía (ACEN A.G.)	Integramos la Asociación y, a través de la participación de la Subgerencia de Desarrollo Eléctrico, promovemos el desarrollo de la comercialización de energía eléctrica en Chile.
WORLD ENERGY COUNCIL	World Energy Council	Participamos del directorio de WEC, que busca impulsar acciones concretas en beneficio de la energía sostenible. Dentro de sus iniciativas está Women in Energy, en donde una de nuestras colaboradoras formó parte del programa que busca impulsar el liderazgo femenino en la industria energética.
cchc	Cámara Chilena de la Construcción	Participación de la Gerenta de Desarrollo, Innovación y Proyectos, en el directorio regional en representación de Abastible
CENTRO DE INNOVACION UC ANACLETO ANGELINI	Centro de Innovación UC	Participación en charlas, seminarios, cursos, generación de redes. Acceso a instalaciones de la UC (salones, salas, laboratorios) y a académicos (doctores, profesores).

ASOCIACIÓN		FORMA DE VINCULACIÓN
Gerencia Legal y Asuntos Corporativos		
SOFOFA	Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA)	Participación activa en el diseño y discusión de propuestas de políticas públicas, seminarios y eventos especializados, acceso a plataforma de comunicación entre socios; encuentros gremiales sectoriales y regionales, participación en columnas de opinión, discusión pública y declaraciones públicas, entre otros.
acción empresas	Acción Empresas	Participación en el encuentro de socios de sostenibilidad del año. Participación gratuita en taller de distintas temáticas de las empresas asociadas. Acceso a precios preferenciales en cursos relacionadas a distintos temas.
FGE	Fundación Generación Empresarial	Participación en la encuesta Barómetro de Valores e Integridad Organizacional (BVIO), que mide la cultura ética y de cumplimiento en las organizaciones
Subgerencia Experiencia Clientes		
DEC	Asociación de Desarrollo de la Experiencia de Clientes (DEC) (desde marzo 2022)	DEC es la primera organización profesional de habla hispana, que promueve el desarrollo e implementación de las mejores prácticas y la búsqueda de la excelencia en la experiencia de cliente.
Gerencia Comercial (Granel y Envasado)		
HOTELEROS DE CHILE	Hoteleros de Chile	Participación en reuniones de camaradería de los asociados y eventos. Contacto quincenal con coordinadora de socios y envío mensual de contactos de nuevos socios hoteleros. Entrega trimestral de datos de proyectos hoteleros.
SalmonChile	Salmón Chile	Posibilidad de dictar Charlas Abastible. Acceso a boletines informativos de la industria.

ASOCIACIÓN	FORMA DE VINCULACIÓN
GREMIOS REGIONALES	
Asociación de industriales de Arica (Asinda)	Realización de charlas y participación en eventos.
Asociación Industriales de Iquique (AII)	Realización de charlas y participación en eventos.
Asociación Industriales de Antofagasta (AIA)	Participación en seminarios. Red de contactos. Charlas informativas sobre soluciones energéticas.
Asociación de Industriales de Coquimbo (ASOINCO)	Presencia en la zona. Participación en comités, reuniones, invitaciones a ferias, además de estar al tanto de proyectos o información relevante.
Cámara de la Producción y de Comercio de Concepción (CPCC)	Convenio con alumnos duales Liceo Enrique Oyarzún. Acceso a revista trimestral y resumen de la prensa regional. Invitación a seminarios, convenio con OTEC, postulación a Mejor Trabajador CPC Biobío.
Corporación Industrial para el Desarrollo Regional del Biobío (CIDERE BIOBÍO)	Relación comercial con empresas de la zona. Apoyo a emprendimientos innovadores, proyectos de impacto social y capacitación. Acceso a revista trimestral. Participación en memoria anual con reseña y logo de la empresa, Invitación a charlas y seminarios.
Cámara de la Producción Comercio y Turismo San Pedro de La Paz	Reunión Gremial Mensual, relación comercial envasado convenio con Municipalidad y empresas socias para venta de cupones y gas VM Industrial
Asociación de Mitilicultores de Chile (AMI CHILE)	Cercanía con productores importantes de la región. Cierre de proyectos volumétricos. Participación en ferias.
Cámara Chilena de la Construcción	Participación de la Gerenta de Desarrollo, Innovación y Proyectos, en el directorio regional, en representación de Abastible.

Ciberseguridad

La ciberseguridad ha adquirido una relevancia creciente en nuestro quehacer y, por ello, la protección de la información y datos es clave para la empresa. El área de la Seguridad de la información, se encarga de gestionarla, bajo el alero de la Gerencia de Control Interno.

Generamos un plan anual, basado en el marco de ciberseguridad el Instituto Nacional de Estándares y Tecnología (NIST, por sus siglas en inglés). Medimos su progreso con base en los avances provenientes de la evaluación realizada en 2021 e indicadores que monitoreamos en forma mensual en relación con metas anuales.

En 2022, nuestro objetivo fue alcanzar un 74% de progreso y mostramos un 68%, lo que representó un buen resultado y un avance de 23 puntos porcentuales en el año.

100
Horas en entrenamiento de ciberseguridad

En el período, incorporamos un nuevo Oficial de Seguridad de la Información (CISO) para liderar el área, lo que significó lograr una mayor especialización. También se sumó al equipo un Ingeniero especialista en ciberseguridad con un perfil más técnico, con el fin de fortalecer la experiencia del área.

Así también adquirimos la herramienta de seguridad Netskope, con el fin de aumentar la protección de los equipos corporativos de los usuarios en un contexto de teletrabajo. Netskope incorpora firewalls a la red completa de la compañía para evitar que terceros entren en forma indebida y otorga protección al navegar en internet en ambientes externos a ella.

Netskope es una solución de seguridad de acceso a la nube en los equipos corporativos, que se instala entre los usuarios del servicio y las aplicaciones en la nube, monitorea toda la actividad hacia internet y hace cumplir las políticas de seguridad definidas. Esto nos permitió proteger a los equipos de la compañía independiente del lugar físico desde donde se conecten, lo cual es variable debido al esquema híbrido de trabajo.

En esta línea se desarrolló un plan anual de concientización para los colaboradores, mejoras en las capacidades de detección y respuesta mediante el SOC (Security Operation Center) y las pruebas de restauración sobre sistemas críticos. Adicionalmente, adecuamos también el mapa de procesos a nivel regional, lo que permitió reflejar con mayor amplitud y exactitud las nuevas necesidades del negocio.

“Para mitigar los riesgos emergentes, contratamos una consultoría destinada a implementar la metodología de Gestión de Riesgos Emergentes, a partir de un proceso de análisis de contextos externos e internos, riesgos y tendencias.”



CINCO
Negocio Sostenible

072 | Desempeño Económico
073 | Posicionamiento de Marca
078 | PLAY
081 | Abastecimiento de Gas Licuado
082 | Nuestros Proveedores
085 | Experiencia de Clientes
090 | Red de Distribuidores
096 | Gestión Operacional Envasado
114 | Negocio Granel
118 | Soluciones Energéticas
125 | Operación Medidores
126 | Nuevos Negocios
128 | Innovación

Ambición

En Abastible queremos ser un actor relevante y proactivo para el crecimiento del país. La gestión de nuestra cadena de valor es un componente clave en el despliegue de la estrategia de negocios y nuestro propósito. Nuestro modelo de negocios será eficiente e innovador. Seremos pioneros en la sustitución energética y en la aplicación de nuevas soluciones para hogares e industrias, convirtiendo a Abastible en una organización líder en la respuesta a las necesidades crecientes y dinámicas de los clientes.

Temas Materiales del Capítulo

- Cadena de valor responsable
- Experiencia de clientes
- Digitalización
- Innovación y desarrollo de nuevas soluciones energéticas

Hitos 2022

- Formalización de la Subgerencia de Fidelización y Desarrollo de Distribuidores
- Fortalecimiento del proceso de evaluación de proveedores, en particular en la línea de análisis de riesgos de contratistas
- Implementación de programa PLAY
- Nuevo modelo de atención de postventa para el hogar
- Obtención de uno de los primeros permisos en Chile para impulsar proyecto piloto de uso de hidrógeno verde como combustible



Desempeño Económico

Las transformaciones, cambios y efectos derivados de la pandemia en el contexto global, nos exigieron como compañía gran capacidad de adaptación y respuesta para continuar nuestras operaciones en Chile, Perú, Ecuador y Colombia.

Desde la perspectiva externa, el año comenzó con fuertes precios del GL, producto de bajos inventarios en Estados Unidos -nuestro principal suministrador-, alta demanda petroquímica, combinado con la incertidumbre que provocó el comienzo de la guerra entre Rusia y Ucrania. Si bien a partir del segundo trimestre los precios del GL comenzaron a caer en el mercado internacional, el fuerte incremento del tipo de cambio en Chile, hizo que los precios no bajaran en la misma cuantía del mercado externo.

Resumen de resultados 2022	
Capital suscrito y pagado	$ 248.508.931.870
Patrimonio	$ 361.150.211.801
Utilidad del ejercicio	$ 35.439.451.287



Posicionamiento de Marca

En Abastible, realizamos estudios anuales para medir las fortalezas de la marca y su diferenciación. En cuanto a las mediciones de *Net Promoter Score (NPS),* el resultado 2022 de este indicador fue de 34%.

Los indicadores del estudio también demostraron la alta valoración histórica de nuestra marca, por encima de la competencia, reconociendo el valor en los índices de presencia y comunicación.

En el informe emitido por Marcas Ciudadanas, Abastible se situó entre las 80 empresas con mayor presencia positiva en su entorno, por ser un aporte a la sociedad y tener relevancia entre los consumidores.

Participación en estudios

Mes	Tipo	Estudio
Enero-marzo	Marca (presencia, prestigio y afecto)	Chile 3D
Enero-junio	Experiencia cliente	Procalidad
Julio-septiembre	Lealtad del consumidor	ALCO
Septiembre-octubre	Marca	Objetivo (Abastible)
Octubre-noviembre	Marca (presencia positiva, relevancia y aporte)	Marcas ciudadanas

Liderazgo de Marca

Entre septiembre y octubre, realizamos una medición entre usuarios de gas envasado, con el fin de conocer su percepción y evaluación del valor de marca, indagando aspectos como posicionamiento, imagen, hábito y uso.

La marca Abastible mantuvo su liderazgo en la industria y arrojó una recuperación de siete puntos porcentuales entre octubre de 2021 y octubre de 2022, al remontar al 61%, a pesar de las restricciones actuales de la economía y de los vaivenes de la industria.

El público entrevistado correspondió a 1.288 residentes de las regiones Arica y Parinacota, Antofagasta, Valparaíso, Metropolitana, del Biobío, La Araucanía y Los Lagos.

61%
liderazgo

Producto
de calidad
y eficiente

Repartidores
cumplen con
el horario



Programa de Excelencia en Servicio

Durante el período, seguimos adelante con la incorporación de mejoras al Programa de Excelencia en Servicio (PES), destinado a aumentar la fidelidad de los clientes hogar a través de acciones orientadas a mejorar desempeño de distribuidores y repartidores.

Se busca que la iniciativa esté alineada con la percepción de los clientes finales acerca del servicio entregado y cómo ello incide en la imagen de la marca. Realizamos una evaluación con cuestionarios presenciales en 400 usuarios hogar en la región Metropolitana entre junio y julio de 2022.

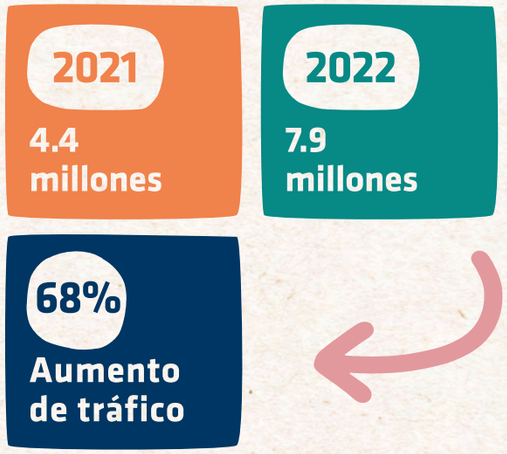
A nivel de repartidores, telefonistas y distribuidores encuestados entre agosto y septiembre de 2022, PES logró una alta valoración, específicamente en relación con el aprendizaje para entregar un buen servicio y contar con un protocolo de atención al cliente. Sobre el 80% de los repartidores y más del 95% de los telefonistas evaluaron con nota muy alta o máxima la funcionalidad del programa.

PES, que comenzó en 2021 en formato remoto, cuenta con siete pasos de protocolo de servicio seguro, con el fin de mejorar la experiencia de satisfacción de los clientes hogar de Abastible. A diciembre de 2022, se certificó a 172 repartidores, 54 telefonistas y 9 vendedores de local.

El 91% de los consultados evaluó con nota máxima el servicio que entrega Abastible. Los atributos preferidos a la hora de comprar fueron precio, calidad, rapidez en la entrega y atención al cliente (amabilidad, puntualidad). Los aspectos más valorados de la marca son prestigio, liderazgo, experiencia y confiabilidad.

Mayor Alcance Digital

CANTIDAD DE SESIONES EN PÁGINA WEB DE ABASTIBLE



El tráfico en la página web creció un 68% en 2022, apalancado no solo por los beneficios de invierno (34% de las sesiones), sino por un tráfico anual permanente en todas las unidades de negocios.

HERRAMIENTAS UTILIZADAS

- ✔ Estrategia creativa
- ✔ Foco reputacional
- ✔ Campañas permanentes
- ✔ Estrategia de Mail Marketing y SMS en Marketing Cloud de Salesforce

SOLUCIONES ENERGÉTICAS

+50
publicaciones de casos de éxito y soluciones de eficiencia energética y energías renovables

4.450.000
Lectoría 2022

+7 millones
Impresiones 2022



Proyecto Cogeneración Piscicultura Hollemberg

Campaña Servicio Hogar

12.000
Registros web

Uno de los focos del 2022 fue el de potenciar Servicios Hogar como categoría de medios digitales, activando un plan de medios permanente en redes sociales y medios de performance, como Google, y ajustando toda su sección en www.abastible.cl, desde el contenido hasta mejoras técnicas en los formularios de cotización. Lo anterior se tradujo en un crecimiento de 1.000% en la tasa de conversión respecto al año anterior, con 75% menos de inversión publicitaria (0,6% el 2022 vs. 005% el 2021).

GESTIONES REALIZADAS

- Rediseño web
- Estrategia de Influenciadores
- Comunicación transaccional
- Iniciativas de robustecimiento de la base de datos
- Plan de medios enfocado en conversión (Google y Meta)



Campaña Servicio Hogar

PLAY

El proyecto PLAY busca implementar en la compañía una cultura de trabajo ágil la cual, a través de un conjunto de técnicas aplicadas en ciclos de trabajo cortos logran que proceso de entrega de un proyecto sea más eficiente.

2022

184
Iniciativas trazadas

17
Revisiones en ocho meses

90%
Cumplimiento

Incorporándose en abril de 2022, el programa PLAY busca lograr mayor agilidad organizacional para el desarrollo, planificación y realización de proyectos. Con carácter bienal, logró en su primer año de operación mejoras transversales en el servicio de postventa, que se tradujo en buenos resultados en las encuestas de satisfacción, y optimizaciones específicas en las áreas de medidores, envasado y granel.

ABRIL - MAYO

- ✔ Conformación de equipos multidisciplinarios
- ✔ Generación de trayectos
- ✔ Levantamiento de problemas y oportunidades de mejora
- ✔ Priorización de iniciativas

El modelo implicó adoptar valores de una cultura ágil como libertad, flexibilidad y autonomía a los equipos de la organización a través de cinco células de trabajo, encabezadas por dueños de productos en las distintas gerencias. Cada célula está formada por equipos multidisciplinarios con dedicación exclusiva a las iniciativas que se levantan en el proceso.

Células Ágiles

COMERCIAL
Foco en el distribuidor

LOGÍSTICA
teniendo en un inicio como foco principal el proyecto FRLC[3]

CAPACIDAD
Busca optimizar la cadena de suministro operacional

POSTVENTA
Centrado en las iniciativas levantadas por Accenture para el cliente final

MEDIDORES
Foco en el cliente medidor

[3] Facturación, recaudación, logística y cobranza

Aplicamos la metodología SCRUM para medir nuestro trabajo cada dos semanas, periodo que denominamos un *Sprint.* Al finalizar cada *Sprint*, efectuamos una revisión y presentación con nuestros avances, logros y bloqueos, en un formato ampliado, con participación de los gerentes y sus respectivos equipos, y una segunda revisión interna, con el fin de efectuar una adecuada coordinación y definir los próximos pasos.

Uno de los beneficios relevantes que trajo el programa fue la mejora de todo el sistema de toma de lectura y facturación de medidores, así como el fomento de un trabajo integral a nivel de gerencias en el caso de proyectos que requieren la intervención de varias unidades de negocio, al aplicar metodologías ágiles con células de trabajo multidisciplinarias que abordan la solución en forma incremental. PLAY trajo un mejor desempeño y alineación y mayor visibilidad en la ejecución de proyectos en relación con nuestra estrategia.

BENEFICIOS DE CONTAR CON AGILIDAD ORGANIZACIONAL

- Mayor velocidad de respuesta a los cambios
- Alineación entre los equipos
- Mayor compromiso de los colaboradores
- Mejor uso de los recursos de la compañía
- Mejora en la satisfacción del cliente



Equipo PLAY

Abastecimiento de Gas Licuado

Abastible marcha a paso firme en su consolidación de empresa regional de clase mundial, es así como, desde el año 2020, logra independizarse, en gran parte, en el abastecimiento de gas licuado, lo que le permite disminuir el riesgo respecto a la continuidad operacional.

Procedencia GL

	2020	2021	2022
Proveniente del mercado extranjero	83%	86%	88%
Origen en el mercado nacional	17%	14%	12%

Nuestro país es importador de combustibles, ya que no tenemos extracción de crudo ni gas natural. Cerca del 85-90% del GL nacional llega vía marítima, principalmente desde EE. UU., y vía terrestre, desde Argentina. Alrededor del 10-15% proviene de la Empresa Nacional del Petróleo (ENAP), a partir de la importación y posterior refinación del petróleo.

Para asegurar el suministro, contamos con un contrato conjunto con nuestras filiales en Perú y Ecuador que busca asegurar el abastecimiento de las operaciones y, paralelamente, estamos avanzando en incrementar el volumen de GL proveniente de Argentina.



Nuestros Proveedores

Durante 2022 continuamos con el compromiso de impulsar el desarrollo de la industria nacional y de las empresas que forman parte de nuestra cadena de valor.



PLAZOS DE PAGO A PROVEEDORES

PROMEDIO DE DÍAS PARA PAGOS A PROVEEDORES EN 2022

- **30** días máximo (política de la empresa)
- **20** días a proveedores nacionales
- **9** días a proveedores internacionales

En el período, se consolidó el uso de la plataforma de negociación y gestión de contratos como herramienta que favorece el acceso a empresas de todos los tamaños, así como la trazabilidad y transparencia, lo que permite contar con mayor y mejor información para la toma de decisiones.

Con el objetivo de fortalecer la relación con nuestros proveedores, en su mayoría PYMES, iniciamos el análisis de los procesos que obstaculizan la eficiencia en el registro y cumplimiento de plazos de pago de facturas, lo que redundó en un plan de acción que los mejorara y permitiera llevar un mayor control.

Además, optimizamos el proceso automatizado de conciliación entre facturas, órdenes de compra y recepciones con el fin de agilizar la gestión de los documentos.

En la categoría de proveedor crítico, situamos a aquellos proveedores que pueden generar una discontinuidad en las operaciones. En este segmento figuran los proveedores de cilindros, válvulas, sellos, tanques y sus repuestos.

Proveedores de suministros críticos

	2022	% QUE REPRESENTA SOBRE EL TOTAL
Cantidad de proveedores críticos	36	0,0072%
US$ comprados a proveedores críticos	8.738.746	1%

En relación con la cadena de suministros críticos, tenemos un proceso para la gestión de riesgos que implica identificar las causas (con sus correspondientes controles preventivos) y las consecuencias (con sus respectivos controles mitigatorios).

Cada vez que exista un cambio en el contexto interno o externo, se evalúa si la gestión de este riesgo amerita cambios o actualización. Para definir la criticidad de un proveedor evaluamos la cadena de suministro en función de la probabilidad de ocurrencia de un evento y el impacto que esto tendría en caso de suceder.

Para gestionar el riesgo de nuestros proveedores críticos realizamos un seguimiento al programa de requerimientos (que incluye ajustes en la proyección comercial) y al plan de entrega de proveedores y stock en bodegas. Así, logramos anticipar posibles quiebres de existencias y elaborar planes de acción.

Resultados principales

PROVEEDORES TOTALES	NÚMERO DE FACTURAS PAGADAS	MONTO TOTAL USD	NÚMERO DE PROVEEDORES
Hasta 30 días	71.991	598.638.292	3.370
Entre 31 y 60 días	3.634	31.602.148	558
Más de 60 días calendario	1.508	27.403.404	1.060
Total	**77.133**	**657.643.844**	**4.988**

Pagamos más del 90% del número y monto total de facturas a menos de 30 días en 2022, enfatizando la importancia del flujo de caja para la cadena de valor que nos abastece.

En 2022, las compras a proveedores nacionales representaron un 88% del total del gasto en proveedores, lo que significó un aumento de 11 puntos porcentuales respecto a las compras nacionales en 2021.

Pago a proveedores según origen (en USD)
GRI 11.14.6

	2020	2021	2022
Nacionales	371.784.116	401.536.000	575.872.511
Extranjeros	29.574.746	121.297.000	81.771.332
Total	**401.358.862**	**522.833.000**	**657.643.843**

Proveedores principales que en total suman del orden del 10% (no considera proveedores de gas)

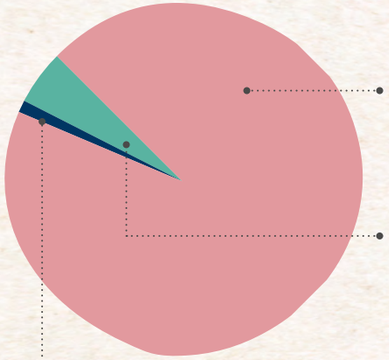
NOMBRE DEL PROVEEDOR	PORCENTAJE QUE REPRESENTA
Aktuar S.A.	3,0%
Cía. De petróleos de Chile COPEC S.A.	1,8%
Manpower Serv. Especializados Ltda.	1,6%
Asesoría Christian Zenon Venegas C.	1,5%
Liberty Cía Seguros Generales S.A.	1,5%
Metrain S.A.	1,5%

Ningún proveedor de Abastible representa más de un 3% del gasto total en compras de bienes y servicios para 2022, lo cual reduce el riesgo de dependencia en algún proveedor en particular dentro de nuestra cadena de valor.



Experiencia de Clientes

Clientes[4] (2022)



2.773.978
94%
Clientes Envasado

136.037
5%
Clientes Medidor

43.209
1%
Clientes Granel

Objetivos y Gestión

OBJETIVOS

- Entregar respuestas ágiles y resolutivas ante requerimientos de clientes
- Optimizar procesos internos con roles e interacciones claras y formalizadas
- Generar valor diferenciador para convertirnos en la marca preferida con clientes promotores

PILARES DE EXPERIENCIA

- Interacciones simples
- Capacidad resolutiva
- Omnicanalidad y consistencia
- Humanizar la comunicación y empatizar
- Transparencia

NUESTRA GESTIÓN

- **Modelo operativo:** gestionamos iniciativas que busquen mejorar la satisfacción en los principales puntos de contacto del viaje del cliente
- **Modelo organizacional y de gestión:** definimos roles y responsabilidades en torno a la experiencia del cliente
- **Cultura:** fomentamos una cultura organizacional con foco en el cliente

[4] Estos valores incluyen al cliente final.

Interacciones y Número de Casos

Canal	N.° de interacciones/usuarios	N.° de casos postventa ingresados
Centro de atención telefónica	1.570.000 llamadas	25.070
WhatsApp	550.000 transacciones al año	13.145
Redes sociales y correos electrónicos	91.500 interacciones	728
App Billetera Abastible	411.000 usuarios registrados	-
Entidades fiscalizadoras (SEC- SERNAC)	7.500 requerimientos al año	7.843
Sucursal Virtual	165.000 usuarios inscritos	33.426



Nuevo Esquema de Postventa

En agosto de 2022, comenzamos a implementar un nuevo modelo de atención al cliente, destinado a priorizar la autoatención digital y a mejorar su experiencia. En paralelo, nos enfocamos en brindar mayores herramientas resolutivas en el primer contacto con el cliente, con el fin de lograr una comunicación más cercana con él.

