



Reporte de **Sostenibilidad 2020**



IDENTIFICACIÓN DE LA SOCIEDAD

Razón social

Empresas Gasco S.A.

Tipo de entidad

Sociedad Anónima Abierta

Domicilio legal

Santo Domingo 1061, Santiago de Chile

RUT

90.310.000-1

Inscripción

A fojas 9 N°16 en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago del 19 de junio de 1869, y a fojas 272

N°67 en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago del año 1900 (libros en Archivo Nacional).

Inscripción Registro de Valores

Rol N°310, Registro de Valores 0057

Teléfono

+56 2 2694 4444

Correo

info@gasco.cl

Sitio web

www.empresasgasco.com

ELABORACIÓN REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

Dirección general

Gerencia Corporativa de Gestión de Personas, Seguridad y Salud

Materialidad, desarrollo de contenidos y uso de estándar GRI

Sustenta+

Diseño y diagramación

Baobab Diseño

Fotografías:

Banco de fotos Empresas Gasco

CONTACTO PARA TEMAS RELACIONADOS CON EL REPORTE

Macarena Donoso Tirado

Jefa de Desarrollo Sostenible

madonoso@gasco.cl

**Innovación para
el desarrollo
de soluciones
energéticas
sostenibles**

ÍNDICE

Carta Presidente
Directorio

Carta Gerente
General

1

Negocio sostenible

Principales Cifras

Nuestro Negocio

- Nuestro Propósito
- Reseña Histórica

Acontecimientos destacados 2020

Premios y Reconocimientos

Nuestra Estructura de Propiedad

- Nuestros Segmentos
- Cobertura Geográfica

Nuestro Plan Estratégico

Gobierno Corporativo

Gestión Ética

Nuestra Estrategia de
Sostenibilidad

Valor Económico generado y
distribuido

2

Innovación para el crecimiento

El gas licuado como solución energética

Principales Indicadores

- El camino para llegar a nuestras Soluciones Energéticas

Innovando con nuestras soluciones energéticas
para resolver tus necesidades

La transformación digital es ahora

- Gasco X
- Centro de planificación y control logístico



3

Más cerca que nunca de nuestros clientes

Medidas adoptadas en el marco del Covid-19

Satisfacción de clientes

Ciberseguridad y adaptación de procesos

4

Un gran Equipo al centro de nuestra Operación

Demografía de nuestros trabajadores

Gestión de Personas

- Atracción, movilidad y desarrollo
- Liderazgo
- Programa Anual de desempeño (PAD)
- Clima laboral
- Inclusión y Equidad

Precaución y cuidado de nuestros trabajadores

- Medidas adoptadas en el marco del Covid-19
- Estrategia de Salud y Seguridad Ocupacional

Nuestros proveedores y contratistas

Nuestra red de distribuidores

5

Cuidado responsable del entorno

Compromiso y gestión ambiental

Relacionamiento responsable con el entorno y comunidad

6

Nuestro aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

7

Materialidad - Tabla de contenidos GRI

- Grupos de interés
- Materialidad
- Membresías
- Tabla de contenidos GRI





Carta del Presidente del Directorio





En este reporte del año 2020, queremos destacar nuestro enfoque en la sostenibilidad y nuestra preocupación por la constante incorporación de las mejores prácticas como elementos claves en nuestro accionar, siempre innovando, para así seguir creciendo como líderes de la industria energética.

Presentamos el segundo reporte de sostenibilidad de Empresas Gasco S.A., el cual da cuenta de la gestión realizada durante un año golpeado por una pandemia causada por la enfermedad COVID19, que ha afectado a todo el planeta.

El 2020 fue un año con enormes e inesperados desafíos que debimos enfrentar para hacer viable y sostenible el desarrollo de nuestras actividades, y no afectar la cadena de distribución y suministro de nuestros combustibles y la entrega de soluciones energéticas a nuestros clientes tanto en Chile como en Colombia, siempre velando por la salud de nuestros trabajadores, distribuidores y clientes.

A lo largo de su historia, Empresas Gasco ha destacado por ser un actor relevante en el ámbito energético del país, poniendo su foco en la innovación, ofreciendo soluciones en base a gas eficientes, más limpias y competitivas, buscando el equilibrio entre el crecimiento económico y el cuidado del medio ambiente, contribuyendo así con el bienestar de las personas.