MAPA DE RUTA

33

Iniciativas por aplicar en 30 meses, comenzando en agosto de 2022

AVANCES 2022

17

Iniciativas ejecutadas con foco en resolución de problemas para el cliente

BENEFICIOS

- Robustecer soluciones al cliente
- Mejorar procesos de postventa
- Potenciar los canales digitales y la autoatención
- Sistematizar/automatizar la postventa
- Entregar mayor certeza e información

Este nuevo esquema, comenzó a operar en todas las líneas de negocio, con foco en el contacto vía *WhatsApp* y los canales digitales, y en la implementación de iniciativas más eficaces que permitieran derivar los casos que necesitan respuesta y que no se pueden resolver en la primera llamada.

En esta línea, habilitamos un *back office* externo enfocado en resolver en forma autónoma los casos de alta volumetría y baja complejidad.

Los casos más complejos quedan en manos de un área interna de gestión de clientes. A este nuevo modelo de postventa se incorpora una mirada omnicanal de 360° para todas las interacciones con el cliente. Para ello, disponemos de un sistema de medición continua que evalúa la experiencia del cliente en momentos relevantes, en forma automatizada y con resultados en tiempo real.

En paralelo, potenciamos los canales digitales y de autoatención con nuevas tipificaciones de postventa vía *WhatsApp* y ejecutamos un seguimiento de los pedidos granel, con el fin de dar certeza al cliente sobre el estado de su solicitud mediante llamados proactivos, notificaciones y central de llamados.

Reclamos Postventa

	Granel		Envasado		Medidor	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Tasa de reclamos	2,2%	3,2%	2,2%	2%	2,3%	3%
Tiempo de respuesta promedio (días)	5	6	7,7	4,1	4,8	3

2.379
Reclamos ingresados en SERNAC (Servicio Nacional del Consumidor)

5.088
Reclamos ingresados a la SEC (Superintendencia de Electricidad y Combustibles)

38
Casos de Cartas al Director en medios escritos

Canales de atención y requerimientos 2022	Total	%
Centro de atención telefónica	118.201	61,9%
Sucursal Virtual	33.695	17,7%
WhatsApp	38.188	20,0%
Otros canales (correo, redes sociales, otros)	810	0,4%
Total de requerimientos ingresados en 2022	**190.894**	**100%**

Marketing Cloud

En 2022, incorporamos la herramienta digital *Marketing Cloud* destinada a construir un plan de contacto y relacionamiento con nuestros clientes envasado, medidor y granel, con el fin de fidelizar y estimular la venta.

Ello nos permite gestionar de mejor manera la comunicación hacia el cliente final, midiendo su comportamiento e interés hacia la marca, bajo métricas como recurrencia de lectura de nuestros *mailings*, intención de ingresar a nuestro sitio web y entrega voluntaria de sus datos personales (consentimiento),para posteriores iniciativas de fidelización.

OBJETIVOS

- ✓ Construir y gestionar una base de clientes única y 360°
- ✓ Automatizar flujos para reducir costos de procesos poco eficientes
- ✓ Incrementar ingresos

Negocio Envasado

Buscamos satisfacer la demanda, principalmente residencial, con el objetivo de responder a las necesidades cotidianas de las personas, bajo los más altos estándares de servicio y seguridad.

Siendo líderes en el mercado nacional, contamos con una amplia red de distribución y comercialización de gas licuado envasado, en formatos de 5, 11, 15 y 45 kg., la cual llega a cerca de 3 millones de clientes desde Arica a Punta Arenas.

Con el objetivo de entregar una respuesta ágil a nuestros clientes, la línea de negocios envasado ha buscado disminuir los tiempos de respuesta mediante la aplicación de sistemas de ruteo, además de potenciar la digitalización de los canales de atención al cliente con la atención vía WhatsApp.



Red de Distribuidores

Comercializamos el gas licuado envasado a través de nuestra red de más de 1.200 distribuidores con presencia entre la región de Arica y Parinacota y la región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo. Esta red, constituida mayoritariamente por distribuidores PYMES, entrega de manera exclusiva los productos y servicios de la marca Abastible, accediendo así a un apoyo integral en los ámbitos de gestión.

En marzo de 2022, se formalizó la creación de la nueva Subgerencia de Fidelización y Desarrollo de Distribuidores, que sitúa al distribuidor como un actor al centro del quehacer de la compañía. En línea con nuestro nuevo propósito compartido, en Abastible buscamos una relación comercial virtuosa, apoyando el espíritu emprendedor de nuestros distribuidores, a través de una infraestructura de 10 plantas de envasado, y 26 oficinas de distribución y venta a lo largo de todo Chile.

Con el fin de privilegiar el contacto presencial, trabajamos en el desarrollo de charlas, talleres y programas tecnológicos que les permita una mejor gestión de ventas y administración del negocio. Por otro lado, buscamos realizar alianzas con proveedores de equipos, para obtener menores costos de adquisición para los distribuidores, y en dar una atención postventa de excelencia.

DEFINICIÓN DE PROPÓSITO

En 2022, aprobamos nuestro propósito, la ruta que guía el sentido de nuestro quehacer, alineado con el objetivo de potenciar el valor del emprendimiento (ver capítulo 2). Nuestro negocio opera con la red de distribuidores PYMES más grande del país y son quienes sustentan la cadena de abastecimiento de gas licuado para las familias chilenas. Nuestra capacidad para aportar al fortalecimiento de las PYMES se fusiona en el concepto que definimos y donde buscamos **«Potenciar el espíritu emprendedor».**



Jorge Dubancet, distribuidor “Gas Esmeralda”
y su equipo, Colina

Distribuidores según tamaño	2020	2021	2022
Porcentaje de distribuidores microempresa (0 A 2.400 UF)	34,5%	29%	30,8%
Porcentaje de distribuidores pequeña empresa (2.400 a 25.000 UF)	51,8%	52,9%	53,1%
Porcentaje de distribuidores mediana empresa (25.000 a 100.000 UF)	11,7%	14,8%	13,1%
Porcentaje de distribuidores gran empresa (100.000 o más UF)	2%	3,3%	3,1%

% de distribuidores que subieron de categoría	2020	2021	2022
Porcentaje de distribuidores microempresa (0 A 2.400 UF)	18,6%	14,7%	6,3%
Porcentaje de distribuidores pequeña empresa (2.400 a 25.000 UF)	3,9%	7,5%	1,5%
Porcentaje de distribuidores mediana empresa (25.000 a 100.000 UF)	2%	9%	2%
Porcentaje de distribuidores gran empresa (100.000 o más UF)	0%	0%	0%



Equipo repartidores distribuidora
El Gas Latinoamerica

Programa DUO

Uno de nuestros logros fue la implementación y adopción de DUO, una plataforma tecnológica que busca ayudar a los distribuidores y hacer más eficiente su operación y fidelizar a los clientes finales.

DUO captura de forma simple las transacciones del distribuidor. Esta información alimenta modelos de inteligencia artificial que le permiten al distribuidor anticipar comportamientos de compra, aumentar la recurrencia de sus clientes, optimizar su flota, entre otros beneficios.

DUO comenzó a implementarse en agosto de 2020 y en enero de 2021 se inició su aplicación con resultados crecientes asociados a eficiencia y fidelización y un interés consistente de los distribuidores por incorporarlo. El programa ha traído un cambio significativo en el modelo de funcionamiento del negocio de Envasado.

73%
Ventas se ingresan en la plataforma

3.000.000
Clientes registrados en forma digital en un año

Pedido
Operadora

Despacho de productos
Repartidor

Lugar de destino
Cliente final

Durante el período, el foco de DUO estuvo en la automatización de procesos críticos que, de ser ejecutados en forma manual, requieren redundancia en los controles.



Iniciativas y Capacitación para Nuestra Red de Distribuidores

En línea con el propósito de Abastible, ofrecemos un conjunto de iniciativas y beneficios a la red de distribuidores que nos permitan fortalecer la relación y brindarles herramientas útiles y en distintos formatos que mejoren su gestión en los ámbitos de transformación digital, contabilidad y seguridad, entre otros.

CAPACITACIÓN EN DUO

- Capacitación a través de tutoriales en la plataforma Familia Naranja y DUO disponibles para la red de distribuidores usuarios de DUO (3.502 usuarios, equivalente a 262 Distribuidores).

SOFTWARE SALESFORCE (DUO)

- Nuevas funcionalidades que facilitan la experiencia del usuario
- Nueva app para repartidores
- + 300 distribuidores en la plataforma
- 48% de la venta de envasado en DUO.

.

GANA CON DUO

- Entre enero y abril de 2022, se desarrolló el curso Gana con DUO, en el que participaron 206 distribuidores con un total de 2.663 usuarios entre repartidores, telefonistas y vendedores de local. El objetivo del ciclo fue difundir los principales beneficios y formas de operar con el programa DUO. Mediante cápsulas educativas y lúdicas y la página web ganaconduo.cl, se comunicaron y exhibieron distintas funcionalidades de la aplicación.

FAMILIA NARANJA

Es un portal web y aplicación móvil que opera como un canal de comunicación entre Abastible y sus distribuidores, permitiéndoles disponer de información relevante para la gestión de sus negocios. Adicionalmente, el portal cuenta con una sección llamada “Mi Escuela”, donde se publican tutoriales, manuales y cursos con contenidos de capacitación sobre el Protocolo de Distribución, el Plan Seguro, y sobre libre competencia. En paralelo, la experiencia del sitio fue sometido a evaluación para incorporar mejoras en el diseño y funcionalidades.

OTROS BENEFICIOS Y APOYO A DISTRIBUIDORES

- Acceso a descuentos en combustibles, lubricantes y repuestos
- Medios de pago
- Imprenta para material gráfico promocional
- Capacitaciones sobre formalización empresarial (IVA, declaraciones juradas, renta presunta, leyes laborales)



Mario Canales, distribuidor Servi-Gas y su hija Carolina, Macul, Santiago

Gestión Operacional Envasado

Siendo el corazón del negocio de envasado, la gestión operacional considera desde la seguridad operacional de todos los procesos hasta la distribución y entrega al cliente final.

Una etapa fundamental del negocio es el proceso de llenado de cilindros el cual se realiza con los más altos estándares de seguridad y calidad.

Las principales etapas del proceso son:

1. **Inspección y segregación de cilindros:**
   Es parte de la preparación de los cilindros y tiene como fin asegurar su integridad y calidad. Considera el lavado del cilindro y una revisión a la integridad del anillo, de manera que esté apto para el regulador del cliente final.

2. **Llenado de cilindros con GL en carruseles y líneas estáticas:**
   Se procede a inyectar gas licuado en los cilindros de distintos tamaños, y se corrobora el correcto peso del cilindro luego del llenado.

3. **Control de fugas y sellado de productos terminados:**
   Se corrobora la integridad y calidad de los cilindros llenados, mediante inspecciones de fugas automáticas y manuales. Luego se instala un sello termo retráctil para garantizar la seguridad del producto.

4. **Carga de cilindros a camión:**
   Los cilindros llenos son trasladados, bajo estrictas indicaciones de seguridad, hacia los camiones que realizarán su distribución al cliente final.

Esquema de Envasado

1 Movilizar cilindros



2 Inspección y segregación de cilindros



PREPARACIÓN

3 Llenado de cilindros con GL en carruseles y líneas estáticas



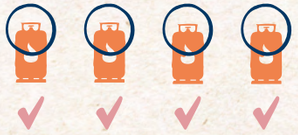
PROCESO ENVASADO

4 Control de fugas y sellado



5 Servicio Auxiliar

Trasiego y cambio de válvulas de cilindros



6 Descarga y carga de cilindros a camión



PRODUCTO TERMINADO

Actividad evaluativa



Seguridad Operacional

Abastible cuenta con una Política de Seguridad e Integridad Operacional, actualizada en enero 2022, cuyos principios son:

- **RESPETO A LA VIDA**
- **EXCELENCIA OPERACIONAL**
- **LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO**
- **CUMPLIMIENTO NORMATIVO**
- **CULTURA DE SEGURIDAD**

A su vez, se han definido anualmente objetivos y metas de resultado y desempeño asociadas a Salud y Seguridad laboral para todas las gerencias involucradas, las que luego son aplicadas por proceso y dependencia.

Seguridad de Procesos

Abastible cuenta con un Modelo de Seguridad de Procesos, denominado OIEM, basado en RBPS (Risk Bassed Process Safety) que está compuesto por 12 elementos que definen la forma en que Abastible gestiona los riesgos en sus procesos, Además, el Modelo cuenta con indicadores de resultados y desempeño, los cuales permiten medir la disciplina operativa y el nivel de adherencia en nuestros procesos.

Los indicadores de resultados de los eventos de pérdida de contención para el 2022 fueron[5]:



*Cálculo basado en API 754

OIEM
Operation Integrity Excellence Model

96%
Gestión OIEM

Por otro lado, los indicadores de desempeño contemplan diseño de proyectos, mantenimiento de equipos críticos, análisis y gestión de riesgo, verificación de aplicación de procedimientos operacionales, gestión de empresas contratistas, competencias del personal, actividades de liderazgo, gestión del cambio, preparación para emergencias, y evaluación y mejora continua, los cuales se compilan en un solo gran indicador denominado "Sistema de Gestión OIEM" y se monitorea mensualmente en cada una de las dependencias Abastible. Para el año 2022, el indicador SG OIEM cerró con un resultado de 96% de cumplimiento.

[5] Índices Tier 1 y 2 refieren a fugas mayores y medias, respectivamente, en instalaciones propias y de clientes.

Gestión de Elementos del Modelo OIEM

oiem
Operation Integrity Excellence Model

ELEMENTOS ESTRUCTURALES

Elemento 1 / 98%
Liderazgo, Compromiso y Responsabilidad

Elemento 2 / 92%
Evaluación del Riesgo y Gestión del Riesgo

Elemento 5 / 99%
Competencia y Capacitación del personal

Elemento 6 / 99%
Operaciones

ELEMENTOS DE SOPORTE

Elemento 3 / 100%
Diseño y Construcción de intalaciones

Elemento 10 / 93%
Investigación y Análisis de Incidentes y Accidentes

Elemento 11 / 95%
Preparación para emergencias y relaciones con la Comunidad

Elemento 8 / 97%
Gestión del Cambio

Elemento 12 / 97%
Evaluación y Mejora de la Integridad de las Operaciones

Elemento 9 / 95%
Servicios de Terceros

Elemento 4 / 97%
Información y Documentación

Elemento 7 / 95%
Integridad Mecánica y Confiabilidad de las Operaciones

Consolidación del Modelo OIEM de Seguridad de Procesos

Durante el año 2022, se aplicaron metodologías ágiles con equipos multidisciplinarios directamente en las operaciones, las cuales denominamos “Células de trabajo OIEM”. Éstas tienen el propósito de garantizar la adherencia y madurez del modelo OIEM (Modelo de Excelencia e Integridad Operacional) en nuestros procesos, que luego fue verificado a través de una auditoría de primera parte.

CÉLULAS INTEGRALES



En el mes de noviembre de 2022, nuestro modelo OIEM fue acreditado con un nivel de madurez de 4,0 de una escala del 1 al 5, a través de una auditoría externa llevada a cabo por Dupont Sustanaible Solutions, logrando así la meta de contar con un modelo de seguridad de procesos de clase mundial con buenas barreras de control de riesgo en número y fuerza.


astible
astible

Seguridad de Personas

Desarrollamos planes y programas enfocados en seguridad de personas asociados a fortalecimiento de cultura. Potenciamos la reportabilidad a través de alertas inmediatas e integrados con la metodología GO, con el uso de tarjetas para el reporte de condiciones y acciones inseguras y cuasi-accidentes, así como reuniones operativas donde se refuerzan los riesgos y se divulgan lecciones aprendidas.

Seguimos focalizando nuestros esfuerzos para reducir los índices de seguridad de personas, seguridad de procesos y seguridad vial. Para ello hemos generado un programa de gestión de la mano con nuestras empresas contratistas, que ha permitido consolidar actividades claves a ser ejecutadas en terreno. Tenemos como compañía muchos desafíos enfocados en mecanización, optimización operacional, competencias y cultura de seguridad, para así acercarnos cada vez más al logro de tener índices de clase mundial.

SEGURIDAD DE PERSONAS

IFF = 0*	IFT = 2,34*	IGT = 40,37*
META = 0	*META = 1,50*	*META = 16,00*

IFF: Índice de frecuencia de fatalidad
IFT: Índice de frecuencia total
IGT: Índice de gravedad total




DEKRA
SafeAlign
Actividades de liderazgo y fortalecimiento de la cultura de trabajo

Seguridad Vial

Este año hemos formalizado el trabajo desarrollado en los últimos 3 años en torno a la seguridad vial, enmarcándolo en un Modelo de Seguridad Vial Regional, que se integra con el modelo OIEM. El Modelo tiene tres pilares: personas (competencias, comportamientos, liderazgo y selección), activos (integridad mecánica, bases técnicas, y tecnología), y operación (procedimientos, gestión de rutas y mejora continua).

El desafío a partir de ahora es consolidar este modelo, abarcando todos los procesos de la compañía en donde se identifique el riesgo de accidentes viales.

Gracias a los esfuerzos realizados enfocados en conducta vial, Abastible ha sido reconocido con el premio "Flota más Segura de Chile, categoría No Minera", otorgado por CONASET y empresa MIGTRA lo cual ha permitido formar parte del Pacto Nacional por la Seguridad vial liderada por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y la CONASET para coordinar acciones público-privadas para reducir la siniestrabilidad en el tránsito.

SEGURIDAD VIAL

- Modelo de Gestión de seguridad Vial
- Recoge los estándares y buenas prácticas de OIEM
- Incorpora elementos que aborda las singularidades de la Seguridad Vial.

Comportamientos Competencias	Personas	Liderazgo Selección
Integridad Mecánica	Activos	Tecnología Bases Técnicas
Procedimientos Operacionales	Operación	Gestión Rutas Indicadores Mejora Continua

3 PILARES


abastible
GAS LICUADO INFLAMABLE
2
1075
GAS LICUADO INFLAMABLE
2
1075

Calidad: Una Mirada al Cliente Final

Abastible tiene como objetivo la satisfacción del cliente en cuanto a la entrega de productos y servicios de gas licuado (GL) y otros. Para ello, hemos establecido controles en las distintas etapas de nuestros procesos, ya sea: diseño, abastecimiento, gestión de proveedores, producción, distribución, mantenimiento en clientes y emergencias, a través de un Sistema de Gestión de Calidad customizado para una empresa de GL. El Sistema tiene como base el cumplimiento de todas las regulaciones normativas vigentes, tanto para la calidad del gas licuado, como los envases y accesorios.

Con el objetivo de ofrecer un servicio de excelencia, garantizamos el cumplimiento normativo de todas nuestras instalaciones, y el cumplimiento de los planes de mantenimiento. Además, contamos con un equipo de emergencias enfocado en dar soporte a los clientes a través de un equipo técnico comprometido, competente y especializado en el manejo de incidentes. Todos estos procesos generan información importante para la trazabilidad y el análisis de tendencias que permite mejorar la atención a los clientes.

Contamos con un laboratorio de Calidad del Gas acreditado bajo la norma ISO 17025, lo que garantiza la competencia del equipo técnico y la imparcialidad de los resultados. Además tenemos un laboratorio de inspección técnica, donde nos aseguramos que los envases (tanques y cilindros) y accesorios cumplan con las especificaciones técnicas definidas por Abastible.

Sistema de Gestión de Calidad



Rubik

El proyecto Rubik, orientado a lograr mejoras de eficiencia y productividad de procesos, cumplió su tercer año de operación el 2022 e ingresó su etapa final en Chile. Su importancia se refleja en una gobernanza clara con liderazgos en cada planta de envasado, a través de la revitalización, cultura y la incorporación de una metodología que permita mejoras en los ámbitos de automatización y digitalización.

El comité directivo está integrado por los gerentes de primera línea, mientras que el comité ejecutivo está compuesto por un grupo de subgerentes encargados de conectar los lineamientos con la ejecución en operaciones.

En cada planta, existe un equipo de líderes integrado por jefes de área que ajustan las directrices a la realidad local y comparten buenas prácticas. En el piso planta, los operadores ejecutan y comparten aprendizajes. En el llenado de cilindros, donde ocurre la mayor parte de la transformación propuesta por Rubik, los ejecutivos, además de sus funciones habituales, impulsan la implementación y avance, con una conexión directa en las distintas áreas.



LOGROS

63%
Reducción de incidentes de seguridad

57%
Tarjetas despachadas por operarios

Elemento 6 OIEM
Garantiza las operaciones seguras de las plantas de envasado

33%
Liderazgo femenino en plantas

38.421
Tarjetas levantadas desde 2019 a 2022

88
Facilitadores de la metodología

97%
Tarjetas resueltas

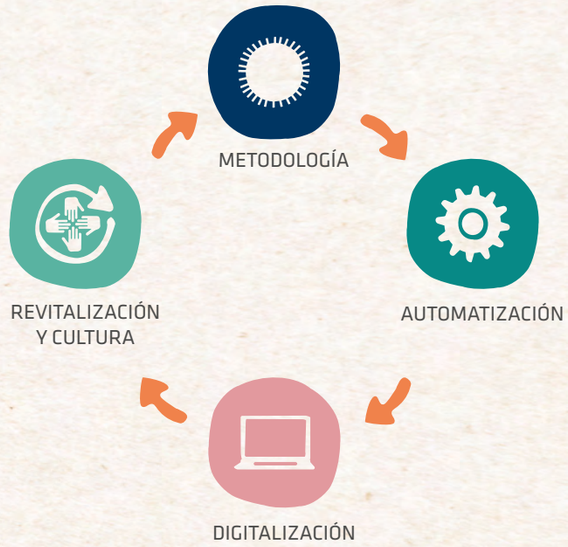
22
Operadores técnicos certificados

46%
Aumento de eficiencia

Las primeras etapas de Rubik consideraron una transformación en el ambiente operacional, con foco en la descripción de cargos y roles, desarrollo de carrera para los operarios hacia un nivel técnico. También, se fortaleció la cultura en seguridad, a través de reuniones autónomas y tarjetas que informan sobre condiciones eventualmente inseguras en la operación.

Esta metodología busca automatizar el trabajo con los cilindros, minimizar los riesgos asociados a su manipulación y la generación de mermas lo que implica generar una cultura interna de aprendizaje de equipos y procesos. Rubik ha permitido contar con un almacenamiento en línea y *safety stock* parametrizado para planificar operaciones, lo cual significó poder dar tiempo libre a los operarios en fechas significativas como semana santa y 18 de septiembre.

CUATRO ETAPAS



Sistema de Planificación de la Producción (PP)

En la línea de producción, se implementó el sistema Planificación de la Producción (PP), dentro del módulo SAP, destinado a optimizar el llenado de cilindros de gas, que opera mediante sensores. El módulo, con un carácter dinámico, permite planificar la producción por semana, mes y año, al desplegarse la cantidad de insumos que se requieren para un cierto número de unidades, según la demanda indicada por la gerencia comercial.

Mejoras Operativas Envasado

- Mejoras en la planificación de la logística para grandes distribuidores, a través de entregas con ventanas horarias específicas, lo que facilita la organización en el reparto a cliente final y mejora la productividad interna de la compañía, así como la de nuestros distribuidores

- Sistema de notificaciones que permite hacer un seguimiento de cada pedido, desde la confirmación hasta el aviso previo a la entrega, dando información más certera a los distribuidores, lo que permite una mejor planificación diaria

- Implementación de un parque *stand-by*, con reacondicionamiento de camiones que se iban a dar de baja, lo que contribuyó a una continuidad operacional de la flota y, por lo tanto, una mejora en el servicio que entregamos a nuestros distribuidores



Herramientas Digitales

En 2022, nos enfocamos en avanzar hacia un servicio sustentado en la autogestión del cliente y en la digitalización de la atención, en la mejora del servicio postventa, reducción de fricciones en los procesos y en mejorar nuestra capacidad resolutiva en temporada punta. Con la creación de productos digitales diversos, diseñamos modelos de inteligencia artificial con el fin de fidelizar al cliente.

WhatsApp

50%
de las ventas se realizan por *WhatsApp*

A través del **canal digital de WhatsApp,** logramos comunicarnos en forma simple para que los clientes realicen pedidos, canjeen descuentos, o ingresen requerimientos de postventa. Diseñada como una herramienta de identificación y comunicación con el cliente final, esta modalidad permite tomar pedidos, entregar facturas, descuentos proactivos y servicio de postventa.

Cupón Digital

20%
de las ventas se efectúan con cupón digital

En paralelo, reemplazamos el cupón físico de gas licuado por el cupón digital, lo que facilita la compra del cilindro, y genera ahorros logísticos y operativos. Con ello, se redujo el sistema de impresióny despacho, y se evitaron pérdidas.

Dentro de la mejora continua en la forma de atender a nuestros clientes y gestionar el negocio de Envasado, se creó la Subgerencia de Ventas Institucionales, encargada de gestionar los convenios de ventas de cupón, con un marcado foco en la digitalización y oferta del producto.

Sucursal Virtual

La **Sucursal Virtual** comenzó a expandir su alcance para los clientes de las líneas de negocio de Medidores, Envasado y Granel, quienes, a través de la plataforma web pueden gestionar sus consumos y pagar deudas.

Distribución de Envasado: Driv.in

Driv.in programa las entregas desde nuestros centros de distribución hasta el cliente final y tiene como principal objetivo generar rutas inteligentes para los 312 camiones que reparten gas en más de 1.400 puntos de entrega diarios a nivel nacional.

El *software* permite optimizar y planificar rutas, con el objetivo de aumentar el nivel de servicio para los clientes y distribuidores, cumplir con las entregas en tiempo y forma, junto con dar visibilidad a los despachos en tiempo real. Ello considera las rutas más eficientes según el tráfico, secuencia de clientes, tamaño de los vehículos por el tipo de trayecto, plazos de entrega y tiempos de desplazamiento.

Driv.in partió en la distribución de ventas de Envasado en 2021, con 169 camiones, y durante 2022 se amplió a la venta Granel con 143 camiones adicionales. La distribución en ventas Granel, implicó mayores grados de complejidad, por ser más puntos de entrega, variedad de camiones y rutas más amplias.

PRESTACIONES ADICIONALES

- **Seguimiento** de pedidos para ver en tiempo real dónde está el camión con la entrega y estatus de ésta
- **Notificaciones** para el cliente por *WhatsApp* o correo electrónico, informándole también en tiempo real el avance en la entrega de su pedido
- **Control de flotas y tripulaciones** para un mejor seguimiento y entendimiento de parámetros de la flota, optimizando la planificación

FUNCIONALIDADES

Programador de rutas

URL para el seguimiento de pedidos

Notificaciones al cliente

Control de flotas y tripulaciones



Metodología GO

Con el establecimiento de un conjunto de rutinas diarias, el esquema GO busca estimular la horizontalidad y brindar a los operadores herramientas de empoderamiento y conocimientos para un desempeño adecuado en esta etapa. Las jefaturas, en tanto, tienen un papel de facilitadores, distribuidores de recursos, responsabilidades y revisión de costos.

En 2022 continuamos con la aplicación de la metodología de Gestión Operacional GO que se complementó con OIEM y Rubik para robustecer la cultura de seguridad. GO, es resultado de un desarrollo propio de nuestros profesionales, a partir de World Class Manufacturing (WMA), Total Productive Maintenance (TPM) y Six Sigma.

2022

3.412

Reuniones autónomas

Con foco en seguridad, calidad, servicio, eficiencia y clima laboral, la modalidad incluye la ejecución diaria de reuniones autónomas en cada planta.

A. Reunión de Inicio de Turno (RIT) considera una reunión particular de producción, otra de distribución y otra de mantenimiento

B. Reunión Operativa Diaria (ROD) involucra jefaturas en todas las áreas operativas

C. Reunión de final de turno: esta instancia traspasa la información de un turno al siguiente

Logramos el séptimo lugar, entre más de 100 empresas, en la clasificación del World Class Manufacturing (WMA), modelo de origen japonés que promueve la mejora continua de los procesos de producción y logística, consolidándose como un sistema integrado de gestión para promover la total competitividad de las empresas.

El modelo Kaizen fomenta la participación de operadores con el levantamiento de tarjetas de alerta que, según su color (rojo, azul y amarillo), advierten distintas condiciones, eventualmente inseguras. Los riesgos identificados en terreno son ingresados en nuestro sistema SAP, para que un equipo dedicado los gestione y controle en forma inmediata. En el caso de un problema recurrente, se convoca a un equipo multidisciplinario, para abordarlo con mayor profundidad y lograr una solución robusta.

Negocio Granel

La venta de gas licuado en formato granel, a diferencia de la de envasado (cilindros), atiende clientes que consumen grandes volúmenes, usando tanques que pueden ir desde desde los 300 hasta los 110.000 litros.

Durante el 2022, el negocio Granel incrementó sus ventas en más de un 10% respecto al año anterior. Esto se explica, principalmente, por el interés propio de las grandes empresas de migrar a energías más limpias, reemplazando por un combustible más limpio como el gas licuado, dando mayor valor a su producto final.

Los mayores volúmenes son demandados por el segmento industrial, que utiliza el gas como materia prima de su proceso productivo, donde se encuentran, por ejemplo, la agroindustria para el secado de frutas y grandes compañías pesqueras. Por otro lado, el segmento comercial agrupa a clientes para los cuales el gas es parte de su operación, como es el caso de hoteles, restaurantes y panaderías. Por último, está el segmento medidor, que se compone de clientes residenciales (casas y condominios).

Nuestros Contratistas

El principal proyecto, parte de un plan de largo plazo que apunta tanto a la fidelización como a mejorar su gestión interna, se concretó el 2022 y fue el lograr reducirles el plazo de pago de 30 a 7 días. Esto les permite aliviar su flujo de capital para operar y les permite reinvertir en su negocio.

Parte de los proyectos que buscan apoyar a nuestros contratistas, consistió en la incorporación de un nuevo modelo de provisión de cañerías de cobre, que busca disminuir la carga financiera de los instaladores.

210
Cantidad de empresas contratistas
* Considera montajistas y proveedores

349
Total de trabajadores contratistas

337
Hombres

12
Mujeres

Parte fundamental de la cadena de valor de Abastible son las empresas Contratistas, que llevan a cabo todo el proceso de instalación de tanques. El proceso incluye el diseño, declaración y mantenimiento de las instalaciones de generación y almacenamiento de energía de los clientes de Abastible.

Contratistas de Instalación

Nuestros contratistas de instalación son los responsables del montaje, conexión y certificaciones, de los proyectos multi-especialidad que desarrollamos. A partir de lo anterior, hemos incorporado nuevos proveedores de servicio para ampliar nuestra propuesta comercial, por ejemplo, a proyectos fotovoltaicos, GNL y Servicios Hogar, entre otros.

En agosto de 2022 finalizó una nueva versión del programa de acreditación en soldadura fuerte para los soldadores de 62 empresas contratistas especialistas en instalaciones de GL.

Creemos en las capacidades de emprendedores de menor tamaño, por lo que la mayoría de los contratistas de instalación corresponden a micro, pequeñas y medianas empresas, que reciben de manera permanente el apoyo técnico de nuestros profesionales.

Los requisitos para la selección de empresas contratistas están contenidos en el Reglamento Especial de Empresas Contratistas (REEC), documento que describe, entre otras cosas, los estándares que exigimos según el trabajo que realiza el contratista. Además, la Subgerencia de Ingeniería y Proyectos monitorea la existencia de las declaraciones SEC de cada uno de los proyectos, antes de ser puestos en operación.

El cumplimiento de las leyes laborales de cada empresa contratista se monitorea en forma mensual a través de la plataforma *Checkdigital*, y el cumplimiento técnico de calidad de la instalación se realiza a través del Equipo de Supervisores y de Inspectores Técnicos de Obra (ITO) de la compañía, en conjunto con auditorías presenciales a proyectos realizadas por la Gerencia de Riesgo Operacional.



CONTRATISTAS DE INSTALACIÓN



Porcentaje de empresas contratistas de instalación según tamaño	2020	2021	2022
Microempresa	63%	65%	62%
Pequeña	31%	33%	28%
Mediana	6%	2%	10%

Todo nuevo contratista debe cumplir con una serie de requisitos en temas financieros, conflicto de interés, modelo de prevención de delitos entre otros. En paralelo, durante 2022, robustecimos el proceso de evaluación de contratistas, en particular en la línea de análisis de riesgos, que aborda ámbitos de seguridad de procesos, personas y transporte, para formular programas de mejora en conjunto con ellos (OIEM contratistas).

Así también, solicitamos una estandarización de especificaciones técnicas, con el objetivo de tener un mayor alcance contratistas. Buscamos establecer alianzas con contratistas críticos e identificar proveedores alternativos a un mismo servicio, en caso de discontinuidad del proveedor contratado. Adicionalmente, realizamos una evaluación anual de la solvencia, liquidez y gestión de colaboradores de cada empresa contratista.

Para cada nuevo contrato, el contratista recibe una copia del Código de Ética de Abastible y se compromete a estudiarlo y conocerlo, manifestando expresamente su conformidad con el mismo. Además, su función es difundirlo entre sus empleados, contratistas y subcontratistas, de manera que sea comprensible para todos ellos.

En cuanto a las capacitaciones de seguridad para contratistas, trabajamos en potenciar la reportabilidad a través de alertas, además de fortalecer nuestro sistema de seguridad vial con la incorporación de tecnologías para reforzar los buenos comportamientos durante la conducción.



Soluciones Energéticas

El gas licuado ofrece atributos únicos para la transición energética, ya que hoy el 60% de éste se produce a partir del gas natural.

Con muy bajas emisiones de material particulado y gases de efecto invernadero en relación a las generadas por otras fuentes de energía fósil, el gas licuado emerge como un insumo relevante en el desarrollo de soluciones energéticas innovadoras para responder a las necesidades de hogares y empresas.

En esa línea, ayudamos en forma activa a nuestros clientes a disminuir su consumo energético -debido al mayor poder calorífico del gas licuado- y a contar con procesos de producción más limpios y eficientes. El reemplazo de otros combustibles permite reducir de manera importante las emisiones de material particulado (hasta 99%) o dióxido de azufre (hasta 99%).

Si bien nos hemos enfocado en clientes industriales, hemos realizado reconversiones de combustible en zonas de vulnerabilidad medioambiental, lo que trae aparejado un impacto en la comunidad. El desarrollo de soluciones que no utilizan gas licuado como base también permite ir en esta dirección, con proyectos de generación eléctrica fotovoltaica, electromovilidad o gestión del consumo de agua.

Buscamos posicionarnos como una empresa proveedora de energías limpias, que ofrece gas licuado y que trabaja en forma creciente con fuentes alternativas como fotovoltaicas e hidrógeno verde.

BENEFICIOS

- Aumento de la productividad
- Reducción de costos energéticos y operacionales
- Reducción de gastos de mantenimiento y emisiones contaminantes

OBJETIVOS

- Nuevos productos y servicios que apoyen los objetivos de negocio y aporten a fortalecer una economía baja en carbono
- Asesoría a clientes industriales en el desarrollo de soluciones energéticas innovadoras, con un portafolio de soluciones robusto y el apoyo de un equipo técnico altamente calificado
- Apoyo a las empresas con alto consumo energético a adecuarse a las obligaciones que fija la Ley de Eficiencia Energética, promulgada en febrero de 2021

OFERTA AMPLIADA

- Implementación de Sistemas de Gestión de Energía (SGE)
- Auditoría energética y gestor energético
- Secado de lodos
- Servicios de Electromovilidad
- Generación solar Fotovoltaica (FV)
- Comercialización de energía eléctrica
- Generación eléctrica híbrida gas licuado-solar fotovoltaico
- Venta de GNL
- Cogeneración
- Generación eléctrica a GL
- Soluciones para el hogar
- Sistemas de monitoreo y control
- Optimización de centrales térmicas



Un hito importante del 2022 fue la adquisición de la empresa Roda Energía, con la cual potenciamos nuestra capacidad de ofrecer servicios a clientes, eficiencia y certificación energética, proyectos de ingeniería y optimización de procesos.

CIFRAS CLAVES DE LAS SOLUCIONES ENERGÉTICAS DE ABASTIBLE

10.702 toneladas
de gas licuado
asociadas a proyectos
de eficiencia energética

13,9 GWh
Ahorro
energético anual

16 clientes - 35 GWh
Consolidación de
comercialización
de energía eléctrica

1.942 kWp
Nuevos proyectos
en generación
distribuida solar

SEMINARIO WEB SOBRE NUEVA NORMATIVA



En octubre, organizamos junto a Roda Energía un seminario web sobre la Ley de Eficiencia Energética, en el que participaron cerca de 600 asistentes en línea. En la actividad, intervinieron la directora ejecutiva de la Agencia de Sostenibilidad Energética; el gerente comercial de Ventas Granel y Soluciones Energéticas de Abastible; y el gerente de Desarrollo y Nuevos Negocios de Roda Energía.



Proyectos comerciales destacados 2022

Sector Industrial	Detalle	Localidad
Cervecero	Suministro eléctrico fotovoltaico (FV) a través de la instalación de nueva planta de 108 kWp	Curacaví, Región Metropolitana
	Ingresamos formalmente al negocio de Gas Natural Licuado (GNL), a través de la primera planta satelital de regasificación	Monte Patria, Región de Coquimbo
Vitivinícola	Suministro eléctrico fotovoltaico (FV) a través de la instalación de planta FV de 290 kWp	Región de O'Higgins
Minería	Impulsamos el primer modelo hibrido de energía solar – gas licuado a través de la implementación de un sistema de generación eléctrica aislado de la red que combina la energía solar fotovoltaica con gas licuado. Esta solución consta de dos generadores a gas licuado de 702 kVA y una central FV de 400 kWp, y sustituye a los generadores diésel lo que reduce en forma significativa el impacto ambiental y la emisión de gases contaminantes	Región de Antofagasta
Generación Térmica	Incorporamos un proyecto de optimización energética que incluyó la conversión de cuatro calderas de diésel a gas licuado con quemadores de alta eficiencia y fiabilidad, un economizador a las dos calderas principales, revisión en profundidad y adecuación de las cuatro calderas para operar, mejoramiento de la caldera principal y un sistema de monitoreo para dar cumplimiento a PPDA para las comunas de Concepción Metropolitano	Lota, Región del Bíobío

Proyectos comerciales destacados 2022

Sector Industrial	Detalle	Localidad
Pesquero	Desarrollo de cuatro proyectos para el monitoreo de consumo de combustible en línea, donde la información es entregada en tiempo real para para que la autoridad sanitaria estime las emisiones contaminantes de la industria que está afecta al plan de prevención descontaminación atmosférica para las comunas de Concepción Metropolitano	Coronel y Lota, Región del Bíobío
	Impulsamos un proyecto de cogeneración eléctrica para la obtención de electricidad y energía térmica en piscicultura logrando importantes resultados en términos de eficiencia energética y reducción de emisiones.	Región de Magallanes
Hotelero	Dos proyectos de cogeneración de electricidad (migración de diésel al gas licuado) y consolidación de operación sustentable para importante cadena hotelera	Región de Antofagasta Región de Magallanes
Exportación de Frutas	Desarrollo de una solución tecnológica de control y monitoreo de hornos de secado, que nos permite contribuir a que nuestros clientes agroindustriales mejoren sus variables de procesos y, de esa forma, incrementar su productividad y ahorro energético	
Exportación de Frutas	Desarrollo de servicio de reporte de consumos para empresas que cumplen con criterios del DS 163.	

OTROS HITOS Y PROYECTOS DESTACADOS 2022

1 **Iniciamos la ruta hacia la electromovilidad,** adquirimos un camión eléctrico en la flota de Envasado en Planta Maipú a nivel de pilotaje que ha logrado reducir en un 83% las emisiones en relación con un vehículo a diésel y evidenció ahorros económicos cercanos al 80%. Incorporamos al portafolio de Abastible el servicio de asesoría en electromovilidad para nuestros clientes industriales que incluye selección de vehículos, asesoría en infraestructura de carga y venta de energía eléctrica.

2 **Junto con Roda Energía,** pusimos en marcha el primer camión eléctrico de reciclaje en la comuna de Renca. Iniciativa público-privada que se realizó en el marco del Programa Comuna Energética, que coordinan la Agencia de Sostenibilidad Energética y el Ministerio de Energía. La iniciativa ganó el concurso de Green Building Week que se otorga a socios destacados, organizado por Chile Green Building Council con el proyecto llamado Reciclaje Zero Emisiones en el pilar Iniciativas Circulares.

3 **Dimos los primeros pasos en el desarrollo de Sistemas de Almacenamiento de Electricidad,** junto con Roda Energía nos adjudicamos el concurso para la implementación de proyecto Baterías de Litio para Respaldo en el Centro de Salud Familiar (CESFAM) de la comuna de San Nicolás, Región del Ñuble. La iniciativa de carácter público-privada se realizó en el marco del Programa Comunidad Energética, que coordinan y cofinancian la Agencia de Sostenibilidad Energética y el Ministerio de Energía. Con este proyecto, se busca lograr un mayor aprendizaje en procesos de instalación y mercado de tecnologías y soluciones para seguridad de suministro, respaldo, recorte en puntas y reducción de huella de carbono para futuros clientes privados y públicos.

4 **En conjunto con Roda Energía,** desarrollamos para nuestros clientes el servicio de Sistema de Gestión de Eficiencia de Agua (SGEA). Adicionalmente, iniciamos su implementación en Planta Maipú. Esta primera etapa busca obtener la certificación ISO 46001, que garantiza una gestión eficiente del agua, y la adopción de medidas permanentes para su cumplimiento.

5 **Implementamos,** en un importante hotel de Isla de pascua un proyecto de ahorros compartidos. Mediante la implementación de bombas de calor se logró disminuir el consumo de diesel, provocando ahorros económicos y en emisiones. Lo anterior fue acompañado de una plataforma de monitoreo con el fin de darle seguimiento a los ahorros ofrecidos.

6 **Implementación** de “Pequeño Medio de Generación Distribuida (PMGD)” en Planta Concón.


Renca
abastible
CAMIÓN ELÉCTRICO DE RECICLAJE
80%
Ahorro energético y económico
Amigable con el medio ambiente
CO2
Reducción de emisiones de CO2
COMUNA ENERGÉTICA
roda·e
Soluciones en Electromovilidad
abastible

Operación Medidores

Este es otro de los servicios que provee Abastible a sus clientes hogar y comunidades (condominios) para asegurar más trasparencia y credibilidad respecto sus consumos y facturación.

Es por eso que durante el 2022 el trabajo estuvo principalmente enfocado en implementar tecnologías que permitieran hacer más eficiente todo el proceso, desde el enrolamiento de nuevos clientes hasta la lectura de consumos y luego emisión de facturas. Por otro lado, también se incluyeron mejoras a los sistemas de control interno que implica llevar un mejor seguimiento de la operación en terreno.



Nuevos Negocios

Servicios Hogar

El negocio apunta a ser un facilitador, respaldado por la marca Abastible, de todos aquellos problemas técnicos que ocurren frecuentemente en las casas de los clientes. Éstos incluyen reparación de calefont y calderas, instalación y mantención de aires acondicionados, bombas de calor para climatización, entre otros.

Abastible es quien realiza las gestiones para la entrega del servicio, lo que incluye la búsqueda de un contratista de nuestra red especializada de instalación de tanques granel para su ejecución, y el servicio de postventa.

DURANTE EL 2022 SE INSTALARON

- **266** Termos eléctricos
- **259** Calefonts
- **216** Aires acondicionados
- **5** Calderas
- **6** Bombas de calor para piscinas



Gas Licuado Carbono Compensado

- En línea con nuestro compromiso hacia una transición energética eficiente, ofrecimos al mercado el gas licuado carbono compensado, orientado, en una primera etapa, al segmento Granel (42.500 clientes industriales y comerciales), para luego continuar con clientes residenciales. Las emisiones de carbono generadas por el uso del GL como combustible se compensan con la adquisición de bonos de carbono de proyectos nacionales que han sido acreditados internacionalmente (CDM-Clean Development Mechanism de las Naciones Unidas y VCS-Verified Carbon Standard de VERRA). Favima (empresa B), fabricante de envases de vidrio para la industria farmacéutica, participa en esta iniciativa, la primera en su tipo en el país.

- En conjunto con Roda Energía, desarrollamos para nuestros clientes el servicio de Sistema de Gestión de Eficiencia de Agua (SGEA). Adicionalmente, iniciamos su implementación en Planta Maipú.Esta primera etapa busca obtener la certificación ISO 46001, que garantiza una gestión eficiente del agua, y la adopción de medidas permanentes para su cumplimiento.



Cliente industrial

Innovación

La innovación es uno de los ejes centrales de nuestra estrategia de negocio y liderazgo.

TELEMETRÍA

Comenzamos a aplicar servicios de telemetría para todo cliente Granel que lo solicite. Monitoreamos de forma activa a clientes residenciales, comerciales e industriales, para automatizar el suministro continuo, fiable en la transmisión de data y que brinde eficiencias logísticas, debido a que se entregan sugerencias óptimas al cliente, respecto de cuándo debe abastecerse.

PLAN HIDRÓGENO VERDE

Participamos en la Alianza Estratégica Hidrógeno Verde para el Biobío y 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.

AVANCES

- En línea con el desarrollo estratégico del hidrógeno verde y foco en aplicaciones en conjunto con gas licuado y gas natural, obtuvimos el primer permiso otorgado en Chile por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) para aplicaciones de hidrógeno como combustible, según nueva normativa vigente (Ley 21305). El proyecto nos permite estar a la vanguardia en el uso de hidrógeno, aprovechando la condición del GL y GN como combustible fósil de transición.
- A través de un convenio suscrito con los Ministerios del Medio Ambiente, Energía, y Transportes y Telecomunicaciones, nos integramos en una alianza público-privada de fomento al uso de hidrógeno verde en aplicaciones de movilidad. La alianza tiene como objetivo poder colaborar con el desarrollo de acciones dirigidas a materializar uno o más programas piloto, consistentes en evaluar el funcionamiento de buses eléctricos con tecnología con base en hidrógeno en el Sistema de Transporte Público de Santiago, en uno o más ámbitos.



Proyecto Tornasol de generación eléctrica híbrido fotovoltaico – gas licuado para la pequeña minería, Antofagasta, Calama

Cultura para la Innovación

En Abastible buscamos permanentemente fomentar e impulsar una cultura de innovación entre todos los colaboradores de la compañía, recogiendo ideas que se alejen de lo tradicional, desde la primera línea de operación hasta los ejecutivos.

En 2022, realizamos la séptima versión del Desafío Masivo i-NOW, con foco en la búsqueda de nuevas propuestas que aporten valor a la compañía y, al mismo tiempo, sean de costo cero en cuanto a inversión y gasto. Recibimos más de 100 ideas, provenientes de 18 plantas y oficinas a lo largo del país y, luego de una etapa de filtrado y selección, se llegó a un pool de 10 finalistas.



“Buscamos posicionarnos como una empresa proveedora de energías limpias, que hoy ofrece gas licuado y que trabaja en forma creciente con fuentes alternativas para el futuro. Ayudamos en forma activa a nuestros clientes a disminuir su consumo energético y a contar con procesos de producción más limpios y eficientes.”



SEIS
Personas

134 | Nuestro Equipo
135 | Bienestar Laboral
143 | Desarrollo de Talento
148 | Empleo Justo y Diverso
153 | Salud y Seguridad Física

Ambición

Nuestros colaboradores son el eje de nuestra gestión y el motor de nuestro servicio. Buscamos entregarles las mejores herramientas de desarrollo profesional en un ambiente inclusivo y diverso, que resguarde su bienestar, salud y seguridad.

Temas Materiales del Capítulo

- Bienestar laboral
- Desarrollo de talento
- Empleo justo y diverso
- Salud y seguridad

Hitos 2022

- Incorporación del rol de Bussines Partner y creación de Centros de *Expertise*
- Retorno gradual a la presencialidad a través del programa ***Reunidos***
- Se da origen a ***Impulso,*** programa que busca potenciar el talento administrativo y técnico
- Reconocidos por SeniorLab como empresa pionera en ejecutar programas para talento senior

Desempeño

- **91%** de satisfacción en la encuesta de clima
- **492** personas en teletrabajo o acuerdos de adaptabilidad laboral
- **30%** de la dotación tuvo evaluación de desempeño
- **35%** de movilidad interna

Nuestro Equipo

Colaboración y excelencia son parte de los pilares que mueven a nuestro equipo en todas las instalaciones y oficinas a lo largo del país. Priorizamos el cumplimiento de nuestras tareas con los mejores estándares de responsabilidad y transparencia.