En este reporte del año 2020, queremos destacar nuestro enfoque en la sostenibilidad y nuestra preocupación por la constante incorporación de las mejores prácticas como elementos claves en nuestro accionar, siempre innovando, para así seguir creciendo como líderes de la industria energética.

A través del presente documento podrán conocer con mayor detalle cada una de las acciones emprendidas

Matías Pérez Cruz
Presidente
Empresas Gasco S.A.



Carta del Gerente General



El 2020 fue un año marcado por la pandemia de Covid-19 en que - como empresa estratégica - nos vimos enfrentados a inimaginables desafíos. Debimos realizar esfuerzos humanos y materiales para asegurar la energía a hospitales, hogares, industrias y comercio, trabajando arduamente para no afectar la cadena de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución de gas y, por cierto, tomando todos los resguardos necesarios para cuidar la salud de nuestros trabajadores, distribuidores y clientes.

Este fue el gran tema que marcó el accionar de las distintas áreas de nuestra compañía, desde las relaciones con nuestros trabajadores, hasta el compromiso con nuestros clientes y las comunidades de los países donde operamos.

En Empresas Gasco siempre hemos estado comprometidos con el desarrollo de la industria de la energía revisando permanentemente nuestras actividades, procesos e inversiones, innovando para mantener un rol de liderazgo en el aprovisionamiento de soluciones energéticas óptimas, limpias, sostenibles y, desde hace un tiempo, en complemento con nuevas fuentes de energía renovables no convencionales.

La sostenibilidad de nuestro Plan Estratégico de Negocios 2017-2022, se enmarca en cinco perspectivas a ser desarrolladas de manera interdependiente: (1) optimizar el uso de energía con gas y complementarla con fuentes de Energías Renovables No Convencionales (ERNC); (2) cuantificar y reducir la huella de carbono producida por los combustibles; (3) proveer de valor compartido a todos nuestros públicos de interés; (4) innovar permanentemente y (5) proveer de flexibilidad en el uso de la energía a precios más competitivos.

En este contexto, la compañía ha comprometido una inversión estimada de USD \$300 millones, para impulsar nuevos proyectos

que busquen crear un vínculo positivo entre la adquisición del gas, la gestión logística y la oferta de soluciones energéticas, donde nuestra marca se perciba como una empresa que se esfuerza por trabajar de manera sostenible y cree valor compartido con sus clientes, trabajadores, comunidades y su entorno. Asimismo, que contribuya en la reducción de emisiones de CO₂ y residuos contaminantes, y que incremente los niveles de seguridad y salud de sus trabajadores.

Durante los últimos años se ha evidenciado una alta preocupación y concientización de la sociedad por el cambio climático en un escenario de creciente desarrollo y uso de fuentes de energía renovables no convencionales (ERNC), en sustitución de hidrocarburos derivados del petróleo, biomasa y carbón. Esto ha ido acompañado por la incorporación de nuevas tecnologías y la digitalización de la industria energética, lo que permitirá contar con un suministro aún más sostenible.

El año 2020, continuamos avanzando en el objetivo estratégico de ser una empresa de soluciones energéticas sostenibles logrando una mayor suscripción de contratos de suministro de gas licuado en el segmento industrial, comercial y residencial e inmobiliario. El 31% de éstos significaron la sustitución de combustibles más dañinos para el medio ambiente, principalmente diésel, leña y petróleo.

En el periodo reportado desarrollamos exitosos proyectos de innovación a través de soluciones energéticas a clientes del sector acuícola, con la comercialización de plataformas marinas de generación a gas licuado, conformando una red de cinco unidades operativas en centros de cultivos de salmones en la Región de Los Lagos, y se avanzó en la ingeniería básica de pontones de alimentación 100% a gas licuado, que integran todas las operaciones en un solo artefacto naval, lo que simplifica la logística.

Asimismo, por primera vez, vendimos directamente vapor en lugar de gas a una empresa que lo utilizó para reemplazar el uso de petróleo pesado N°5 en sus procesos.