La Gerencia de Personas ha seguido un camino de transformación gradual en relación con la estrategia del negocio y hoy cuenta con un modelo de gestión enfocado en responder a los requerimientos de la compañía y reforzar la experiencia del colaborador en aspectos clave de talento, formación, liderazgo, compensaciones, entre otros.

Categoría de cargo	Hombres	Mujeres	Total
Gerencia	14	3	**17**
Subgerencia	32	16	**48**
Jefatura	98	33	**131**
Otros profesionales	141	98	**239**
Otros técnicos	146	30	**176**
Operario	376	2	**378**
Fuerza de venta	76	30	**106**
Administrativo	53	115	**168**
TOTAL 2022	**936**	**327**	**1.263**

26%
Mujeres

92%
chilenos

96%
cuenta con contrato a plazo indefinido

<30 **12%**
menor de 30 años

>51 **19%**
mayor de 51 años

35%
lleva más de seis años en Abastible

58%
está sindicalizado

39%
teletrabajan o cuentan con acuerdos de adaptabilidad laboral

45%
reciben beneficio de asignación por escolaridad[1] de hijos

[1] Beneficio otorgado a todos los hijos e hijas de trabajadores que se encuentren estudiando en enseñanza básica o media.

Bienestar Laboral

En 2022, migramos del concepto *wellness a wellbeing*[2], con el fin de incluir el bienestar psicológico y emocional de nuestros colaboradores, e impulsamos nuevas acciones en el cuidado de nuestro equipo, a través de las cinco dimensiones del Modelo de Bienestar Gallup: física, profesional, social, financiera y comunidad.

Modelo Gallup

Dimensión	Lineamiento	Nuevas acciones
FÍSICA	Tener buena salud y suficiente energía para hacer las cosas del día a día	✓ Alianzas con gimnasios en todo Chile ✓ Financiamiento de actividades deportivas (fútbol y senderismo) ✓ Promoción de la vacunación contra el COVID 19 ✓ Campaña de vacunación influenza ✓ Atención médica y nutricional gratuita a través de la plataforma Betterfly ✓ Pausas activas en oficina central ✓ Clases guiadas de actividad física y meditación, a través de la plataforma Betterfly
PROFESIONAL	A nuestros colaboradores les gusta lo que hacen cada día y están motivados para lograr sus objetivos	✓ Ciclo de videos «Liderazgo para tiempos híbridos» ✓ Charlas presenciales en las cuales gerentes presentan los principales proyectos de su área ✓ Permiso de salida anticipada los viernes en oficina central y Concepción

[2] Mientras wellness se centra en el individuo y en su bienestar físico, a través de la promoción de una vida activa y saludable con una mejor alimentación y actividades físicas, wellbeing es más amplio e incluye el bienestar emocional y psicológico.

Dimensión	Lineamiento	Nuevas acciones
SOCIAL	Tener relaciones de apoyo y amor en su vida	✓ Servicio psicológico gratuito e ilimitado a todos los colaboradores y a su grupo familiar ✓ Encuentros de bienestar: ciclo de charlas telemáticas a cargo del Instituto del Bienestar: ● «Aprendizaje y herramientas para cuidar nuestro bienestar mental y emocional» ● «Estrés y ansiedad: aprendiendo a gestionarlos» ● «Entrenando un optimismo realista» ● «De la inteligencia emocional a la inteligencia para el bienestar» ● «El mundo de las relaciones positivas: ser feliz en pareja y sexualidad positiva» ● «Cultivando una mentalidad de crecimiento» ✓ Beneficios Abastible relacionados con familia
FINANCIERA	Administrar la vida económica para reducir el estrés y aumentar la seguridad	✓ Charla previsional «Criterios para elegir AFP y multifondos» ✓ Beneficios Abastible en el ámbito financiero
COMUNITARIA	Sentir agrado por el lugar donde se vive, sentirse seguro y estar orgulloso de su comunidad	✓ Alianza con Techo ✓ Techo común: construcción y mejoramiento de sedes comunitarias de campamentos a lo largo de Chile ✓ Programa de capacitación para el desarrollo de liderazgo de dirigentes de campamentos entre las regiones de Tarapacá y Los Lagos ✓ Campaña de beneficios para cocinas comunitarias a lo largo del país



Graduación líderes comunitarios en la Sede de Techo

Reunidos: Regreso a la Presencialidad

REUNIDOS

Con el retorno gradual a la presencialidad tras la pandemia, adaptamos nuestro formato de trabajo a una modalidad híbrida para aquellas funciones que, por su naturaleza, pueden combinar un sistema presencial y remoto. El esquema, que involucra al 50% de la dotación de la compañía busca, por un lado, lograr productividad y, por otro, aportar a la calidad de vida de nuestros colaboradores.

En esta modalidad, se encuentran áreas como Ventas, Finanzas, Contabilidad, Gestión de Personas, Desarrollo e Innovación, entre otras. Por su perfil, se excluyen las áreas operacionales y técnicas, como mantenimiento de planta y distribución. El nuevo formato ha requerido adaptar espacios de trabajo, definir los días para el tipo de jornada y reenfocar la supervisión de las tareas.

En este contexto, a través de un instrumento desarrollado a la medida de los requerimientos de nuestra compañía, monitoreamos en forma permanente la salud mental de nuestros colaboradores, con el fin de brindar apoyo oportuno cuando se requiere. Se ha implementado, principalmente, en áreas que han estado sujetas a cambios significativos y que implican altas exigencias de adaptación

A través del programa Reunidos, impulsamos una comunicación bidireccional permanente para informar y reforzar los aspectos vinculados con las nuevas formas de trabajar. Conformamos un comité de cambio gerencial, desarrollamos encuestas y acciones de mejoramiento, así como un ciclo de videos para fortalecer un nuevo liderazgo.



Principales Iniciativas

- ✓ Funcionamiento flexible con jornada híbrida definida según función
- ✓ Habilitación de espacios, ambientación de pisos e instalación de casilleros
- ✓ Definición inicial de jornadas en contingencia y comunicación inicial
- ✓ Conformación del Comité de Cambio Reunidos
- ✓ Encuestas de satisfacción sobre la nueva modalidad híbrida realizada
- ✓ Nueva estructura de retorno, según rol y relaciones organizacionales
- ✓ Sectorización de espacios, distribución de oficinas y disponibilidad de pantallas
- ✓ Habilitación de nuevas salas de reuniones y segundo Auditorio

Adaptabilidad laboral - teletrabajo

	Hombres	Mujeres	Total
Personas que se acogen a teletrabajo o acuerdos de adaptabilidad laboral	288	204	**492**

En línea con la flexibilidad laboral, contamos con una amplia gama de beneficios (ver capítulo 9) que se someten a revisión continua. Tenemos un foco en la corresponsabilidad, con beneficios como la extensión del posnatal para padres, fuero paternal, fuero maternal/paternal por fallecimiento del hijo y reintegro paulatino para madres.

N° personas que se acogieron al permiso postnatal

	Hombres	Mujeres	Total
Gerencia	0	0	**0**
Subgerencia	0	0	**0**
Jefatura	2	0	**2**
Otros profesionales	3	0	**3**
Otros técnicos	3	0	**3**
Operario	5	0	**5**
Fuerza de venta	3	0	**3**
Administrativo	1	9	**10**
Auxiliar	0	0	**0**
Total	**17**	**9**	**26**

Nuevos focos y beneficios

2021	2022	Nuevos beneficios
Salud	Vida sana	✓ Día de mudanza
Familia	Familia	✓ Dos semanas de teletrabajo por semestre
Educación	Desarrollo	
Otros	Flexibilidad	
	Bienestar financiero	✓ Tarde libre al mes

Promedio de días utilizados durante el año, en el permiso postnatal (legal y extralegal)

	Hombres	Mujeres	Total
Gerencia	0	0	**0**
Subgerencia	0	0	**0**
Jefatura	1	0	**1**
Otros profesionales	8	0	**8**
Otros técnicos	4	0	**4**
Operario	2	0	**2**
Fuerza de venta	4	0	**4**
Administrativo	1	7	**8**
Auxiliar	0	0	**0**
Total	**20**	**7**	**27**

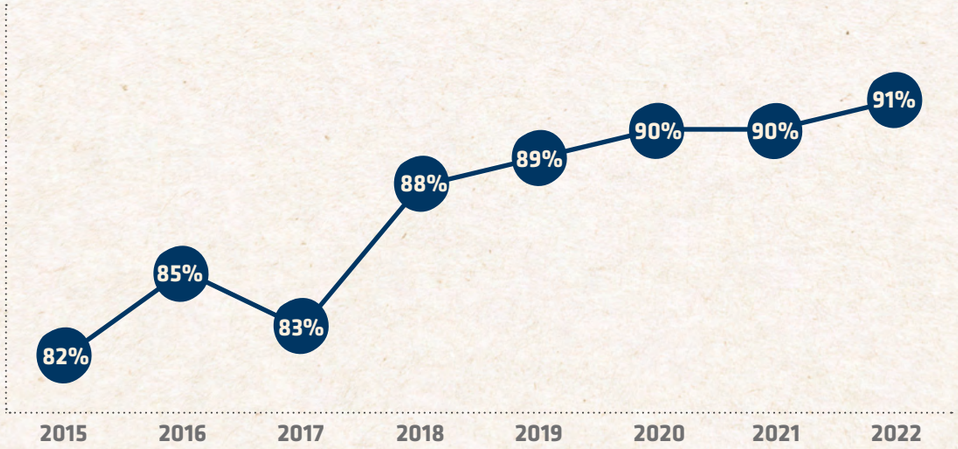
Clima Organizacional

En la medición del clima organizacional, que se realiza en forma anual, logramos una valoración de 91% en 2022, lo que confirma una tendencia ascendente en los últimos cinco años y es reflejo que las dimensiones de fidelización y cuidado de los colaboradores son apreciadas. La evaluación es una herramienta de mejora continua en la gestión de personas.

En forma paralela, y por primera vez, realizamos una encuesta de engagement, que busca medir cómo el trabajador vive ese clima, el impacto, compromiso, recursos y requerimientos. Los insumos de la medición permiten generar un plan de gestión que refleje flexibilidad en un nuevo contexto laboral y combine la vida personal y laboral.

Respecto a las metas de ambos indicadores, Clima busca mantener y/o superar cifra del año anterior y engagement, por ser su primer año, no tuvo meta

EVOLUCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL



CLIMA ORGANIZACIONAL

	Hombres	Mujeres	Total
Número de respuestas	807	302	**1.109**
% de colaboradores que contestaron la encuesta	86%	93%	**88%**
% engagement y/o favorabilidad	91%	90%	**91%**

La encuesta de clima 2022, en la que participó el 88% de nuestra dotación, tuvo como resultado un 91% de Satisfacción laboral

FORMALIDAD LABORAL

	Hombres	Mujeres	Total
Dotación con contrato a plazo indefinido	897	316	**1.213**
Dotación con contrato a plazo fijo	39	11	**50**
Dotación con contrato por obra o faena	0	0	**0**
Personas que prestan servicios a honorarios	0	0	**0**
Total	**936**	**327**	**1.263**

ROTACIÓN

	Hombres	Mujeres	Total
N.° total de personas desvinculadas (voluntarias e involuntarias)	176	60	**236**
Tasa de rotación[3]	19%	18%	**19%**
N.° de personas que renunciaron, se jubilaron anticipadamente o fallecieron)	62	29	**91**

[3] La tasa de rotación se calcula como el total de personas que dejaron la empresa durante el año, dividido por el total de empleados a final del año.

Rotación Total=

$$\frac{(\text{Ingresos} + \text{Salidas}) / 2 * 100}{\text{Prom. N° Trabajadores}}$$



Don Juan Figueroa y Pablo Hinostroza, Coyhaique

Desarrollo de Talento

En Abastible, buscamos potenciar el talento de nuestros equipos y atraer nuevos colaboradores para responder a las necesidades derivadas de la transformación de nuestro modelo de negocio. Fomentamos la marca empleadora, la gestión del desempeño, la formación y la movilidad interna, entre otros aspectos.

Buscamos ser una empresa con una reputación consolidada para atraer y retener el mejor talento, a través de programas de difusión y desarrollo para los colaboradores, de manera de estimular el reconocimiento de habilidades y aporte a la compañía. La gestión de los programas está radicada en el Centro de Excelencia de Talento y se evalúan en forma constante a través de indicadores de satisfacción.

Atracción de talento

CONTRATACIÓN

	Hombres	Mujeres	Total
Cantidad de nuevas contrataciones	178	74	**252**
Tasa de contratación*	19%	23%	**20%**

* Porcentaje de nuevas contrataciones respecto del total de colaboradores

US$ 1.580 por cada nueva contratación

Monto destinado a la contratación de headhunters, sitios de trabajo, entre otros, por cada nueva contratación en 2022

MARCA EMPLEADORA

En el año, continuamos impulsando a Abastible como marca empleadora, con acciones como:

- Participación en los rankings Merco Talento y Mejores Empresas para Practicantes
- Publicaciones constantes de innovación y negocios en página corporativa de Abastible y en LinkedIn alcanzando 36.000 seguidores al término del año
- Alianza con agencia de medios para difusión
- Participación en 10 ferias laborales, online y presenciales
- Participación en la Feria de Inclusión Laboral

PROGRAMA *TRAINEE* ABASTIBLE

Está orientado a profesionales recién egresados de Ingeniería Comercial o Ingeniería Civil, con un máximo de dos años de experiencia, para su inserción en proyectos estratégicos de la empresa. El programa, que les permite conocer los productos y servicios que ofrecemos como socios energéticos, tuvo cuatro participantes en 2022, que se desempeñaron en las gerencias de Operaciones y Envasado.

PROGRAMA PRÁCTICAS

+60

Participantes

Con una alta tasa de practicantes en 2022, el programa derivó en la contratación de nueve de ellos. Su evaluación se ejecuta con la encuesta ***First Job*** y la tasa de contratación.

RECONOCIMIENTOS

En 2022, la encuesta ***Merco Talento*** nos distinguió como la segunda mejor empresa en gestión de personas, quedando en la posición 35 del ranking total. En la encuesta participan colaboradores, profesionales universitarios, egresados de escuelas de negocios responsables de recursos humanos, entre otros, y se analizan dimensiones como calidad laboral y reputación interna.

Recibimos el Sello de Conciliación ***vida familiar y laboral*** que otorga la ***Fundación Chile Unido,*** como una de las mejores empresas en Chile que combina ambos aspectos.



Programa Pool de Potencial Abastible 2022

Evaluación de Desempeño

En el período, dimos continuidad al **Modelo de Gestión de Desempeño** en los niveles ejecutivo y profesional, con objetivos en cascada según los focos estratégicos, evaluación de logros y competencias de relacionamiento y las conductas de probidad durante un período determinado.

En carácter de programa piloto, avanzamos en el desarrollo de un formato de evaluación de desempeño para operarios en la Planta Maipú. Este modelo se aplica a las distintas filiales de la región, los cuales son adaptados a la realidad de cada uno.



EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO[4]

	Hombres	Mujeres	Total
Número de personas evaluadas	259	123	**382**
% de la dotación evaluada	28%	38%	**30%**

[4] Esta se realiza por objetivos (uso sistemático de objetivos medibles acordados por línea superior) y competencias.

Desarrollo, Formación y Liderazgo

PROGRAMA POTENCIAL ABASTIBLE 2022

90% Participación

4,8 (sobre 5) Nivel de Satisfacción

Con una duración de dos años, el programa está orientado a identificar y potenciar las aptitudes de los colaboradores que inician su carrera profesional para optar a puestos de mayor responsabilidad o movilidad lateral. En su segundo año de operación, registró la movilidad de nueve personas de un total de 13.

El *Programa de Potencial Abastible* considera una selección inicial de candidatos realizada por las jefaturas que se valida con todos los gerentes, enfocados en profesionales jóvenes con potencial de rápido crecimiento. El profesional participa en una serie de actividades de aprendizaje, tanto de conocimientos como de competencias, para acelerar su crecimiento.

El programa se implementa con ayuda de consultores externos expertos y se realiza un seguimiento continuo a la participación. En 2022, trabajamos en tres módulos: proyecto personal, relacional y liderazgo. Los talleres fueron complementados con videos, lecturas y podcasts y los objetivos trazados fueron revisados por gerencias y jefaturas respectivas.

MOVILIDAD INTERNA

	Hombres	Mujeres	Total
Cargos cubiertos por personal interno (ascenso o movimiento horizontal)	90	46	**136**
% Movilidad interna*	**34%**	**38%**	**35%**

* porcentaje de cargos cubiertos por personal interno, respecto del total de cargos nuevos o con cambio de personal

PROGRAMA IMPULSO

25
Participantes

En 2022 lanzamos por primera vez el programa Impulso, dirigido a potenciar el talento de colaboradores con perfil administrativo y técnico para asumir mayores responsabilidades dentro de la empresa. En 2022, contó con la participación de 25 colaboradores de ocho gerencias de Abastible.

MODELO DE COMPETENCIAS LABORALES

924
Personas evaluadas

20
Módulos de preparación

Esta iniciativa orientada al área de Operaciones ofrece un sistema de formación y entrenamiento basado en competencias laborales, que permite a los trabajadores desempeñar sus funciones de manera segura en las plantas. Está abierta a todas las áreas donde se identifiquen cargos críticos en términos de seguridad en los cuatro países donde opera el grupo Abastible. Durante 2022 se privilegió la instalación y difusión del modelo, a través de un proceso masivo de evaluación a 26 cargos críticos a nivel nacional y 924 colaboradores, tomando en cuenta personal interno y externo. Tras un diagnóstico sobre el estándar en que los colaboradores realizan las actividades críticas de sus cargos, se aplican programas de formación para nivelar las brechas en relación con los parámetros esperados por la empresa.

El programa de desarrollo de carrera, que en 2022 se enfocó en la línea de producción, acompaña la modernización de las instalaciones de la compañía y nivela la preparación en aquellos procesos que han transitado desde sistemas manuales a modalidades mecanizadas. El esquema se apoya en un equipo de facilitadores y evaluadores acreditados.

ETAPAS

1. Evaluación por competencias a cargos críticos
2. Veinte módulos de entrenamiento a estos mismos cargos
3. Desarrollo de plan de capacitación 2023, de acuerdo a las necesidades de formación detectadas en la evaluación por competencias de estos cargos.

PROGRAMA DE FORMACIÓN VENTAS GRANEL

Programa que busca nivelar a los ejecutivos de venta Granel en competencias necesarias para el cargo.



Beneficios Destacados

BECAS 2022

22
Pregrado
nuevos postulantes y renovaciones

16
Postgrado
diplomado y magíster

La entrega de financiamiento busca reconocer, desarrollar el talento y potenciar la movilidad interna en Abastible. Por medio de un programa corporativo de becas de estudio, apoyamos a colaboradores con proyección en la compañía para realizar carreras de pregrado, ya sean técnicas o universitarias, y estudios diplomado y magíster.

TRANSICIÓN Y EMPLEABILIDAD

Ofrecemos un programa de ayuda a la transición para facilitar la empleabilidad futura en el caso de una desvinculación de ejecutivos. El plan de *outplacement* está a cargo de una consultora especializada que prepara y acompaña a la persona para insertarse nuevamente en el mercado laboral, mediante talleres, coaching, disponibilidad de herramientas tecnológicas y seguimiento constante. Durante 2022 hubo dos procesos de este tipo.

Inversión en Formación y Capacitación

US$ 252.856
Monto total invertido en programas de capacitación y formación (2022)

TEMAS ABORDADOS

Administración y gestión – Técnicos - Seguridad y Process Safety Management (PSM) - Marketing, ventas y servicio al cliente – Normativas – Salud- Medioambiente - Programación o data science - Habilidades blandas – Sostenibilidad - Comunicaciones y relaciones públicas - Gestión de personas - Inglés e innovación – Alfabetización digital.

	2021	2022
Horas de capacitación	46.081	**46.908**
Cantidad de trabajadores capacitados	984	**1.009**
Media de horas de formación anual por colaborador	36,95	**37**

Empleo Justo y Diverso

Trabajamos por fortalecer las gestiones orientadas al liderazgo femenino y diversidad e inclusión, a través de políticas, programas y acciones que aplicamos en forma transversal en la compañía. Contamos con una Política de Inclusión y Diversidad que destaca el respeto y las habilidades personales como eje movilizador del desarrollo del quehacer de Abastible.

Diversidad e Inclusión

- Personas con discapacidad
- Talento Senior
- Jóvenes
- Migrantes
- Raza o etnia
- Religión o creencias
- Minorías

Revitalizando el Talento *Senior*

SeniorLab de la Pontificia Universidad Católica de Chile nos distinguió como una de las empresas pioneras en trabajar y reconocer el talento de las personas mayores (+60 años). Nuestro programa, que incorpora la experiencia y conocimientos de profesionales senior dentro de Abastible, apunta a mitigar barreras intergeneracionales, y estereotipos en este ámbito.

En 2022 se realizó una mentoría con la participación de cuatro colaboradores senior y cuatro jóvenes recién contratados a través del programa. Además, se organizó el proyecto ***Historias con experiencia***, que consistió en talleres de *storytelling*, para enseñar a colaboradores Senior a revalorizar su historia y trayectoria, a través de la grabación de videos con difusión en redes sociales.

Más Liderazgo Femenino

Por segundo año, impulsamos el plan de *Liderazgo Femenino* a través de la *Red de Mujeres Líderes Latam,* con el fin de potenciar las redes femeninas y reunir a las colaboradoras de los cuatro países en donde está presente la compañía, a través del fomento del capital social, empoderamiento, eficiencia y formación de líderes con perspectiva de género.

En paralelo, hemos aumentado la presencia femenina en cargos de mayor responsabilidad, que han sido tradicionalmente masculinos, como jefaturas en áreas operacionales. Para ello, nos enfocamos en tres ejes: empoderamiento, incorporación de mujeres en cargos de responsabilidad y corresponsabilidad parental.

Si bien contamos con una participación femenina proporcionalmente alta en el segmento profesional, los desafíos internos están enfocados en la atracción de talento para cargos que requieran competencias especializadas, planes de sucesión que considere a una mayor cantidad de mujeres y conciliación entre el trabajo y la vida familiar.

En 2022, se realizaron ocho charlas virtuales, que contaron con la participación de alrededor de 200 mujeres de Chile, Perú, Ecuador y Colombia, en dónde se generaron espacios de aprendizaje, discusión y contactos. La iniciativa está apoyada por *Women in Management (WIM),* fundación especializada en la gestión y potenciamiento del liderazgo femenino a nivel latinoamericano, la cual nos distinguió por formar una de las 30 redes más importantes de Latinoamérica y el Caribe.

1% Meta Lograda

de personas en en situación de discapacidad

En Abastible contamos con una Política de Diversidad e Inclusión que fija el marco para la integración y generación de mejores oportunidades, y que incluye a personas diversas.

En 2022 cumplimos con la meta legal de incorporación de personas en situación de discapacidad, al contar con 13 de ellas, y conseguimos la certificación de Gestor de Inclusión requerido por ley para todas las empresas con más de 100 colaboradores.

En paralelo, trabajamos en el levantamiento de la evaluación de puestos de trabajo para hacer más inclusiva la selección de personal.

Número de personas con discapacidad

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Gerencia	0	0	**0**
Subgerencia	0	0	**0**
Jefatura	0	0	**0**
Otros profesionales	2	0	**2**
Otros técnicos	0	0	**0**
Operario	7	0	**7**
Fuerza de venta	0	0	**0**
Administrativo	1	3	**4**
Auxiliar	0	0	**0**
Total	**1**	**12**	**13**

Curso para Colaboradores

A través de la plataforma de formación e-learning ***Aula*** y con la metodología de gamificación, tenemos disponible para nuestros colaboradores el curso de formación sobre sesgos inconscientes, destinado a generar visibilidad y aprendizaje sobre la diversidad e inclusión. El curso es parte del proceso de inducción para los nuevos colaboradores.

Política de Equidad

Contamos con una política corporativa de compensaciones, destinada a establecer los criterios y procedimientos para gestionarlas. Buscamos asegurar la alineación, equidad y el equilibrio permanente entre las expectativas de retribución que gatillan la motivación y compromiso de todos los colaboradores con la forma como se administran los elementos de compensación monetaria y no monetaria que ofrece con la organización, en línea con sus capacidades técnicas, económicas y estratégicas, en el contexto de la cultura y valores corporativos.



Andrea Martínez, Guillermo Olguín y Kelly Olguín, Gerencia de Marketing

Relaciones Laborales

El Modelo de Relaciones Laborales se basa en una relación permanente con las organizaciones sindicales presentes en la empresa, valora su aporte a la compañía y reconoce como hito importante el período de negociación colectiva. Durante 2022, no se registró ningún proceso de este tipo, sin embargo, se mantuvieron los protocolos de vinculación con los sindicatos con el fin de resolver situaciones en forma armónica.

SINDICALIZACIÓN

	Mujeres	Hombres	%
Cantidad de colaboradores sindicalizados	165	5.711	**58**
Cantidad de sindicatos en Chile		**4**	

Derechos Humanos

Contamos con una Política de Derechos Humanos, aprobada en 2020, que contiene principios internacionales como la no discriminación, la prohibición del trabajo infantil, la libertad de asociación y negociación colectiva, la seguridad y la salud, entre otros. Velamos por la administración de políticas adecuadas que permitan evitar casos de discriminación, acoso sexual o laboral. En el caso de haberlos, un comité interno analiza eventuales denuncias que derivan en sanciones cuando corresponde (ver capítulo 4).



Catalina Navarro, Subgerente de Experiencia de Clientes



Distribuidor Rodrigo Valenzuela, Regas, Maipú

Salud y Seguridad Física

Dada la condición de entidad estratégica de la compañía, contamos con un sistema de seguridad corporativa física, que tiene como propósito velar por el cumplimiento de la normativa vigente de seguridad privada y proteger a colaboradores y activos de la compañía de los riesgos y amenazas que presentan los procesos de producción, comercialización y distribución de gas licuado.

Su objetivo y compromiso es constituirse como un elemento habilitador del negocio, que posibilite un desarrollo normal de la comercialización y distribución de energía y permita que todos sus colaboradores y terceros que interactúan en sus dependencias realicen sus actividades en un entorno resguardado, con los más altos estándares de seguridad, sin amenazas a la integridad física de sus integrantes, infraestructura y activos.

OBJETIVOS

- Elaborar **planes de seguridad** para las diferentes dependencias de la compañía, indicando procedimientos de seguridad para enfrentar procesos y situaciones
- Mejorar las **competencias del recurso** humano que trabaja en seguridad a través de procesos de capacitación
- Desarrollar **procesos de mejoramiento** de las capacidades de seguridad física de las dependencias conforme a prioridades
- Entregar **información de fuentes abiertas** que reduzcan la incertidumbre en los procesos de distribución
- **Capacitación de conductores y ayudantes** en medidas de seguridad personal en los procesos de distribución en sectores vulnerables

Buscamos cumplir con la normativa vigente de seguridad privada, a través de un Manual de Seguridad Corporativa Física de la compañía, asesoría permanente a la línea gerencial y acompañamiento a los jefes de operaciones de las diferentes dependencias.

AVANCES 2022

- En coordinación con la Subgerencia de Ingeniería, finalizamos el proceso del **Plan Security,** que significó mejorar las capacidades de seguridad física de cuatro instalaciones: Planta Concón, Planta Coyhaique, oficina Los Ángeles y oficina Temuco
- Junto con la Gerencia de Operaciones, se continuó con un **sistema de alerta temprana** para los procesos de distribución de la macrozona sur desde Lenga hasta Temuco, lo que redundó en procesos seguros en los procesos de distribución
- Junto con el área de capacitación de la Gerencia de Personas, se certificó en noviembre a la totalidad de los **vigilantes privados** que se desempeñan en nuestras dependencias como encargados de armas, con el fin de cumplir con la normativa vigente en los protocolos de uso, mantenimiento y conservación de armas de fuego

“Buscamos que cada colaborador se sienta orgulloso de pertenecer a la comunidad Abastible, al mismo tiempo que logra conciliar su bienestar personal y laboral.”

abastible



SIETE
Impacto Social

157 | Relacionamiento con la Comunidad
160 | Alianzas y Contribuciones Solidarias

Ambición

Nos mueve contribuir al desarrollo y bienestar de las comunidades donde operamos y de la sociedad en su conjunto

Temas Materiales del Capítulo

- Relacionamiento con la comunidad

Hitos 2022

- Alianzas con TECHO Chile, municipios, Ministerio de Desarrollo Social y Familia
- Entrega de beneficios para cocinas comunitarias
- Apoyo a familias por incendios en Viña del Mar

Perfil

- **CLP$1.070.442.789**
  Inversión social
- **62.623**
  Beneficiarios de programas de inversión social
- **17.665**
  Cargas de gas entregadas



Relacionamiento con la Comunidad

La mantención de vínculos con las comunidades cercanas a nuestras operaciones constituye una práctica regular y profesionalizada en la industria de la energía, dado el impacto físico y de seguridad que generan las plantas y sus procesos.

NUESTROS OBJETIVOS

- Minimizar el riesgo de conflictos que pudiesen impedir la continuidad operacional de la planta
- Convertirnos en un actor relevante que, en alianza con Municipios, Carabineros y Bomberos, contribuya a mejorar el bienestar y la seguridad local
- Ser un referente en el cuidado del medioambiente a través del reciclaje, la reutilización y el desarrollo de actividades que promuevan la vida sana
- En línea con nuestro Propósito compartido, potenciar el emprendimiento en las comunidades donde se distribuyen nuestros productos

HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

- Política de Sostenibilidad
- Política de Derechos Humanos
- Estrategia de Relacionamiento Comunitario
- Política de Donaciones
- Nuevo Propósito Corporativo

En conjunto con las comunidades buscamos gestionar nuevas respuestas a problemáticas en los territorios, mediante enfoques colaborativos público-privados y la asignación de recursos económicos, fomentando el desarrollo local. El alcance de este tema incluye a los miembros de las comunidades, autoridades locales y regionales, organizaciones de la sociedad civil y colaboradores de la compañía.

Uno de los lineamientos de la Política de Sostenibilidad es la relación armónica comunidades. La gestión del relacionamiento con éstas es responsabilidad de la Gerencia de Sostenibilidad, mediante los ejes de trabajo establecidos en la Estrategia de Relacionamiento Comunitario.

Esta Gerencia coordina los esfuerzos requeridos para ejecutar acciones en beneficio de las comunidades y responder a sus requerimientos. Adicionalmente, la Gerencia es responsable de nuestras donaciones y alianzas sociales.

Estrategia de Relacionamiento Comunitario

Desde 2021 contamos con una estrategia diseñada para vincularnos con los vecinos y la sociedad, con el fin de resolver problemáticas relevantes y contribuir a su bienestar y progreso.

SEGURIDAD Y BIENESTAR



Buscamos ser referentes en materia de seguridad dentro de la industria del gas y contribuir al bienestar de nuestros vecinos. Trabajaremos colaborativamente con otras instituciones públicas y privadas en el establecimiento de protocolos, campañas de información y educación en seguridad.

DESARROLLO DE COMPETENCIAS Y EMPLEABILIDAD LOCAL



Seremos capaces de identificar, fortalecer y generar nuevas instancias de emprendimiento que permitan desarrollar los intereses que poseen los territorios donde estamos presentes. Buscaremos trabajar con municipalidades, CORFO, SENCE e instituciones educativas y técnicas.

ALIANZAS Y REDES DE TRABAJO



Fomentaremos el trabajo colaborativo para contribuir a una gobernanza adaptable y transferible con actores públicos y privados. Nuestro objetivo es consolidar las iniciativas alineadas con las necesidades que poseen los territorios donde estamos presentes, tales como infraestructura, espacios públicos, entre otros.

VIDA SANA Y MEDIO AMBIENTE



Estamos comprometidos con nuestro entorno y la calidad de vida. Seremos un referente en el cuidado del medio ambiente a través del reciclaje, la reutilización y el desarrollo de actividades que promuevan la vida sana.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL



Buscamos prestar un servicio de excelencia, que permita el desarrollo de nuestras comunidades cercanas. Formaremos equipos de trabajo capaces de establecer un vínculo colaborativo con la comunidad a largo plazo.

En 2022, continuó el compromiso establecido con las localidades cercanas a nuestra Oficina Villarrica, región de La Araucanía y Oficina Dalcahue, región de Los Lagos. Mantuvimos una relación armónica donde se recogieron las necesidades e inquietudes de la comunidad y se alinearon expectativas, permitiéndonos hacer una programación de trabajo planificada para el 2023.

A esta gestión sumamos las localidades de Alto Hospicio, relacionada con la Planta Iquique, región de Tarapacá, y la comunidad diaguita, vinculada con Planta El Peñón, región de Coquimbo. Ambas comunidades fueron contactadas por el jefe de planta con el objetivo de comenzar un trabajo colaborativo.

Mapa de Actores y Atención de Casos Críticos

En el marco de la elaboración de la Estrategia de Relacionamiento Comunitario realizada en 2021, se desarrolló un mapa general de actores comunitarios para cada instalación (plantas y oficinas de distribución), lo que permitió identificar su nivel de vulnerabilidad y las inquietudes que pudiesen tener respecto de nuestras operaciones.

Con esta información podemos prevenir potenciales conflictos y desarrollar herramientas para resolver cada caso proactivamente. Dicho mapeo se actualizará cada tres años o en la medida que aparezca un nuevo grupo de interés relevante.

Respecto de la resolución de conflictos, contamos con un mecanismo de queja y consulta para recibir y responder aquellas solicitudes o reclamos de parte de la comunidad. ante un reclamo o conflicto será el Jefe de Operaciones quien lo acoja en primer lugar, pudiendo escalarlo dependiendo de la gravedad de éste.

Si el caso es de mayor complejidad o requiere de una solución que involucre a varias áreas de la compañía, se genera un comité con la participación de los gerentes responsables de las áreas competentes y se definen los pasos necesarios para dar una solución.

PROCESOS DE CONSULTA

Parte de los procesos de consulta a las comunidades se realizan formalmente a través de las Declaraciones o Evaluaciones de Impacto Ambiental (DIA o EIA, respectivamente) que establecen, como parte de su ejecución, que la comunidad esté informada y pueda presentar sus inquietudes ante la realización de cada nuevo proyecto. Aproximadamente un 13% de nuestras operaciones cuentan con programas de participación de las comunidades locales y, adicionalmente, durante 2022 realizamos acercamientos con Carabineros y compañías de Bomberos cercanas a nuestras plantas de operación.

Alianzas e Iniciativas Solidarias

Nuestro producto, el gas licuado, es un bien que satisface las necesidades básicas de la población, por lo que nos esforzamos en apoyar con su abastecimiento a los sectores más vulnerables, sobre todo en los meses de invierno. La colaboración es una vía eficiente para maximizar los beneficios de nuestras actividades sociales, por lo que generamos alianzas con distintos actores para que las acciones e iniciativas tengan el mejor resultado.

Nos vinculamos con distintas organizaciones de la sociedad civil y entidades de servicio público, colaborando mayoritariamente con aportes en bienes y donaciones en dinero, a través de nuestro voluntariado corporativo, organizaciones de la sociedad civil, autoridades, academia y distribuidores. Nuestros principales aliados de programas de inversión social son TECHO Chile, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y distintas municipalidades del territorio nacional.



Campañas y Alianzas de Inversión Social

ALIANZA CON TECHO CHILE

80
Sedes comunitarias construídas y mejoradas entre 2021 y 2022

158
Líderes comunitarios capacitados desde Tarapacá a Los Lagos

En 2022 profundizamos alianzas y programas para el desarrollo social de la comunidad, entre las que sobresalió el trabajo conjunto con TECHO Chile en tres iniciativas:

- **PROGRAMA TECHO COMÚN**

Apoyamos la construcción y mejoramiento de sedes comunitarias en campamentos a lo largo de todo el país, que constituyen un espacio común de encuentro entre los vecinos. Desde el comienzo del programa en 2021, hemos logrado intervenir con 80 sedes, beneficiando a más de 20 mil personas, en 11 de regiones a lo largo del país. Adicionalmente, las sedes son equipadas con estufas y cocinas a gas.

- **PROGRAMA LÍDERES COMUNITARIOS**

Los dirigentes comunitarios son las voces y los articuladores de aquellos proyectos que las familias requieren para obtener un mayor bienestar en el marco de su propia cultura e identidad. En este sentido, Abastible apoyó la realización de capacitaciones para 158 líderes comunitarios desde las regiones de Tarapacá a Los Lagos, para fortalecer las habilidades y competencias que le permitan potenciar su rol y así favorecer a su comunidad y el desarrollo de ésta.



Campaña de beneficios de Cocinas Comunitarias

«CAMPAÑA CHILE COMPARTE CALOR»

3.800
Familias beneficiadas

11
Regiones

3.915
Cargas de gas a nivel nacional

Por tercer año consecutivo, y enmarcado dentro de nuestra alianza con TECHO Chile, impulsamos esta campaña que entrega cargas de gas a familias y cocinas de campamentos durante el invierno en todo el país. Como compañía entregamos una donación inicial de 2.943 cupones de carga y apoyamos la realización de una campaña de recaudación abierta a empresas y la sociedad en general, que permitió donar un total de 3.915 cargas de gas, entregando calor a quienes más lo necesitan durante los meses de invierno.

APOYO POR INCENDIOS EN VIÑA DEL MAR

A raíz de los incendios ocurridos en diciembre de 2022 en Viña del Mar, región de Valparaíso, apoyamos a albergues y cocinas comunitarias que se conformaron para apoyar a las familias más afectadas por el desastre. Adicionalmente, realizamos el retiro de cilindros siniestrados en las viviendas incendiadas y entregamos una unidad cargada en su reemplazo.

347 cupones de carga
entregados a cocinas comunitatias y familias afectadas

144 cilidros
entregados a cocinas comunitatias y familias afectadas

44 familias
apoyadas con la reposición de sus cilindros siniestrados

33 cocinas
comunitarias apoyadas para su funcionamiento



APOYO A LA RED DEL MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA

Por cuarto año consecutivo, continuamos apoyando a los albergues para personas en situación de calle y la Red de Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM), monitoreados por el SENAMA, en alianza con el Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Logramos entregar 8.000 cargas de gas y 50 estufas para los usuarios de estos establecimientos.

5.370 cargas de gas
para calefacción en ELEAM (SENAMA)

2.630 cargas
para calefacción de albergues destinados a personas en situación de calle

50 estufas
para calefacción de albergues destinados a personas en situación de calle

APORTE A COCINAS COMUNITARIAS

Durante 2022 apoyamos con la entrega de cupones de carga de gas para cocinas comunitarias a lo largo del país que atienden a familias vulnerables. El beneficio, vigente entre mayo y septiembre, consistió en la donación de 5 cargas de gas (de 11 o 15 kg) por cada postulación realizada por el representante de la cocina comunitaria, con un máximo de dos beneficios, o 10 cargas de gas al mes.

4.810
Cupones de carga

965
Cocinas comunitarias beneficiadas

695 mil
Raciones[1]

[1] Debido a la dificultad de cuantificar beneficiarios de los aportes a cocinas comunitarias, se calculó la cantidad de raciones facilitadas mediante esta iniciativa



ELEAM Unión Árabe de Beneficencia, San Miguel



Sede Campamento San Martín,
Alto Hospicio

Aportes Totales en 2022

196
Estufas donadas

17.665
Cargas de gas totales

379
Cilindros donados

62.623
Personas beneficiadas

Institución/Fundación/Actividad	Personas beneficiadas
Beneficio Municipalidades	18.825
TECHO - Chile Comparte Calor	14.060
Fundación Educacional Belén Educa	11.967
TECHO - Programa sedes comunitarias	8.706
ELEAM SENAMA	4.565
Fundación Nuestros Hijos	2.116
Iniciativas particulares	1.526
Oficina de Calle	700
TECHO - Programa líderes comunitarios	158
Total personas beneficiadas	**62.623**

En 2022 aportamos un total de 1.070,4 millones de pesos chilenos en iniciativas de inversión social, incluyendo aportes a organizaciones que operan en los ámbitos sociales, educacionales, de la salud, y vivienda, además de aportes para programas de relacionamiento comunitario. Esta inversión fue 17% mayor a la de 2021, y benefició a cerca de 63 mil personas a través de distintos programas sociales.

Tipo de actividades filantrópicas

Categoría	Monto aportado (% Total)	Organizaciones
Contribuciones sociales	38,1%	• Servicio Nacional del Adulto Mayor • Plan Invierno Oficina de Calle • Red de Alimentos • Hogar de Cristo
Educación	32,6%	• Fundación Educacional Belén Educa
Salud	0,1%	• Fundación Nuestros Hijos • Teletón
Vivienda/infraestructura	16,9%	• Fundación TECHO Chile
Relacionamiento comunitario	0,7%	• Iniciativas de aportes con red de distribuidores • Cilindros y cargas a particulares vulnerables • Campaña Cocinas Comunitarias
Otros	11,5%	• Paz Ciudadana • Fundación Copec – Universidad Católica • Centro de Estudios Públicos

Contribuciones filantrópicas

Tipo de contribución	Monto aportado (millones de CLP)
Contribución en efectivo	722
Donaciones de productos o servicios, proyectos/asociaciones o similares	341
Gastos de administración	8

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

	2021	2022
Número de participantes	149	87
Número de horas totales de voluntariado	152,5	70

El programa de voluntariado corporativo involucró a los colaboradores en la campaña de beneficios 2022 y en la difusión de los beneficios y descuentos para hogares y PYMES entre sus pares, familias y cercanos, mejorando la accesibilidad al beneficio.

Adicionalmente, apoyaron con la divulgación de la campaña **«Chile Comparte Calor»**, que realizamos en alianza con Fundación TECHO, y que busca recaudar fondos para la entrega de cargas de gas a familias vulnerables.



Construcción de Sede en Campamento Villa del Sol, Concepción

Apoyando a Nuestros Clientes más Vulnerables

+300 mil
Descuentos y beneficios

246.886
Personas favorecidas

1.427
PYMES inscritas

«COMPRA DE GAS CON DESCUENTO»

Entre mayo y septiembre de 2022, se desarrolló la campaña de beneficios, con el objetivo de apoyar a familias y negocios con descuentos en cargas de gas, dado el complejo escenario económico que siguió a la emergencia sanitaria. La iniciativa abarcó tres segmentos: beneficio hogar, beneficio PYME y beneficio para cocinas comunitarias.

PLAN DE DIFUSIÓN

- Televisión: potente plan de medios con alcance de 80%
- Página web: récord en tráfico web en un día con 49.000 sesiones en el contexto de campañas compra con descuento para PYMES y hogares vulnerables
- Correo electrónico: captura de nuevos clientes tras alta tasa de apertura de mensajes por campaña de descuento para adquirir cilindros
- Alcance digital: 70% de los formularios completados vienen de comunicación digital
- Redes sociales: alta tasa de comentarios positivos relacionados con la campaña

246.886
Personas favorecidas

BENEFICIO HOGAR

Apoyo con descuentos a las personas más vulnerables desde mayo hasta diciembre. Al grupo perteneciente al 40% de familias con mayor grado de vulnerabilidad de acuerdo con el Registro Social de Hogares, se les entregaron descuentos de $5.000 en la compra de carga de 11 kg, 15 kg o 45 kg, y de $3.000 en la compra de cargas de 5 kg.

1.427
PYMES inscritas

BENEFICIO PYME

Entrega de descuentos a clientes envasado de $5.000 en la compra de carga de 11 kg, 15 kg o 45 kg; de $3.000 en la compra de cargas de 5 kg, y un descuento de 20% en cargas de tanque para clientes granel. El beneficio se extendió desde mayo hasta septiembre.



Alejandro Cifuentes, Cliente Hogar, región de Aysén.

Convenios con Municipalidades

22
Municipalidades

+18.000
Personas inscritas

54.000
Descuentos (junio-sept.)

En paralelo, impulsamos el programa Beneficios con Municipalidades, que consistió en la firma de convenios con 22 municipios para registrar a vecinos que integren el 40% de mayor vulnerabilidad de acuerdo con el Registro Social de Hogares, quienes accedieron a tres descuentos de $5.000 en la compra de cargas de gas (un descuento por mes).



“En Abastible queremos ser
un actor activo en las comunidades
donde operamos, aportando con
acciones concretas a su desarrollo
y bienestar”



OCHO
MEDIO AMBIENTE

173 | Nuestro Enfoque Medio Ambiental
175 | Mitigación y Adaptación al Cambio Climático
179 | Ecoeficiencia operacional
182 | Agua y efluentes
184 | Cumplimiento ambiental y calidad del aire

Ambición

Buscamos aportar al desafío de mitigar el cambio climático, reduciendo nuestra huella de carbono e incorporando tecnologías que nos permitan optimizar nuestros indicadores de desempeño operacional. En paralelo, trabajamos por minimizar los impactos negativos que nuestros procesos puedan tener en el entorno inmediato.

Temas Materiales del Capítulo

- Mitigación y adaptación al cambio climático
- Ecoeficiencia operacional
- Agua y efluentes
- Cumplimiento ambiental y calidad del aire

Hitos

- Creación de la Subgerencia de Calidad y Medio Ambiente
- Certificación ISO 50001 en Planta Maipú y recertificación en Planta Lenga
- Obtención del Sello Gold de Excelencia Energética en Planta Maipú
- Caracterización de nuestros residuos líquidos industriales como no peligrosos (agua de lavado de cilindros)

Perfil

- **7.777 tCO_2e**
  Emisiones directas de alcance 1
- **124.249 m^3**
  Consumo total neto de agua
- **23.235 GJ**
  Consumo total de energía
- **835 toneladas**
  Residuos no peligrosos

Nuestro Enfoque Medio Ambiental

En 2022 creamos la Subgerencia de Calidad y Medio Ambiente, que depende de la Gerencia de Riesgos Operacionales. El área tiene como objetivo fortalecer los aspectos normativos y buenas prácticas en nuestra compañía en materia medioambiental y de eficiencia energética, además de todos los temas relacionados con la calidad de nuestros productos y servicios.

En paralelo, definimos un Subcomité, que funciona con mayor frecuencia que el Comité de Sostenibilidad, y que tiene como objetivo revisar sinergias entre diversas áreas que impactan la gestión ambiental y de sostenibilidad de la compañía. Contamos con un Sistema de Gestión Ambiental, certificado ISO 14001 por segundo año consecutivo, a través del cual gestionamos todos los controles operacionales y normativos de nuestras plantas.



Camión granel, Coyhaique, región de Aysén

Política Ambiental

Define los siguientes ejes de trabajo:

1. Gestionar un sistema medioambiental, enfocado en promover la **conciencia ambiental** en la organización, para proteger el medioambiente, el uso racional de los recursos naturales, la gestión eficiente de manejo de los residuos, el control de emisiones atmosféricas y la prevención de la contaminación en todo el ciclo de vida de nuestros procesos, considerando las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.

2. Operar buscando **minimizar la huella ambiental** de nuestros procesos y productos, como también los impactos negativos en el medioambiente,al cambio climático y la reducción de gases de efecto invernadero.

3. Definir objetivos y mediciones de las **variables ambientales claves** para la estrategia ambiental.

4. Cumplir con las **exigencias normativas ambientales** aplicables a nuestras actividades, requisitos sectoriales y acuerdos voluntarios que suscriba Abastible.

5. Mejorar continuamente el **desempeño** de nuestro sistema de gestión ambiental

Herramientas de Gestión

- ✓ Política Energética
- ✓ Política y Estrategia de Sostenibilidad
- ✓ Sistema de Gestión Ambiental
- ✓ Incorporación de criterios de medioambiente y normativos en licitaciones



Mitigación y Adaptación al Cambio Climático

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad está alineada con los compromisos que la industria ha tomado para abordar los efectos del cambio climático, a través de la modernización de nuestros procesos e incorporación de prácticas operacionales que permitan minimizar nuestra huella ambiental.

El gas licuado presenta ventajas competitivas frente a energías alternativas, al no tener impactos negativos en el suelo o en cuerpos de agua. Además, su combustión genera menores emisiones totales de gases a la atmósfera frente al petróleo, diésel, el fueloil de calefacción o combustibles sólidos.

Tanto la mitigación como la adaptación al cambio climático son relevantes para Abastible, ya que nos impulsan a gestionar en forma directa nuestros impactos. En línea la mitigación, adoptamos un criterio preventivo, la puesta en marcha de acciones destinadas a reducir, limitar y evitar emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en nuestras operaciones. En el ámbito de la adaptación, en tanto, buscamos disminuir nuestra vulnerabilidad frente a los efectos del cambio climático.

En 2022, incorporamos un proyecto de eliminación de calderas de vapor para el sellado de cilindros en dos de las cinco plantas de envasado que operan con ellas, lo que nos ha permitido reducir emisiones. El proyecto comenzó en Talca y Concón y la meta es prescindir de la totalidad de las calderas en las plantas de Osorno, Lenga y Maipú en 2023.