Respecto a promover el uso de ERNC, el año 2020 a través de la filial Gasco Luz instalamos proyectos de energía solar fotovoltaica por 11 MW bajo la modalidad de venta de energía (ESCO) a través de la ley de net billing, para clientes del ámbito industrial y comercial. En materia de generación eléctrica, en febrero de 2020 inició sus operaciones la central Teno de nuestra filial Innovación Energía S.A. (Inersa), la primera generadora eléctrica a gas licuado de este tamaño en Sudamérica, que con sus 44,7 MW de capacidad despachó 19.507 MWH al Sistema Eléctrico Nacional durante 2020.

Finalmente, podemos señalar que en Empresas Gasco S.A. hemos implementado programas de capacitación, desarrollo social y comunicación con nuestros trabajadores, logrando hacer del propósito de la compañía su propio desafío, contribuyendo con el desarrollo energético de Chile y Colombia, asegurando así una continuidad de nuestro legado en el tiempo.

Este documento, que da cuenta del compromiso de nuestra compañía con su desempeño en temas sociales, económicos y ambientales, fue elaborado según el principal lineamiento internacional Estándar GRI (Global Reporting Initiative).

Los invitamos a revisar este reporte que contiene las principales acciones emprendidas en el ámbito de la sostenibilidad por nuestra empresa.



Víctor Turpaud Fernández
Gerente General
Empresas GascoS.A.

01

NEGOCIO SOSTENIBLE

- » Principales Cifras
- » Nuestro Negocio
- » Acontecimientos Destacados 2020
- » Premios y Reconocimientos
- » Nuestra Estructura de Propiedad
- » Nuestro Plan Estratégico
- » Gobierno Corporativo
- » Gestión Ética
- » Nuestra Estrategia de Sostenibilidad
- » Valor Económico generado y distribuido







Nuestro negocio

Quiénes somos

Somos una empresa chilena con más de 164 años de historia, líder en el ámbito energético, con un modelo de negocio que integra actividades de aprovisionamiento, gestión logística y comercialización de gas para proveer soluciones energéticas de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes de manera sostenible y a precios competitivos.



Nuestro propósito

Posicionarnos como líderes en el desarrollo de soluciones energéticas, óptimas, limpias y sostenibles a gas y en complemento con otras energías renovables.



Principales cifras 2020



1.253

Trabajadores Chile



769

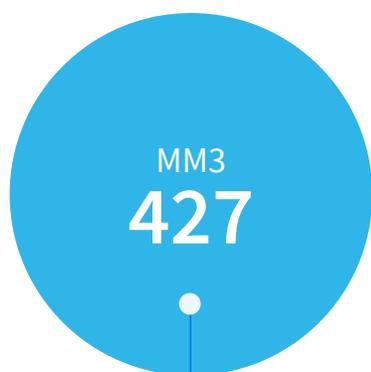
Trabajadores Colombia

MM\$ 650.120

Ventas consolidadas

MM\$ 39.159

Utilidades consolidadas



VENTAS GN



VENTAS GL



EBITDA*



INVERSIÓN

MM\$ 231

Inversión **social**



17.737

Total de beneficiarios por programas sociales



13

Total de programas sociales



7

Total de regiones beneficiadas por programas sociales

152

TOTAL DE CLIENTES DE COMBUSTIBLES MÁS CONTAMINANTES REEMPLAZADAS POR GL

2.085

TON EQ. DE CARBON Y LEÑA REEMPLAZADAS POR GL

8.015

TON EQ. DE DIÉSEL, GASOLINA, PETRÓLEO Y KEROSENE REEMPLAZADAS POR GL

10.100

TON EQ. DE COMBUSTIBLES MÁS CONTAMINANTES REEMPLAZADAS POR GL

25.025

t equivalentes en GL captadas

(Reemplazo de combustibles y nuevas instalaciones)



11 MWH

MWH contratados Gasco Luz



181

Total de vehiculos convertidos a gas

Reseña histórica

1856

Comenzamos a operar al adjudicarnos la concesión del alumbrado público de Santiago con gas.

Iniciamos nuestro servicio el 17 de septiembre de 1857 iluminando el Teatro Municipal en su noche inaugural.

1910



Nos reinventamos como empresa desarrollando el gas como combustible doméstico e industrial a través de la promoción e importación de artefactos a gas, haciendo uso de las redes de alumbrado. Para esto comenzamos a operar la fábrica de gas San Borja.

1964



Inauguramos nuestra primera planta de envasado y distribución de gas licuado en Maipú.

1981



Ampliamos el negocio iniciando la distribución de gas natural y gas licuado en la región de Magallanes.