Planta Osorno, Abastible

Nuestras Emisiones

Nuestro foco implica desarrollar estándares operacionales que promuevan la eficiencia energética. Monitoreamos en forma permanente nuestras emisiones de gases contaminantes, con énfasis en aquellas zonas donde operamos y que son consideradas ambientalmente críticas, y que, por lo tanto, cuentan con un Plan de Prevención y/o Descontaminación atmosférica (PPDA).

Tipo de emisiones[1] GRI 11.1.5/6 / SASB EM-EP-110a.1

	EMISIONES DIRECTAS (ALCANCE 1)		EMISIONES INDIRECTAS POR EL CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (ALCANCE 2)		EMISIONES INDIRECTAS POR OTRAS ACTIVIDADES (ALCANCE 3)	
AÑO	tCO_2e	GASES INCLUIDOS	tCO_2e	GASES INCLUIDOS	tCO_2e	GASES INCLUIDOS
2021	7.716	CO_2, Ch_4, N_2O	2.776	CO_2, Ch_4, N_2O	4.997	CO_2, Ch_4, N_2O
2022	7.777	CO_2, Ch_4, N_2O	2.135	CO_2, Ch_4, N_2O	5.397	CO_2, Ch_4, N_2O

[1] De acuerdo con lo que indica el Ministerio del Medio Ambiente, las emisiones directas (alcance 1) son aquellas emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) que provienen de fuentes que son propiedad o son controladas por la empresa como, por ejemplo, consumo de combustibles fósiles en fuentes fijas y/o móviles, fugas no intencionadas de los equipos de climatización; las emisiones indirectas por consumo y distribución de energía (alcance 2) corresponden a los GEI asociados al consumo de electricidad y/o vapor generados por terceros; y la categoría otras emisiones indirectas (alcance 3) se refiere al grupo que no es de propiedad ni está controlado por la empresa como, por ejemplo, transporte de los funcionarios, viajes aéreos o terrestres por motivos de trabajo, transporte de insumos, generación y trasporte de residuos, entre otros.

ALCANCE DE NUESTRAS EMISIONES

La verificación de la huella de carbono se realiza de forma independiente bajo la norma ISO 14064. El cálculo incorpora nuestras actividades dentro de los alcances 1 y 2, y actividades de la cadena de valor en el alcance 3, incluyendo datos de consumo de energía, uso de agua, disposición de residuos, transporte, entre otros.

Intensidad de emisiones de la compañía (kg CO_2e / toneladas de gas vendido) GRI 11.1.8

ALCANCE	2021	2022
1	13,86	14,14
2	4,99	3,88
1+2	18,85	18,02
Total de emisiones (1+2+3)	**27,82**	**27,83**

Emisiones más relevantes del alcance 3 (2022) GRI 11.1.8

ORIGEN	DESCRIPCIÓN	tCO_2e
Viajes de negocios	Transporte aéreo	535
Transporte	Transporte de abastecimiento de GL granel entre plantas	2.475
Transporte	Transporte de abastecimiento de GL envasado entre plantas	676
Transporte	Transporte de GL envasado	1.043

[2] Metodología de cálculo usada fue acorde a Huella Chile y DEFRA.

METAS Y CUMPLIMIENTO

Estamos en proceso de desarrollar los objetivos específicos de sostenibilidad a nivel corporativo, relacionados con nuestras operaciones y en cómo abordar acciones en torno al cambio climático de manera sistémica.

En términos de desempeño ambiental, actuamos bajos los estándares y regulaciones legales vigentes, lo que nos ha permitido dar garantía de cumplimiento para evitar multas o sanciones.



Transporte de abastecimiento GL envasado entre plantas

Ecoeficiencia Operacional

Buscando operar con estándares de nivel mundial, hemos modernizado nuestras operaciones para reducir su impacto ambiental, incrementar la eficiencia y abastecer a nuestros clientes con productos y servicios seguros, a un precio competitivo.

Entendemos la ecoeficiencia como el uso eficiente de los recursos disponibles en nuestra cadena productiva, que generan menor contaminación, y mayor rentabilidad en los costos operativos, contribuyendo así a la sostenibilidad general de la compañía.

Enmarcados en el sistema de Gestión Ambiental, definimos metas relacionadas al consumo de recursos para producir gas envasado de manera eficiente, buscando maneras eficientes de producir y reforzar la cultura ambiental en cada miembro de nuestra y, a su vez, gestionando la correcta disposición de los residuos generados por nuestras operaciones, preocupándonos además de reforzar la cultura ambiental en cada miembro del equipo de operaciones.

↓1%
Consumo/ ton producida

Meta de reducción en el consumo de energía, agua y residuos a relleno sanitario (por ítem en 2022 para actividades de envasado)

Gestión de la Energía

Con la implementación del Sistema de Gestión de Energía nos hemos posicionado como una empresa pionera en materia de eficiencia energética en la industria del gas licuado, implementado en Planta Maipú, en la región Metropolitana y Planta Lenga, en la región del Biobío.

Tras la implementación del sistema SGE en Planta Maipú en 2021, logramos la certificación ISO 50001 en 2022, y la recertificación en Planta Lenga. Además, realizamos una auditoría y levantamiento de usos significativos de energía en siete plantas de Abastible (Arica, Iquique, Antofagasta, Peñón, Talca, Osorno y Coyhaique), con la finalidad de ampliar la información en cada una de nuestras dependencias y poder hacer gestión sobre la utilización de los recursos energéticos.

Somos la única empresa de gas licuado en Chile que cuenta con certificación ISO 50001, norma que otorga un marco a las organizaciones para implantar una política energética, que tiene por objeto, gestionar y optimizar el consumo energético de sus instalaciones. Este sistema nos ha permitido adaptarnos a las exigencias de la Ley 21.305 de Eficiencia Energética y dar cumplimiento a los requisitos que nos exigen como empresa.

La implementación del Sistema de Gestión de la Energía nos ha permitido monitorear los consumos y trabajar en la identificación de opciones para la optimización del uso de los recursos energéticos, mediante la adopción de tecnologías y el fortalecimiento de una cultura organizacional que incentive la participación individual y colectiva en el proceso.

EL SISTEMA DE GESTIÓN DE ENERGÍA DEFINE NUESTRA POLÍTICA ENERGÉTICA

Compromisos de Gestión de Energía:

- **Objetivos y metas energéticas:** establecer objetivos y metas encaminadas a la mejora continua en el desempeño energético de Abastible, y revisarlos de forma periódica
- **Disponibilidad de información:** procurar la disponibilidad de la información necesaria para alcanzar los objetivos y metas establecidas en materia de desempeño energético
- **Asignación de recursos:** considerar en el presupuesto anual ingresos y gastos, los recursos necesarios para alcanzar los objetivos y metas establecidas en materia energética
- **Cumplir con la legislación vigente:** velar por el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y aquellos adquiridos voluntariamente relacionados con la eficiencia energética, el uso y consumo de la energía
- **Adquisición y diseños eficientes:** apoyar la adquisición de bienes y servicios energéticamente eficientes, así como los proyectos de diseño que contribuyan a mejorar el desempeño energético
- **Seguimiento del Sistema de Gestión:** verificar de forma periódica el funcionamiento del sistema de gestión de la energía y hacer seguimiento del desempeño energético en un marco de mejora continua
- **Comunicación:** realizar acciones comunicacionales que potencien las labores del sistema de gestión de la energía a nivel de personal interno de Abastible
- **Indicadores energéticos:** difundir en forma periódica el comportamiento de sus indicadores energéticos y los objetivos y metas energéticas para incentivar la participación de todos los integrantes de la organización en la mejora del desempeño energético

INNOVACIÓN Y DISTINCIONES:

En octubre y por segundo año consecutivo, obtuvimos el Sello Gold de Excelencia Energética, la máxima distinción que otorga la Agencia de Sostenibilidad Energética para reconocer a las organizaciones públicas y privadas que demuestren un alto compromiso por la excelencia operacional y la eficiencia energética.

El sello fue otorgado por la implementación de medidas de eficiencia energética en Planta Maipú, gracias a proyectos derivados de nuestro Sistema de Gestión de Energía.

En Planta Concón se implementó un sistema para la generación de energía fotovoltaica (FV) lo que nos permite reducir los costos de electricidad de la planta (sobre innovación energética, ver más en capítulo 5).

Manejo de Residuos

Durante 2022 seguimos adelante con la gestión de residuos en nuestras plantas a través del Sistema de Gestión Ambiental, con el fin de reducir especialmente aquellos residuos que van a relleno sanitario, cuya magnitud aumentó parcialmente por la automatización de procesos en algunas de nuestras plantas. Operamos con un esquema de clasificación según su tratamiento final: valorización energética, reciclaje, relleno de seguridad y relleno sanitario. En el período, hemos trabajado en reforzar el conocimiento en nuestros colaboradores para optimizar la correcta segregación de los residuos, para facilitar la disposición final.



Paneles fotovoltaícos, planta Concón, Valparaíso

Agua y Efluentes

Buscamos la eficiencia de nuestro consumo de agua a través de herramientas de monitoreo y gestión. Utilizamos este recurso en el sistema sanitario, lavado de cilindros, limpieza de camiones (solo en Planta Maipú) y suministro de los tanques de red contra incendios.

Las necesidades y condiciones de cada instalación definen el origen de nuestras fuentes de abastecimiento hídrico como agua potable (municipal o proveniente de privados), el agua fresca superficial (vertientes) y subterráneas.

Un avance importante lo constituyó la actualización de la caracterización de nuestros residuos líquidos industriales como residuos no peligrosos (agua de lavado de cilindros).

Extracción y Consumo de Agua (m^3) GRI 11.6.6 / SASB EM-EP-140a.1

FUENTE	2019	2020	2021	2022
Agua superficial	720	734	691	463
Agua subterránea	8.571	7.100	39.952	75.085
Agua de terceros (público o privado)	70.754	93.915	96.303	48.701
Extracción de agua total	**80.045**	**101.749**	**136.946**	**124.249**

En 2021 nuestro consumo de agua aumentó por mejoras en nuestros sistemas de medición de consumo de agua subterránea

En la búsqueda por mejorar nuestros procesos productivos, optimizamos la operación de plantas de tratamiento de aguas y de lavado de cilindros en cinco de nuestras 10 instalaciones a través de diferentes mejoras a estas instalaciones, lo que además permitió implementar la recirculación del agua y reducir los consumos de la misma.

INOW el poder de innovar juntos

En 2022, mediante una propuesta de mejora presentada por un colaborador en el desafío INOW, se incorporó en Planta Lenga, un detergente especial para el lavado de cilindros, el cual reemplaza el uso de agua caliente por agua fría obteniendo un ahorro en costos, al prescindir de energía para el calentamiento del agua a su ves que reduce el riesgo para los operarios.


abastible

Cumplimiento Ambiental y Calidad del Aire

El cumplimiento normativo ambiental es parte importante de los requisitos legales que, como compañía, estamos comprometidos a aplicar y reportar. Todos los temas ambientales, tanto normativos como de gestión, se trabajan a través de nuestro *Sistema de Gestión Ambiental* certificado bajo la norma ISO 14001.

Durante 2022, también presentamos la ***Declaración de Impacto Ambiental (DIA)*** en cuatro de nuestras plantas de envasado: Arica, Antofagasta, Concón y Lenga. Al respecto, Planta Arica ya cuenta con la Resolución de Calificación Ambiental (RCA), mientras que el resto de las plantas se encuentran en trámite.

En el período, no tuvimos incumplimientos referentes a normas o calidad del aire en ninguna de nuestras dependencias.

Calidad del Aire

Contamos con el apoyo de expertos en temas de emisiones y elaboración de reportes en temas de monitoreo de calidad del aire. Durante 2022 realizamos la actualización de los ***Planes de Prevención y/o Descontaminación Atmosférica (PPDA)*** planta Concón y Maipú, garantizando así operaciones seguras para nuestro entorno durante episodios críticos de contaminación.

Emisiones de gases (toneladas)
GRI 11.3.2 / SASB EM-EP-120a.1

AÑO	NOX	SOX	MP10
2019	2,61	0,17	0,13
2020	2,06	0,13	0,10
2021	2,49	0,16	0,12
2022	1,31	0,09	0,06

Derrames y Fugas

En Abastible todos nuestros planes de emergencia cuentan con una variable ambiental y se incluyen escenarios de riesgo ambiental en los simulacros que son llevados a cabo por los brigadistas de todas nuestras instalaciones. Trabajamos continuamente con los equipos de producción y mantenimiento para tener las mejores opciones de contención de fugas o derrames.

“Nos esforzamos por operar en línea con estándares de clase mundial, por lo que hemos modernizado nuestros procesos productivos para reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones. Esto nos permite incrementar la eficiencia de costos y abastecer a nuestros clientes con productos y servicios seguros y a un precio competitivo.”

abastible



NUEVE
Indicadores de Sostenibilidad

187 | Indicadores Económicos
190 | Indicadores Sociales
206 | Indicadores Ambientales
207 | Indice GRI
216 | Indice SASB

Indicadores Económicos

Acciones jurídicas y multas relacionadas con prácticas anticompetitivas GRI 11.19.2

	2022	Unidad
Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra	0	Número
Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados a manipulación o fijación de precios	0	$ Miles de CLP

Resultados para proyectos de nuevas soluciones energéticas

	2022	2021	2020	Unidad
Gas vendido en proyectos de soluciones energéticas	10.702	6.032	28.411	Número
Energía vendida en proyectos de soluciones energéticas	138,6	77,6	205,9	Toneladas de GWh
Energía ahorrada debido a proyectos de soluciones energéticas	13,9	9,4	71	GWh
Emisiones de GEI[1] disminuidas debido a proyectos de soluciones energéticas	11.891	6.809	40.806	Toneladas de CO2e
Proyectos totales de soluciones energéticas	33	15	50[2]	Número

[1] Gas de efecto invernadero.

[2] Este valor es la suma de 2020 y 2019

Resultados para Segmento Autogas

	2022	2021	2020	Unidad
Conversiones Autogas realizadas en el año	333	437	853	Número
Estaciones Autogas activas durante el año	48	48	52	Número
Toneladas vendidas de gas para Autogas	9.165	10.173	10.766	Toneladas
Parque automotriz Autogas	14.736	14.403	13.966	Número total de autos convertidos a gas por Abastible

Entrenamiento en Ciberseguridad

	2022
Cantidad de horas en entrenamiento de ciberseguridad entregado a empleados	100

Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente GRI 418-1

	2022	2021
Número de reclamos recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización	0	0

Resultados Principales

	2022	2021	Unidad
Ventas Totales de Gas	550.162	556.723	Toneladas
Ventas de Gas Envasado	370.754	392.732	Toneladas
	67%	70,7%	Porcentaje respecto del total de toneladas vendidas
Ventas de Gas a Granel y Autogas	179.407	163.991	Toneladas
	33%	29,3%	Porcentaje respecto del total de toneladas vendidas
Plantas de producción (envasado)	10	10	Número
Oficinas de venta y distribución	26	26	Número
Tanques	71.500	68.000	Número
Cilindros	8.245.751	7.930.641	Número
Distribuidores	1.216	1.142	Número
Instaladores	210	211	Número

Generación y Distribución de Valor Económico GRI 11.14.2C

	Desglose	2022	2021	Unidad
a Valor económico directo generado (VEG)	i.Total valor económico generado (VEG) en USD	604.064.757.946	616.109.739.273	CLP
b Valor económico directo distribuido (pagos realizados por concepto de)	i. Colaboradores	45.113.159.284	40.615.771.240	CLP
b Valor económico directo distribuido (pagos realizados por concepto de)	ii. Impuestos	-40.880.418.814	-33.052.539.381	CLP
b Valor económico directo distribuido (pagos realizados por concepto de)	iii. Proveedores de fondos	25.919.526.070	108.356.109.554	CLP
b Valor económico directo distribuido (pagos realizados por concepto de)	iv. Costos operativos	-87.552.361.266	24.220.042.735	CLP
b Valor económico directo distribuido (pagos realizados por concepto de)	v. Donaciones	1.111.517.613	915.754.412	CLP
b Valor económico directo distribuido (pagos realizados por concepto de)	vi. Otro (Accionistas, financista, otros)	0	0	CLP
b Valor económico directo distribuido (pagos realizados por concepto de)	vii. Total valor económico distribuido (VED)	31.263.784.153	141.055.138.560	CLP

Indicadores Sociales

Indicadores de Salud y Seguridad GRI 11.9.11 / 403-9 / SASB EM-EP-320a.1

	2022		2021		Unidad
	Empleados	**Contratistas**	**Empleados**	**Contratistas**	
Dotación considerada para los indicadores de salud y seguridad	1.263	1.740	1.247	S/I	número
Número de horas trabajadas	2.721.497	3.699.767	2.781.471	4.528.649	horas totales
Número de días perdidos por accidentes laborales	124	916	108	1.055	días perdidos
Número de incidentes totales/ registrables (con y sin tiempo perdido)	15	53	7	61	número
Número de incidentes laborales con tiempo perdido	12	52	7	61	número
Número de incidentes laborales con grandes consecuencias	0	0	5	0	número
Número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	0	0	0	0	número
Tasa accidentabilidad	**1,19**	**3,05**	**0,56**	**S/I**	**x 100 trabajadores**
Tasa de fatalidad	**0**	**0**	**0**	**S/I**	**x 100.000 trabajadores**
Tasa enfermedades profesionales	**0**	**0**	**0**	**S/I**	**x 100 trabajadores**
Promedio días perdidos por accidente	**8,27**	**17,28**	**15,43**	**17,30**	número

* Tasa accidentabilidad = (número de trabajo / número de trabajadores) x 100
* Tasa fatalidad = (número por accidente de trabajo / número de trabajadores) x 100.000
* Tasa enfermedad profesionales = (números de enfermedades profesionales / números de trabajadores) x 100
* Promedio días perdidos por accidente = (días perdidos por accidentes / número de accidentes de trabajo)

Formación en salud y seguridad

Tema	2022	2021
Cantidad de cursos de salud y seguridad dictados a empleados y/o contratistas	2.639	435
Horas totales de formación en salud y seguridad a empleados propios	1.536	2.882
Horas totales de formación en salud y seguridad a terceros (ejemplo: contratistas)	807	770
Total de Horas	**2.343**	**3.652**
Principales temáticas cubiertas en la capacitación anual de salud y seguridad	Empleados: Seguridad y PSM, OIEM Técnicos, Medio Ambiente, COVID-19 y Salud Contratistas: Seguridad y PSM, OIEM Técnicos y COVID-19.	Manejo Manual de Carga; Derecho a Saber (DAS); Rayos UV Solar; Protocolo Prexor; Obligación de Informar (ODI); Qué es el COVID-19; Riesgos Generales.

Realización de Simulacros

Item	2022	2021	Unidad
Simulacros de emergencia realizados en el año	26	30	Número

Tasa de Eventos de Seguridad SASB EM-EP-540a.1 y EM-RM-540a.2

Indicador	2022	2021	Fórmula del indicador
Índice de eventos de seguridad de procesos (PSE) por pérdida de contención primaria (LOPC) de mayor consecuencia (Nivel 1)	0	0	(Número de eventos de seguridad de Nivel 1 / Toneladas de gas licuado vendido) * 200.000
Índice de eventos de seguridad de procesos (PSE) por pérdida de contención primaria (LOPC) de menor consecuencia (Nivel 2)	0,73	0	(Número de eventos de seguridad de Nivel 2 / Toneladas de gas licuado vendido) * 200.000
Tasa del indicador de amenazas para los sistemas de seguridad (Nivel 3)	28,72	23,73	(Número de eventos de seguridad de Nivel 3 / Toneladas de gas licuado vendido) * 200.000

Mantenimiento de tanques

	2022	2021	Unidad
Mantenciones y recambios de tanques	17.417	16.254	Número
Recambios de tanques realizados	3.520	4.255	Número

Formación entregada a empleados GRI 11.10.6

	2022	2021	Unidad
Promedio de horas de formación al año por empleado	37,10	36,95	Horas promedio de capacitación por empleado

Pago a Proveedores en 2022 GRI 11.12.3

Proveedores nacionales	Número de facturas pagadas	Monto total US$	Intereses por mora en pago de facturas	Número de proveedores nacionales
Hasta 30 días	71.857	547.222.378	0	3.332
Entre 31 y 60 días	3.551	22.746.625	0	1.044
Más de 60 días calendario	1.443	5.903.508	0	542
Total	**76.851**	**575.872.511**	**0**	**4.918**

Proveedores extranjeros	Número de facturas pagadas	Monto total US$	Intereses por mora en pago de facturas	Número de proveedores extranjeros
Hasta 30 días	134	51.415.913	0	38
Entre 31 y 60 días	83	8.855.523	0	16
Más de 60 días calendario	65	21.499.896	0	16
Total	**282**	**81.771.332**	**0**	**70**

Exposición a Proveedores Críticos GRI 11.12.3

	2022	% que representa sobre el total
Cantidad de proveedores críticos	36	0,007%
US$ comprados a proveedores críticos	8.738.746	1%

Dotación por nacionalidad, categoría de cargo y género GRI 405-1

Hombres

Estamento	Chilena	Colombiana	Brasileña	Argentina	Peruana	Estadounidense	Ecuatoriana	Venezolana	Haitiana	Otras nacionalidades	Total
Alta Gerencia	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
Gerencia	36	0	0	1	0	0	0	0	0	0	37
Jefatura	90	1	0	1	0	0	0	6	0	0	98
Otros profesionales	126	0	0	1	1	0	0	13	0	0	141
Otros técnicos	138	0	0	1	0	0	1	5	1	0	156
Operario	345	5	1	0	1	0	2	8	13	1	376
Fuerza de venta	76	0	0	0	0	0	0	0	0	0	76
Administrativo	49	0	0	0	0	0	0	4	0	0	53
Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	**869**	**6**	**1**	**4**	**2**	**0**	**3**	**36**	**14**	**1**	**936**

Mujeres

Estamento	Chilena	Colombiana	Brasileña	Argentina	Peruana	Estadounidense	Ecuatoriana	Venezolana	Haitiana	Otras nacionalidades	Total
Alta Gerencia	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Gerencia	14	0	0	0	1	0	0	1	0	1	17
Jefatura	30	0	0	0	0	0	0	3	0	0	33
Otros profesionales	84	0	0	0	1	0	0	13	0	0	98

Dotación por nacionalidad, categoría de cargo y género GRI 405-1

Mujeres

Estamento	Chilena	Colombiana	Brasileña	Argentina	Peruana	Estadounidense	Ecuatoriana	Venezolana	Haitiana	Otras nacionalidades	Total
Otros técnicos	28	0	0	0	0	0	0	2	0	0	30
Operario	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Fuerza de venta	25	0	0	0	0	0	0	5	0	0	30
Administrativo	107	1	0	0	0	0	0	6	0	1	115
Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	**290**	**2**	**0**	**0**	**2**	**1**	**0**	**30**	**0**	**2**	**327**

Total

Estamento	Chilena	Colombiana	Brasileña	Argentina	Peruana	Estadounidense	Ecuatoriana	Venezolana	Haitiana	Otras nacionalidades	Total
Alta Gerencia	10	0	0	0	0	1	0	0	0	0	11
Gerencia	50	0	0	1	1	0	0	1	0	1	54
Jefatura	120	1	0	1	0	0	0	9	0	0	131
Otros profesionales	210	0	0	1	2	0	0	26	0	0	239
Otros técnicos	166	0	0	1	0	0	1	7	1	0	176
Operario	346	6	1	0	1	0	2	8	13	1	378
Fuerza de venta	101	0	0	0	0	0	0	5	0	0	106
Administrativo	156	1	0	0	0	0	0	10	0	1	168
Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	**1.159**	**8**	**1**	**4**	**4**	**1**	**3**	**66**	**14**	**3**	**1.263**

Dotación por rango de edad, categoría de cargo y género GRI 405-1

Hombres	Menos de 30 años	Entre 30 y 40	Entre 41 y 50	Entre 51 y 60	Entre 61 y 70	Más de 70 años	Total
Alta Gerencia	0	0	5	4	0	0	9
Gerencia	0	14	17	4	2	0	37
Jefatura	3	47	27	18	3	0	98
Otros profesionales	30	76	24	9	2	0	141
Otros técnicos	21	48	42	23	12	0	146
Operario	39	103	121	97	16	0	376
Fuerza de venta	6	36	23	10	1	0	76
Administrativo	10	18	12	8	5	0	53
Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	**109**	**342**	**271**	**173**	**41**	**0**	**936**

MUJERES	Menos de 30 años	Entre 30 y 40	Entre 41 y 50	Entre 51 y 60	Entre 61 y 70	Más de 70 años	Total
Alta Gerencia	0	0	1	1	0	0	2
Gerencia	0	6	11	0	0	0	17
Jefatura	2	14	15	2	0	0	33
Otros profesionales	24	54	18	2	0	0	98
Otros técnicos	5	11	9	5	0	0	30
Operario	0	1	0	1	0	0	2
Fuerza de venta	1	15	10	4	0	0	30
Administrativo	15	56	32	12	0	0	115
Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	**47**	**157**	**96**	**27**	**0**	**0**	**327**



Concepción

Dotación por rango de edad, categoría de cargo y género GRI 405-1

Total	Menos de 30 años	Entre 30 y 40	Entre 41 y 50	Entre 51 y 60	Entre 61 y 70	Más de 70 años	Total
Alta Gerencia	0	0	6	5	0	0	11
Gerencia	0	20	28	4	2	0	54
Jefatura	5	61	42	20	3	0	131
Otros profesionales	39	104	121	98	16	0	378
Otros técnicos	7	51	33	14	1	0	106
Operario	25	74	44	20	5	0	168
Fuerza de venta	0	0	0	0	0	0	0
Administrativo	54	130	42	11	2	0	239
Auxiliar	26	59	51	28	12	0	176
TOTAL	**156**	**499**	**367**	**200**	**41**	**0**	**1263**

Adaptabilidad laboral

	Hombres	Mujeres	Total
Dotación con jornada ordinaria de trabajo	936	327	1263
Dotación con jornada a tiempo parcial	0	0	0
Dotación con pactos de adaptabilidad laboral para trabajadores con responsabilidades familiares	0	0	0
Total	**936**	**327**	**1263**



Desglose de la dotación por género GRI 405-1

	Mujeres	Hombres	%
Mujeres en la fuerza laboral total (como % de la plantilla total)	327	936	25,9%
Mujeres en todos los puestos directivos, incluidos los de dirección jefatura, gerencia y alta gerencia (como % del total de puestos directivos)	52	144	26,5%
Mujeres en puestos de jefatura, es decir, primer nivel de gestión (como % del total de puestos de dirección junior)	33	98	25,2%
Mujeres en puestos de alta dirección, es decir, un máximo de dos niveles por debajo del CEO o puestos comparables (como % del total de puestos de alta dirección)	19	46	29,2%

Cantidad de trabajadores capacitados GRI 404-1

Estamento	Hombres	Mujeres	Total
Alta Gerencia	2	2	4
Gerencia	32	11	43
Jefatura	102	21	123
Otros profesionales	106	77	183
Otros técnicos	115	25	140
Operario	326	2	328
Fuerza de venta	62	22	84
Administrativo	39	65	104
Auxiliar	0	0	0
Total	**784**	**225**	**1.009**

Horas totales de capacitación por tipo de cargo GRI 404-1

Estamento	Hombres	Mujeres	Total
Alta Gerencia	2	2	4
Gerencia	450	84	534
Jefatura	2.966	904	3.870
Otros profesionales	2.855	3.802	6.657
Otros técnicos	11.085	304	11.389
Operario	22.619	6	22.625
Fuerza de venta	151	244	395
Administrativo	696	738	1.434
Auxiliar	0	0	0
Total	**40.824**	**6.084**	**46.908**

Beneficios para trabajadores GRI 401-2

Beneficio	Desglose del indicador	2022	2021
Vacuna contra la influenza: Vacunación gratuita y voluntaria contra la influenza	N° de beneficiarios	798	850
	ii. % de beneficiarios respecto de planilla total	63%	69%
Convenio oncológico: Seguro oncológico voluntario, descontado por planilla	i. N° de beneficiarios	144	116
	ii. % de beneficiarios respecto de planilla total	11%	9,3%
Subsidio licencias medicas: Paga un subsidio a cada trabajador acogido a licencia médica autorizada por enfermedad común o accidente, mientras dure su reposo y que cubre la totalidad de su remuneración.	i. N° de beneficiarios	584	418
	ii. % de beneficiarios respecto de planilla total	46,20%	34%
Seguro complementario: Seguro médico, dental, catastrófico y de vida. Comprende el reembolso complementario al del plan de salud de gastos médicos, dentales y de enfermedades de alto costo. Incluye un seguro de vida y de invalidez parcial o total.	i. N° de beneficiarios	1.263	1.247
	ii. % de beneficiarios respecto de planilla total	100%	100%
Red de Apoyo al Empleado (RAE): Plataforma telefónica gratuita para el colaborador y su familia de atención sicológica, social, legal, económica y familiar.	i. N° de beneficiarios	233	120
	ii. % de beneficiarios respecto de planilla total	18,44%	10%
Asignación y permiso por matrimonio: Permiso pagado por una semana calendario y un monto determinado en dinero, por una sola vez, para trabajadores que contraigan matrimonio o acuerdo de unión civil.	i. N° de beneficiarios	12	10
	ii. % de beneficiarios respecto de planilla total	0,95%	0,8%

Beneficios para trabajadores GRI 401-2

Beneficio	Desglose del indicador	2022	2021
Asignación y permiso por fallecimiento: Ayuda económica y días de permiso, dependiendo del caso, para colaboradores o familias afectadas por fallecimiento del colaborador, del cónyuge, hijos, madre, padre, suegros o hermanos.	i. N° de beneficiarios	40	35
	ii. % de beneficiarios respecto de planilla total	3,16%	2,8%
Asignación y permiso por nacimiento: Monto único en dinero por cada hijo nacido o adoptado; además de 5 días hábiles de permiso pagado, en el caso de los hombres.	i. N° de beneficiarios	48	37
	ii. % de beneficiarios respecto de planilla total	3,80%	2,97%
Convenio sala cuna: Pago de matrícula y mensualidad de sala cuna de los hijos menores de dos años de trabajadoras	i. N° de beneficiarios	9	7
	ii. % de beneficiarios respecto de planilla total	0,7%	0,56%
Bono compensatorio cuidado hijos: Bono compensatorio mensual de 154.095 CLP brutos, si por condiciones de salud no es posible enviar al hijo a sala cuna.	i. N° de beneficiarios	11	16
	ii. % de beneficiarios respecto de planilla total	0,87%	1,28%
Paternidad activa: Opción para los padres de ingreso/conexión 2 horas más tarde o salida/desconexión 2 horas más temprano, durante los primeros dos meses de vida. Los padres con hijos hasta 8 meses pueden solicitar medio día de permiso para asistir a los controles de niño sano.	i. N° de beneficiarios	15	15
	ii. % de beneficiarios respecto de planilla total	1,20%	1,2%
Permiso especial por cuidado de salud hijos: Permisos especiales para asistir a controles médicos o rehabilitación del hijo, en caso de discapacidad. En caso de hospitalización, se puede obtener permiso de 3 días con goce de sueldo.	i. N° de beneficiarios	10	4
	ii. % de beneficiarios respecto de planilla total	0,8%	0,32%

Beneficios para trabajadores GRI 401-2

Beneficio	Desglose del indicador	2022	2021
Permiso salida temprano viernes: Adelanto del horario de salida durante meses de verano. Depende del tipo de trabajo y se otorga siempre y cuando no se afecten las necesidades del servicio ni las horas extraordinarias.	i. N° de beneficiarios	1.263	1.247
	ii. % de beneficiarios respecto de planilla total	100%	100%
Previ+: Asesoría y educación previsional gratuita para el colaborador y su familia.	i. N° de beneficiarios	25	42
	ii. % de beneficiarios respecto de planilla total	2%	3,4%
Préstamo de libre disposición: Préstamo de emergencia o salud, descontable por planilla y sin intereses.	i. N° de beneficiarios	204	527
	ii. % de beneficiarios respecto de planilla total	16,50%	42,26%
Becas pregrado: Becas de estudios superiores para colaboradores: 50% del arancel con tope anual.	i. N° de beneficiarios	22	21
	ii. % de beneficiarios r especto de planilla total	1,70%	1,7%
Beca diplomados y magíster: Beca del 50% del costo no cubierto por Sence, con tope anual definido cada año, para colaboradores. 50% restante puede ser objeto del préstamo de estudios.	i. N° de beneficiarios	16	6
	ii. % de beneficiarios respecto de planilla total	1,26%	0,48%
Préstamo de estudios: Préstamo para el financiamiento de continuación de estudios. Es descontable por planilla y sin intereses.	i. N° de beneficiarios	21	17
	ii. % de beneficiarios respecto de planilla total	1,66%	1,4%
Asignación de escolaridad: Beneficio otorgado a todos los hijos e hijas de trabajadores que se encuentren estudiando en enseñanza básica o media	i. N° de beneficiarios	565	566
	ii. % de beneficiarios respecto de planilla total	45%	45,4%

Beneficios para trabajadores GRI 401-2

Beneficio	Desglose del indicador	2022	2021
Asignación educación superior: Beneficio otorgado a todos los hijos e hijas de trabajadores que se encuentren estudiando en instituto profesional, centro de formación técnica o universidad.	i. N° de beneficiarios	117	104
	ii. % de beneficiarios r especto de planilla total	9%	8%
Premio puntaje PTU/PDT: Premios entregados a los 3 primeros puntajes ponderados en las pruebas de lenguaje y matemáticas de la Prueba de Transición Universitaria (PTU/PTD).	i. N° de beneficiarios	3	3
	ii. % de beneficiarios respecto de planilla total	0,24%	0,24%
Premios escolares (hijos): Tarjetas de regalo para hijos e hijas de colaboradores que cursen entre 8o básico y 4o medio con destacado rendimiento escolar.	i. N° de beneficiarios	30	30
	ii. % de beneficiarios respecto de planilla total	2%	2,41%
Becas educación superior (hijos): Becas para hijos de colaboradores con excelencia académica en educación superior. Cubre parte de su arancel.	i. N° de beneficiarios	17	14
	ii. % de beneficiarios respecto de planilla total	1,3%	1,12%
Regalo de Navidad: Regalo a elección de cada trabajador por cada uno de sus hijos menores de 13 años.	i. N° de beneficiarios	396	646
	ii. % de beneficiarios respecto de planilla total	31,35%	51,8%
Canasta de Navidad o tarjeta regalo: Se otorga a cada colaborador en el mes de diciembre para celebrar Navidad.	i. N° de beneficiarios	1.263	1.247
	ii. % de beneficiarios respecto de planilla total	100%	100%
Aguinaldo Fiestas Patrias y Navidad: Aguinaldo imponible como apoyo para los gastos de las celebraciones.	i. N° de beneficiarios	1.263	1.247
	ii. % de beneficiarios respecto de planilla total	100%	100%

Beneficios para trabajadores GRI 401-2

Beneficio	Desglose del indicador	2022	2021
Bono vacaciones: Monto en dinero para colaboradores que hagan uso de sus vacaciones anuales (al menos 10 días).	i. N° de beneficiarios	1.011	1.017
	ii. % de beneficiarios respecto de planilla total	80%	81,6%
Premios por años de servicio: Premio según categorías de antigüedad.	i. N° de beneficiarios	94	64
	ii. % de beneficiarios respecto de planilla total	7,5%	5,1%
Indemnización por retiro voluntario: Un sueldo base por años de servicio, sin tope. Se debe tener una permanencia mínima de un año y postular con un mes de anticipación. Hay límite de cupos.	i. N° de beneficiarios	36	25
	ii. % de beneficiarios respecto de planilla total	3%	2%
Día de cumpleaños: Regalo de cumpleaños y permiso de salida anticipada de dos horas y media al horario normal.	i. N° de beneficiarios	1.263	1.247
	ii. % de beneficiarios r especto de planilla total	100%	100%
Betterfly: Trabajadores que han descargado la app	i. N° de beneficiarios	533	499
	ii. % de beneficiarios respecto de planilla total	42%	40.0%
Ratio del salario de categoría inicial por sexo y el salario mínimo.	a. Salario mínimo nacional	400.000	337.000
	b. Ratio minimo legal y minimo Abastible	1,5	1,6
Ratio del salario de categoría inicial por sexo y el salario mínimo.	c. Ratio minimo legal y minimo Abastible Hombres	1,5	1,6
	d. Ratio minimo legal y minimo Abastible Mujeres	1,6	1,6

Desglose de contratistas según función realizada para la empresa GRI 2-8

Función	Número de empresas contratistas	Número de personas
Diseñar, instalar, declarar y mantener instalaciones de generación y almacenamiento de energía ubicadas en clientes Abastible	210	N /A
Aseo y áreas verdes	3	47
Casino y Servicios Generales	2	31
Distribución / Transportistas	18	180
Ingeniería e Instalaciones	9	18
Operación y otros	12	238
Seguridad	4	56
Tripulación Granel	2	107



Marketing y etiquetado: Número de casos de incumplimiento GRI 417-2

		Desglose del indicador	2022	2021	2020
Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	a. Número total de casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	i. casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a multas o sanciones	0	0	0
		ii. casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a advertencias	0	0	0
		iii. casos de incumplimiento de códigos voluntarios.	0	0	0
Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	b. Número total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing, como publicidad, promoción y patrocinio, por:	i. casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a multas o sanciones	1	0	0
		ii. casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a advertencias	0	0	0
		iii. casos de incumplimiento de códigos voluntarios.	0	0	0

Indicadores Ambientales

Intensidad Energética GRI 11.1.4 / 302-2

	2022	2021	Unidad
Intensidad Energética	0,04	0,05	GJ / toneladas de gas vendido

Uso y Reciclaje de Materiales GRI 301-1 y 301-3

Material	2022	2021	Unidad
Válvula para regulador (bronce)	9.990	9.768	Toneladas
Anillo de ajuste (caucho)	65	63	Toneladas
Sello termo contraíble (PVC)	126	124	Toneladas
Cilindro de envasado (acero)	419.392	408.452	Toneladas
Total de productos o embalajes reciclados	421.276 (incluyó válvulas para regulador, anillo de ajuste y cilindro de envasado)	415.254 (incluyó válvulas para regulador, anillo de ajuste y cilindro de envasado)	Toneladas
Porcentaje de productos recuperados	98,07% (productos reciclados y vendidos)	99,25% (productos reciclados y vendidos)	Porcentaje

Uso de Materiales Reciclados GRI 301-2

Material	2022	2021	Unidad
Válvula para regulador (bronce)	9.908	10.123	Toneladas
Anillo de ajuste (caucho)	57	58	Toneladas
Sello termo contraíble (PVC)	0	0	Toneladas
Cilindro de envasado (acero)	405.290	411.095	Toneladas

Índice GRI

Estándar GRI	Contenido	GRI 2016 / Estándar	Número de página o URL	Capítulo	Respuesta, explicación u omisión
		Contenidos Generales			
GRI 1	Declaración de uso				Abastible ha reportado en concordancia con los GRI Standards para el período entre el 1° de enero de 2021 hasta el 31 de diciembre de 2021.
	Estándares por sector utilizados				GRI 11: Oil and Gas Sector 2021
GRI 2	2-1 Descripción organizacional	102-1, 102-3, 102-4, 102-5	26-28	Acerca de Abastible	
	2-2 Entidades incluidas en el reporte de sustentabilidad de la organización	102-45	4		
	2-3 Periodo y frecuencia de reporte y punto de contacto	102-50, 102-52, 102-53	2, 4		
	2-4 Reexpresión de la información	102-48			No aplica para el periodo 2022
	2-5 Verificación externa	102-56	237	Estados Financieros	
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio	102-2, 102-6, 102-7, 102-9, 102-10	28, 33, 81-84, 90-92	Acerca de Abastible	
	2-7 Empleados	102-7, 102-8	32, 134		
	2-8 Trabajadores que no son empleados	102-8	114-116		
	2-9 Estructura de gobierno	102-18, 102-22	46-47, 50	Gobierno Corporativo y Ética	
	2-10 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	102-24	46		
	2-11 Presidencia del máximo órgano de gobierno	102-23	47		

Estándar GRI	Contenido	GRI 2016 / Estándar	Número de página o URL	Capítulo	Respuesta, explicación u omisión
GRI 2	2-12 Supervisión del máximo órgano de gobierno sobre la gestión de impactos	102-21, 102-26, 102-29, 102-30	46-48	Gobierno Corporativo y Ética	
	2-13 Delegación de responsabilidad en la gestión de impactos	102-19, 102-20	46-48		
	2-14 Rol del máximo órgano de gobierno en el reporte de sustentabilidad	102-32	232		
	2-15 Conflictos de interés	102-25	57-58, 231		
	2-16 Comunicación de preocupaciones	102-33, 102-34	58, 61		
	2-17 Conocimientos del máximo órgano de gobierno	102-27			No se reporta para el periodo 2022
	2-18 Evaluación de desempeño del máximo órgano de gobierno	102-28			No se reporta para el periodo 2022
	2-19 Políticas de remuneración	102-35	231		
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	102-36, 102-37	231		
	2-21 Ratio de compensación total anual	102-38, 103-39	203		
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	102-14	16-23, 34-36	Acerca de Abastible	
	2-23 Compromisos	102-11, 102-16	34-36		
	2-24 Integración e implementación de los compromisos		34-36		
	2-25 Procesos de remediación de impactos negativos	103-2	55-64	Gobierno corporativo y ética	
	2-26 Mecanismos para la búsqueda de asesorías y levantamiento de preocupaciones	102-17	58-61		
	2-27 Cumplimiento de la ley y regulaciones	307-1, 419-1	55-64, 173-174, 184-185	Gobierno corporativo y ética / Medioambiente	
	2-28 Membresías a asociaciones	102-13	65-67	Acerca de Abastible	
	2-29 Enfoque de participación de grupos de interés	102-40, 102-42, 102-43	38		

Estándar GRI	Contenido	GRI 2016 / Estándar	Número de página o URL	Capítulo	Respuesta, explicación u omisión
GRI 2	2-30 Acuerdos de negociación colectiva	102-41	151	Personas	
Temas materiales					
GRI 3	3-1 Proceso para determinar los temas materiales	102-46	38	Acerca de Abastible	
	3-2 Listado de temas materiales	102-47, 102-49	38		
11.1 Emisiones de GEI					
11.1.1	3-3 Gestión del tema material	GRI 103	175-177	Medioambiente	
11.1.2	Consumo energético dentro de la organización	GRI 302-1	172		
11.1.3	Consumo energético fuera de la organización	GRI 302-2			No se reporta para el periodo 2022
11.1.4	Intensidad energética	GRI 302-3	206	Anexo Ambiental	
11.1.5	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	GRI 305-1	176	Medioambiente	
11.1.6	Emisiones indirectas del GEI (alcance 2)	GRI 305-2	176		
11.1.7	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	GRI 305-3	176		
11.1.8	Intensidad de las emisiones de GEI	GRI 305-4	177		
11.2 Adaptación climática, resiliencia y transición					
11.2.1	3-3 Gestión del tema material	GRI 103	175	Medioambiente	
11.2.2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	GRI 201-2	175		
11.2.3	Reducción de las emisiones de GEI	GRI 305-5	176		
11.2.4	Enfoque para el desarrollo de políticas públicas y lobby sobre el cambio climático				No se reporta para el periodo 2022
11.3 Emisiones atmosféricas					
11.3.1	3-3 Gestión del tema material	GRI 103	184	Medioambiente	

Estándar GRI	Contenido	GRI 2016 / Estándar	Número de página o URL	Capítulo	Respuesta, explicación u omisión
11.3.2	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	GRI 305-7	184	Medioambiente	
11.3.3	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	GRI 416-1	205	Negocio Sostenible	
11.5 Residuos					
11.5.1	3-3 Gestión del tema material	GRI 103	179, 181	Medioambiente	
11.5.2	Generación de residuos e impactos significativos de los residuos	GRI 306-1	181		
11.5.3	Gestión de los impactos significativos relacionados con los residuos	GRI 306-2	181		
11.5.4	Residuos generados	GRI 306-3	206	Anexo Ambiental	
11.5.5	Residuos no destinados a eliminación	GRI 306-4	206		
11.5.6	Residuos destinados a eliminación	GRI 306-5	206		
11.6 Agua y efluentes					
11.6.1	3-3 Gestión del tema material	GRI 102-11, 103	182	Medioambiente	
11.6.2	Interacción con agua como recurso compartido	GRI 303-1	182		
11.6.3	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	GRI 303-2	182		
11.6.4	Extracción de agua	GRI 303-3	182		
11.6.5	Vertidos de agua	GRI 303-4			No se reporta para el periodo 2022
11.6.6	Consumo de agua	GRI 303-5	182		

Estándar GRI	Contenido	GRI 2016 / Estándar	Número de página o URL	Capítulo	Respuesta, explicación u omisión
11.9 Salud y seguridad ocupacional					
11.9.1	3-3 Gestión del tema material	GRI 103	98-102, 153	Personas	
11.9.2	Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-1	98-102, 153		
11.9.3	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	GRI 403-2	98-102, 153		
11.9.4	Servicios de salud en el trabajo	GRI 403-3	98-102, 153		
11.9.5	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-4	98-102, 153		
11.9.6	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-5	153, 191	Personas / Anexo social	
11.9.7	Fomento de la salud de los trabajadores	GRI 403-6	98-102, 153	Personas	
11.9.8	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	GRI 403-7	98-102		
11.9.9	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	GRI 403-8	98-102, 153		
11.9.10	Lesiones por accidente laboral	GRI 403-9	190	Personas / Anexo social	
11.9.11	Dolencias y enfermedades laborales	GRI 403-10	190	Personas	
11.10 Prácticas de empleo					
11.10.1	3-3 Gestión del tema material	GRI 103	143	Personas	
11.10.2	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	GRI 401-1	143		
11.10.3	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados de tiempo parcial o temporales	GRI 401-2	199-203	Personas / Anexo social	En 2022, Abastible no contó con empleados trabajando a tiempo parcial

Estándar GRI	Contenido	GRI 2016 / Estándar	Número de página o URL	Capítulo	Respuesta, explicación u omisión
11.10.4	Permiso parental	GRI 401-3	139	Personas	Abastible se aboca al cumplimiento de plazos y modalidades que estipula la normativa legal
11.10.5	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	GRI 402-1			
11.10.6	Media de horas de formación al año por empleado	GRI 404-1	147		
11.10.7	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	GRI 404-2	144-147		
11.10.8	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	GRI 414-1	85	Negocio Sostenible	
11.10.9	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	GRI 414-2	85		
Indicador propio	Costo promedio de contratación		143	Personas	
Indicador propio	Puestos vacantes ocupados por candidatos internos		146		
11.11 No discriminación e igualdad de oportunídades					
11.11.1	3-3 Gestión del tema material	GRI 103	148	Personas	
11.11.2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	GRI 202-2			No reportado para el periodo 2022
11.11.3	Permiso parental	GRI 401-3	139	Personas	
11.11.4	Media de horas de formación al año por empleado	GRI 404-1	147		
11.11.5	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	GRI 405-1	149, 198	Personas / Anexo social	
11.11.6	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	GRI 405-2		Personas	No reportado para el periodo 2022
11.11.7	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	GRI 406-1	61	Personas	Cifras refieren exclusivamente a denuncias de acoso laboral

Estándar GRI	Contenido	GRI 2016 / Estándar	Número de página o URL	Capítulo	Respuesta, explicación u omisión
11.13 Libertad de asociación y negociación colectiva					
11.13.1	3-3 Gestión del tema material	GRI 103	151	Personas	
11.13.2	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	GRI 407-1	151	Personas / Negocio Sostenible	
11.14 Impactos económicos					
11.14.1	3-3 Gestión del tema material	GRI 103	71	Negocio sostenible	
11.14.2	Valor económico directo generado y distribuido	GRI 201-1	189	Anexo Económico	
11.14.3	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	GRI 202-2			No reportado para el periodo 2022
11.14.4	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	GRI 203-1	167	Impacto social	
11.14.5	Impactos económicos indirectos significativos	GRI 203-2	189	Negocio sostenible	
11.14.6	Proporción de gasto en proveedores locales	GRI 204-1	82		
11.15 Comunidades locales					
11.15.1	3-3 Gestión del tema material	GRI 103	156-166	Contribución al desarrollo social	
11.15.2	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	GRI 413-1	156-166		
11.15.3	Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales	GRI 413-2	158		
11.15.4	Número y tipo de quejas de las comunidades locales identificadas				No reportado para el periodo 2022
11.19 Conducta anti-competitiva					
11.19.1	3-3 Gestión del tema material	GRI 103	55, 57 y 58	Gobierno corporativo y ética	

Estándar GRI	Contenido	GRI 2016 / Estándar	Número de página o URL	Capítulo	Respuesta, explicación u omisión
11.19.2	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	GRI 206-1	187	Gobierno corporativo y ética	
11.20 Anticorrupción					
11.20.1	3-3 Gestión del tema material	GRI 103	57, 58 y 63	Gobierno corporativo y ética	
11.20.2	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	GRI 205-1			No reportado para el periodo 2022
11.20.3	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	GRI 205-2	57, 58 y 63		
11.20.4	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	GRI 205-3			No reportado para el periodo 2022
11.21 Pagos a los gobiernos					
11.21.2	Valor económico directo generado y distribuido	GRI 201-1	187	Anexo Económico	
11.21.3	Asistencia financiera recibida del gobierno	GRI 201-4		Gobierno corporativo y ética	Abastible no recibió asistencia financiera del gobierno en 2022
11.21.4	Enfoque de Impuestos	GRI 207-1			Este indicador no fue reportado para el período 2022
11.21.5	Gobierno, control y manejo del riesgo de impuestos	GRI 207-2			Este indicador no fue reportado para el período 2022
11.21.6	Relacionamiento con partes interesadas y manejo de las inquietudes relacionadas a impuestos	GRI 207-3			Este indicador no fue reportado para el período 2022
11.21.7	Reporte de impuestos por país	GRI 207-4	239	Estados Financieros	

Estándar GRI	Contenido	GRI 2016 / Estándar	Número de página o URL	Capítulo	Respuesta, explicación u omisión
11.22 Política pública					
11.22.1	3-3 Gestión del tema material	GRI 103	65-67	Gobierno corporativo y ética	
11.22.2	Contribución a partidos y/o representantes políticos	GRI 415-1			Abastible no realizó aportes a partidos o representantes políticos en 2022
Indicadores adicionales					
GRI 308 Evaluación ambiental de los proveedores					
GRI 308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales				Este indicador no fue reportado para el período 2022
GRI 308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.				Este indicador no fue reportado para el período 2022
GRI 404 Formación y Educación					
GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional		145	Personas	
GRI 417 Marketing y etiquetado					
GRI 417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		45	Gobierno Corporativo y Ética	
GRI 417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		205	Anexo Social	
GRI 417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		205		

Índice SASB

Código	Tema	Métrica	Capítulo	Número de página o URL
EM-EP-110a.1	Emisiones de GEI	Emisiones globales brutas de Alcance 1, porcentaje de metano, porcentaje cubierto por regulaciones de limitación de emisiones	Medioambiente	176, 177
EM-EP-110a.3	Emisiones de GEI	Discusión de la estrategia o plan a corto y largo plazo para gestionar las emisiones de Alcance 1, los objetivos de reducción de emisiones y un análisis del desempeño frente a esos objetivos	Medioambiente	175
EM-EP-120a.1	Calidad de aire	Emisiones al aire de los siguientes contaminantes: (1) NOX (excluyendo N2O), (2) SOX, (3) compuestos orgánicos volátiles (COV) y (4) material particulado (PM10)	Medioambiente	184
EM-EP-140a.1	Gestión de agua	(1) Total de agua dulce extraída, (2) total de agua dulce consumida, porcentaje de cada uno en zonas con estrés hídrico alto o extremadamente alto	Medioambiente	182
EM-EP-320a.1	Salud y seguridad laboral	(1) Tasa total de incidentes registrables (TRIR), (2) tasa de mortalidad, (3) tasa de frecuencia de "near misses" (NMFR) y (4) promedio de horas de capacitación en salud, seguridad y respuesta a emergencias para (a) personal de tiempo completo empleados, (b) empleados por contrato, y (c) empleados de corta duración	Personas	190
EM-EP-420a.3	Reservas y gastos de capital	Monto invertido en energías renovables, ingresos generados por las ventas de energías renovables	Medioambiente/ Negocio Sostenible	
EM-EP-510a.2	Ética de negocios y transparencia	Descripción del sistema de gestión para la prevención de la corrupción y el soborno a lo largo de la cadena de valor	Gobierno Corporativo y Ética	57-58

Código	Tema	Métrica	Capítulo	Número de página o URL
EM-EP-530a.1	Gestión del entorno legal y regulatorio	Discusión de posiciones corporativas relacionadas con regulaciones gubernamentales y/o propuestas de políticas que abordan factores ambientales y sociales que afectan la industria	Gobierno Corporativo y Ética	55
EM-EP-540a.1	Gestión del riesgo de incidentes críticos	Tasas de eventos de seguridad de procesos (PSE) de pérdida de contención primaria (LOPC) de mayor consecuencia (Tier 1)	Negocio Sostenible	192
EM-EP-540a.2	Gestión del riesgo de incidentes críticos	Descripción de los sistemas de gestión utilizados para identificar y mitigar riesgos catastróficos y finales	Negocio Sostenible	192
EM-MD-540a.4.	Salud y seguridad laboral	Discusión de los sistemas de gestión utilizados para integrar una cultura de seguridad y preparación para emergencias a lo largo de la cadena de valor y a lo largo de los ciclos de vida del proyecto	Negocio Sostenible	153
EM-RM-520a.1.	Ética de negocios y transparencia	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	Indicadores Econímicos	187
EM-RM-540a.2	Salud y seguridad laboral	Tasa de indicadores de Desafíos a los Sistemas de Seguridad (Nivel 3)	Negocio Sostenible y Anexo Social	192
EM-RM-140a.1.	Gestión de agua	Porcentaje de agua dulce que extrae o consume en áreas con escasez de agua o estrés hídrico, detallando cómo alcanzó ese porcentaje.	Anexo Ambiental	



DIEZ
Información de la Sociedad

219 | Nuestro Historia
227 | Estructura de Propiedad
229 | Política de Dividendos
231 | Remuneración del Directorio
233 | Estructura Societaria
234 | Plantas de Envasado y Oficinas de Distribución

Nuestra Historia

En Mayo de 1956, un grupo de empresarios innova en el negocio de artefactos para calefacción, iniciándose en la distribución de gas licuado.

1956 1969



En 1959, comienza la construcción de la primera planta de almacenamiento y envasado de gas licuado.



Se incorpora, a través de una participación accionaria relevante, la Compañía de Petróleo de Chile S.A. (Copec).

1970 1979



Las ventas de gas licuado aumentan en forma significativa por su uso en conjuntos habitacionales con instalaciones centrales, redes de cañerías y medidores.





Se crea la Distribuidora y Comercial Abastible Ltda., independiente de Abastible S. A., que se encarga de comercializar línea blanca y equipos electrónicos.

1962



1980 1989



La empresa adquiere nuevos camiones para el transporte de gas licuado e inaugura una moderna central telefónica para atención de pedidos en Planta Maipú.

1990 1999



Comienza la remodelación y ampliación de las oficinas en el Depósito de Puerto Montt, el aumento de capacidad de Planta Maipú con 54 tanques de almacenamiento y carruseles automáticos de última generación.



Se introduce un nuevo sistema de sellos mecánicos.



Se comercializa el gas ecológico y se comienza a vender Ecogas en la Región Metropolitana.



Se renueva la imagen corporativa y se crea **Servicio Hogar**, que incluye una línea de atención telefónica gratuita para el cliente.

2000
2009



En la línea de incorporar nuevas tecnologías informáticas y de comunicaciones, Abastible implementa el programa de gestión **SAP** con bases de dato en línea, además de las mejores herramientas de gestión.



Se amplía la distribución hacia el sur del país con la apertura de una oficina de ventas en Coyhaique.



Comienza la construcción del Terminal Marítimo San Vicente, en la Región del Biobío.



Planta Coyhaique comienza sus operaciones, posicionándose como la oficina más Austral de Abastible



Abastible se abre a la comercialización de nuevas áreas como la energía solar.



Se lanza la nueva imagen corporativa centrada en el lema El calor de los chilenos. La empresa crea la Gerencia de Personas.



1962

2010
2015

Finaliza la ampliación del Terminal Marítimo San Vicente con un tanque de almacenamiento de gran capacidad.



Abastible abre sus primeras operaciones en Punta Arenas.



Se inaugura una planta de almacenamiento en Arica, lo que permite ampliar el alcance a la Región de Antofagasta.



Abastible internacionaliza sus operaciones tras adquirir parte de la propiedad de la compañía colombiana Inversiones del Nordeste (actualmente Norgas) con el 51% de sus acciones.



Se definen una nueva misión y visión de Abastible.



La empresa renueva su imagen corporativa e incorpora el concepto Energía Limpia.

2016
2019



La compañía adquiere Solgas en Perú y Durgas en Ecuador, ambas filiales de Repsol y líderes en sus respectivos mercados. Abastible se convierte en el tercer mayor distribuidor de gas licuado de petróleo en Sudamérica.



Se inaugura la nueva casa matriz de la compañía en la comuna de Las Condes, Santiago.



Abastible consolida una estructura que le permite operar como una empresa regional en cuatro países de Sudamérica: Chile, Perú, Ecuador y Colombia.



Abastible presenta su nuevo posicionamiento estratégico de la mano de la campaña publicitaria La energía de Vivir.

Lanzamiento de una nueva hoja de ruta con la actualización de misión, visión y valores.



2016 Abastible entra el negocio de Soluciones Energéticas respondiendo, especialmente, a la demanda de clientes industriales por el uso de energías más limpias.

2020
2022



Se introduce una nueva funcionalidad en la app Abastible que permite monitorear en tiempo real el nivel de gas licuado en los tanques de la compañía.

Se incorporan nuevas estructuras de gerencias: Innovación, Operaciones, Legal y Asuntos Corporativos y Sostenibilidad.



2022 Abastible lanza Servicios Hogar como un nuevo negocio destinado a atender a clientes residenciales necesidades como instalación de aire acondicionado y bombas de climatización, entre otros.



2022 Adquisición de Roda-e para potenciar la participación de Abastible en sector eléctrico.

Estructura de Propiedad

El único accionista que posee más del 10% del capital de la Sociedad es Empresas Copec. 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
Inversiones e Inmobiliaria Comparini SpA	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 obtuvo una utilidad consolidada en el año 2022 de M$42.052.172, siendo atribuible a sus accionistas M$35.439.451 y a participaciones no controladoras en las sociedades filiales Norgas, Setracom, Solgas y RODA, M$6.612.721.

	2022	2021
	M$	M$
Utilidad antes de impuesto	48.859.438	151.228.905
Impuesto a la renta	(6.807.266)	(51.081.983)
Utilidad atribuible a Abastible	35.439.451	93.972.144
Utilidad atribuible a participaciones no controladoras en sociedades filiales	6.612.721	6.174.778
Utilidad	**42.052.172**	**100.146.922**

Utilidad Líquida Distribuible

La utilidad factible para ser distribuida es la siguiente:

	2022	2021
	M$	M$
Ganancia atribuible a la controladora	35.439.451	93.972.144
Utilidad líquida distribuible	35.439.451	93.972.144

Distribución de Utilidades

El directorio propone a los señores accionistas repartir la utilidad líquida distribuible del ejercicio 2022 de Abastible de la siguiente forma:

	2022
	M$
Dividendo provisorio N.° 99 de $115,00 por acción	6.042.787
A cubrir dividendo N.° 100 de $ 358 por acción, por repartir	18.811.459
A reserva futuros dividendos	10.585.205
Total	**35.439.451**

Política de Dividendos

Al cierre del presente ejercicio se cumple lo establecido en la política, generándose el reconocimiento de una provisión equivalente al 50% del resultado del ejercicio, neto de los dividendos provisorios ya distribuidos. 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.

La utilidad distribuible del ejercicio 2022 fue de M$35.439.451. Durante el período comprendido entre 2014 y 2022, la Sociedad distribuyó los siguientes dividendos a sus accionistas:

DIVIDENDO EN MONEDA HISTÓRICA

Año	$/acción	Monto total (M$)
2014	386	**14.668.000**
2015	830	**31.540.000**
2016	251	**12.083.546**
2017	610	**32.053.045**
2018	492	**25.852.620**
2019	639	**33.576.878**
2020	622	**32.683.596**
2021	1.927,8	**101.298.131**
2022	381	**20.020.016**

En mayo de 2022 se repartió el dividendo definitivo N.° 98, con cargo a la utilidad del ejercicio 2021. En diciembre de 2022 se distribuyó el dividendo N.° 99 provisorio con cargo a la utilidad del ejercicio 2022. Dichos dividendos se indican a continuación:

Dividendo en moneda histórica

N.°	Tipo	Fecha	$/acción	Monto total (M$)
98	Definitivo	10-05-2022	266,0	**13.977.229**
99	Provisorio	12-12-2022	115,0	**6.042.787**

El Directorio ha acordado proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas la distribución del dividendo N.° 100 de $358 por acción con cargo a la utilidad de 2022. En caso de ser aprobada la proposición del Directorio, este dividendo se pagará a contar de la fecha que acuerde la Junta de Accionistas.

El dividendo definitivo propuesto para pagar a los señores accionistas, junto con el dividendo provisorio N.° 99, corresponde al 70,13% de la utilidad líquida distribuible del ejercicio 2022.

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	1.877.310
Ganancias acumuladas	110.763.969
Participaciones no controladoras en filiales	33.227.421
Total patrimonio	**394.377.632**



Remuneración del Directorio

La remuneración del Directorio se determina en forma anual y se somete a consideración y aprobación de la Junta ordinaria de Accionistas de Abastible.

Según lo ordenado en el Artículo 33 de la Ley N.° 18046 sobre sociedades anónimas se detallan a continuación las remuneraciones pagadas y devengadas por el Directorio de la Sociedad:

	2022 M$	2021 M$
Eduardo Navarro Beltrán	119.221	107.395
José Odone Odone	79.481	71.597
Máximo Israel López	39.740	35.798
Franco Bozzalla Trabucco	39.740	35.798
Sergio del Campo Fayet	9.445	35.798
María Ximena Alzérreca Luna	39.740	35.798
Bernardita Figueroa Calmels	39.740	35.798
Tomás Recart Balze	27.095	0
Total	**394.202**	**357.982**

Transacciones con partes relacionadas

Todas las transacciones efectuadas durante el ejercicio 2022 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 2023.

Suscripción del Reporte Integrado

Se deja constancia de que el presente Reporte fue suscrito por la totalidad de los Directores de Abastible



Eduardo Navarro Beltrán
Presidente
Ingeniero comercial
RUT: 10.365.719-9



José Odone Odone
Vicepresidente
Ingeniero civil
RUT: 3.245.847-5



Franco Bozzalla Trabucco
Director
Ingeniero civil
RUT: 7.748.803-0



Tomás Recart Balze
Director
Ingeniero civil
RUT: 9.176.975-1



Ximena Alzérreca Luna
Directora
Ingeniera comercial
RUT: 9.436.505-8

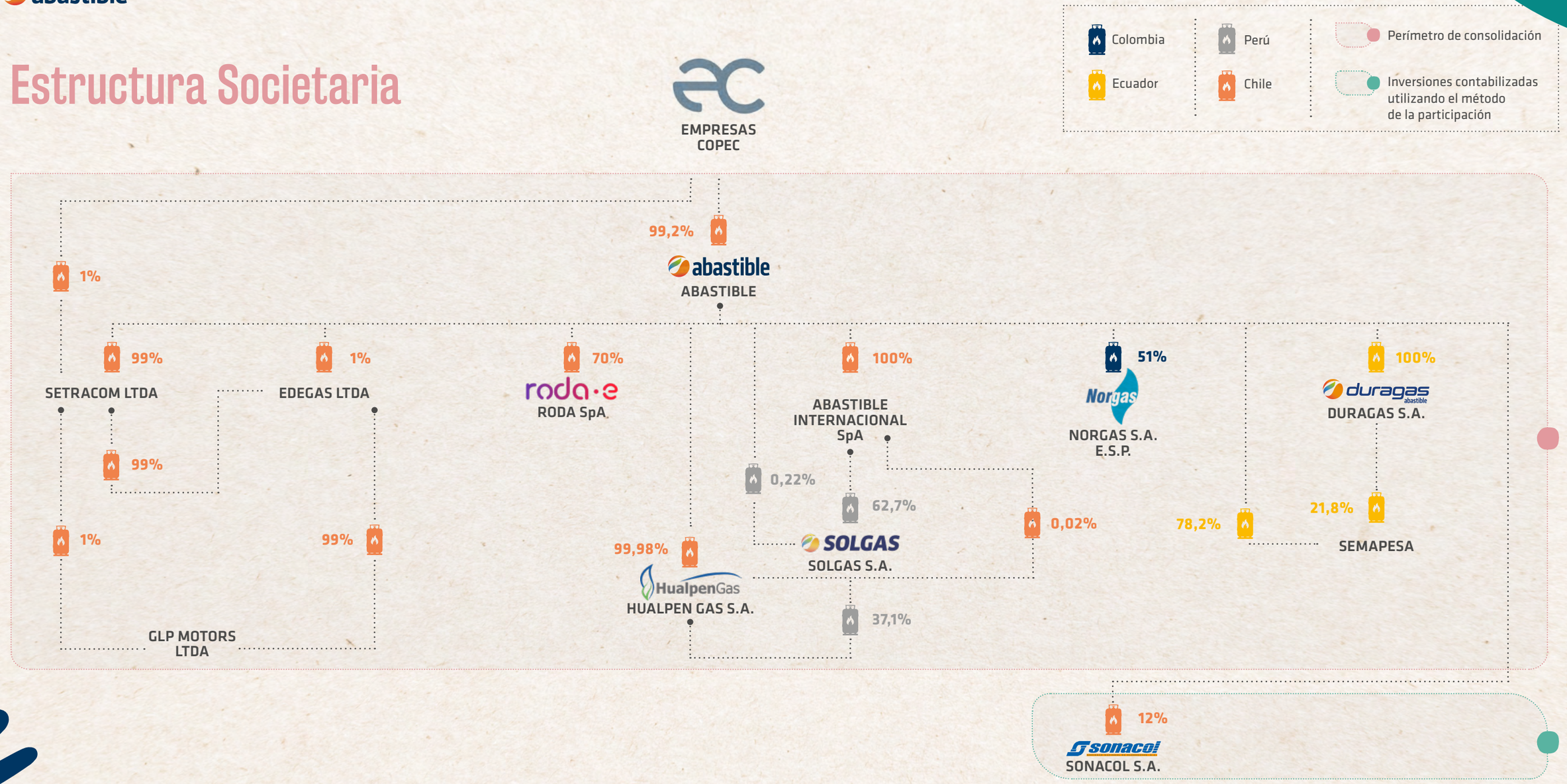


Bernardita Figueroa Calmels
Directora
Diseñadora
RUT: 16.100.710-2



Máximo Israel López
Director
Ingeniero comercial
RUT: 6.373.169-2

Estructura Societaria



Plantas de Envasado y Oficinas de Distribución

Nombre de la dependencia	Dirección	Comuna
Planta Arica	1 Norte N.° 036 Puerta América	Arica
Planta Iquique	Loteo Industrial Los Cóndores - Manzana C, Lote 5 Ruta 616 N.° 3949 - Alto Hospicio	Iquique
Planta Antofagasta	Av. Ruta N.° 456 Sector Barrio Industrial La Negra	Antofagasta
Oficina Distribución Copiapó	Ruta 5 Norte km 813.2	Copiapó
Planta El Peñón	Ruta D-43 km 22	Coquimbo
Planta Concón	2 Norte N.° 655	Concón
Planta Maipú	Camino Melipilla N.° 11700	Maipú
Oficina Central	Av. Apoquindo N.° 5550, piso 11	Las Condes
Estación Recarga Pudahuel	Pedro Jorquera N.° 137	Pudahuel
Centro Logístico Padre Hurtado	José Luis Caro N.° 1539	Padre Hurtado
Oficina Distribución San Fernando	José Miguel Carrera N.° 2020	San Fernando
Oficina San Fernando (Emalco)	Camino Puente Negro S/N	San Fernando
Oficina Distribución Curicó	Camino Longitudinal Sur s/n km 195	Curicó
Planta Talca	Camino Longitudinal Sur km 255	Talca





Plantas de Envasado y Oficinas de Distribución

Nombre de la dependencia	Dirección	Comuna
Oficina Linares (Emalco)	Exfundo San Gabriel s/n	Longaví
Oficina Distribución Chillán	Av. Libertador Bernardo O´Higgins N.° 3491	Chillán
Oficina Distribución Los Ángeles	Francisco Encina N.° 1541	Los Ángeles
Oficina Ventas Concepción	Arturo Prat N.° 390 Piso 7 Edificio Neocentro	Concepción
Planta Lenga	Camino Lenga N.° 3120	Talcahuano
Oficina Distribución Temuco	Camino Longitudinal s/n a 8 km salida norte-Temuco	Temuco
Oficina Distribución Villarrica	Km 6.5 camino Villarrica-Freire sector El Tume	Villarrica
Oficina Distribución Valdivia	Ecuador N.° 1995	Valdivia
Oficina Ventas Valdivia	Picarte N.° 4027	Valdivia
Planta Osorno	Camino Longitudinal Sur N.° 1155	Osorno
Oficina Distribución Puerto Montt	Sector Chin Chin, Parcela 7 (Parque Industrial) - Carretera 5 Sur	Puerto Montt
Oficina Distribución Castro	Ruta 5 Sur km 1169	Dalcahue
Planta Coyhaique	Recta Fotizick km 5 – Camino Internacional	Coyhaique

abastible



ONCE
Estados Financieros

237 | Informe de los Auditores Independientes
238 | Estados Financieros Consolidados y Resultados

Informe de los Auditores Independientes

INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

Santiago, 27 de febrero de 2023

Señores Accionistas y Directores
Abastible S.A.

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de Abastible S.A. y afiliadas, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2022 y 2021 y los correspondientes estados consolidados de resultados, de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financieras. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros consolidados que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad de que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros consolidados, ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados de la entidad con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión.

PwC Chile, Av. Andrés Bello 2711 - piso 5, Las Condes – Santiago, Chile
RUT: 81.513.400-1 | Teléfono: (56 2) 2940 0000 | www.pwc.cl

Santiago, 27 de febrero de 2023
Abastible S.A.
2

Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Abastible S.A. y afiliadas al 31 de diciembre de 2022 y 2021, los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera.

DocuSigned by:
Silvina Peluso
C162828E2AF84A7...
Silvina Peluso
RUT: 24.410.957-8

PricewaterhouseCoopers

Estados Financieros Consolidados y Resultados

Abastible y Filiales

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE CADA AÑO	2022 M$	2021 M$
Activos		
Activos corrientes	236.492.329	236.771.030
Activos no corrientes	828.551.963	786.336.034
Total Activos	**1.065.044.292**	**1.023.107.064**
Pasivos		
Pasivos corrientes	171.183.040	202.094.833
Pasivos no corrientes	499.483.620	451.592.498
Total Pasivos	**670.666.660**	**653.687.331**
Patrimonio		
Capital emitido	248.508.932	248.508.932
Otras reservas	1.877.310	1.214.751
Ganancias (pérdidas) acumuladas	110.763.969	74.168.596
Patrimonio neto atribuible a la controladora	361.150.211	323.892.279
Participaciones no controladoras	33.227.421	45.527.454
Total Patrimonio	**394.377.632**	**369.419.733**
Total Pasivos y Patrimonio	**1.065.044.292**	**1.023.107.064**

Estado de Resultados

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de cada año	2022	2021
	M$	M$
Margen bruto	301.010.168	279.453.281
Ganancia (pérdida) antes de impuestos	**48.859.438**	**151.228.905**
Gasto por impuesto a las ganancias	(6.807.266)	(51.081.983)
Ganancia (pérdida) de operaciones continuadas	**42.052.172**	**100.146.922**
Ganancia (pérdida)	42.052.172	100.146.922
Ganancia (pérdida) atribuible a participación controladora	35.439.451	93.972.144
Ganancia (pérdida) atribuible a participación no controladora	6.612.721	6.174.778

Estado de Flujos de Efectivo

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de cada año	2022	2021
	M$	M$
Flujo de efectivo neto de actividades de operación	55.553.254	119.544.867
Flujo de efectivo neto de actividades de inversión	(90.972.770)	27.335.307
Flujo de efectivo neto de actividades de financiación	(22.681.690)	(117.190.508)
Incremento (decremento) neto en efectivo y equivalentes al efectivo	(58.101.206)	29.689.666
Efecto de las variaciones en las tasas de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo	1.760.842	440.310
Saldo inicial del efectivo y equivalentes al efectivo	98.886.422	68.756.446
Saldo final del efectivo y equivalentes al efectivo	42.546.058	98.886.422


abastible