1989

Nos adjudicamos en licitación pública los activos de la Compañía de Gas de Concepción e iniciamos la distribución de gas licuado entre las regiones de Biobío y Los Lagos.

1982



Desarrollamos nuevas tecnologías para captar y aprovechar el biogás de rellenos sanitarios con el fin de fabricar gas de ciudad.

1992

Constituimos Gasmar S.A. con el objeto de construir un terminal marítimo para la carga, descarga y almacenamiento de gas en la bahía de Quintero.



2001

- Apostamos por nuevos negocios, iniciando la conversión de automóviles a gas licuado.
- Comenzamos a operar en el norte del país a través de Gasco Norte S.A.

2020



- Lanzamos nuestro primer reporte de sostenibilidad Empresas Gasco, ejercicio 2019.
- Creamos Gasco X, con el objetivo de poner la innovación en el centro de nuestras operaciones.
- Dividimos Empresas Gasco S.A. en dos sociedades, una que continuaría con el negocio energético y la nueva, Gasco Inversiones S.A. que se quedaría con las inversiones no dedicadas al negocio energético.

2019

Adquirimos el 100% de Copiapó Energía Solar SpA empresa que se encuentra evaluando un proyecto de energía fotovoltaica de 150 MW en la comuna de Copiapó en la región de Atacama.



2018

- Creamos Gasco Luz SpA cuyo objeto es la generación distribuida, principalmente por medios fotovoltaicos.
- Completamos el 100% de la adquisición de Inversiones GLP S.A.S E.S.P en Colombia.

2015



Gas Natural Fenosa Chile SpA y el Grupo Pérez Cruz, dueños de la compañía, acuerdan dividirla en dos sociedades:

- una que integra a las empresas del negocio de gas natural.
- otra que une las divisiones de gas licuado con la unidad de Gasco Magallanes, manteniendo la denominación de Gasco S.A.

2017

Iniciamos la consolidación hacia una empresa líder en soluciones energéticas a gas con dos grandes hitos:

- Constituimos el Terminal de Gas Caldera en partes iguales con Energía Latina S.A.
- A través de Innovación en Energía S.A. iniciamos el proceso para la instalación de una generadora eléctrica a gas en Teno, región del Maule.



2009

Marcamos un hito en la diversificación de la matriz energética nacional con el inicio de la operación comercial del Terminal de Gas Natural Licuado Quintero.



2010

Ingresamos a la distribución de gas licuado en Colombia, adquiriendo el 70% de Inversiones GLP S.A.S. E.S.P.

Acontecimientos destacados 2020



Creación Gerencia Gasco X

En el marco de nuestro objetivo de transformación digital y cultural, en octubre de 2020 lanzamos Gasco X: gerencia centrada en la nueva estrategia de negocios desde el punto de vista de la transformación digital. Con Gasco X buscamos ser referentes y especialistas en innovación y en el uso de nuevas tecnologías que habiliten la estrategia de posicionarnos como líderes en soluciones energéticas.



Apoyo a la comunidad en crisis sanitaria

Durante la crisis sanitaria causada por la pandemia de Covid-19 entregamos apoyo en diversas formas a la comunidad que nos rodea, desde donaciones de cilindros hasta canastas a familias vulnerables. En Chile entregamos cerca de 3.400 vales de carga de 15 kilos y más de 14.300 litros de gas a instituciones de apoyo social y comunitario, como hogares de niños, fundaciones de ayuda al adulto mayor y corporaciones de beneficencia.

En tanto en Colombia, participamos en diversas instancias de apoyo a la comunidad, entre las que destacan la donación a la Fundación Saldarriaga Concha de kits de bioseguridad y el apoyo a la campaña «Solidaridad por los Venteros Informales», en conjunto con la alcaldía de Medellín, donde se repartieron cajas de mercadería a los vendedores ambulantes que usan gas licuado.



Copiapó Energía Solar logró concesión de terreno para proyecto fotovoltaico de 150 MW

El Ministerio de Bienes Nacionales otorgó a Copiapó Energía Solar SpA la concesión de uso oneroso de suelo por 40 años sobre las 450 hectáreas en la comuna de Copiapó, región de Atacama, para instalar un proyecto de energía fotovoltaica con una capacidad de 150 MW.



Planta de generación eléctrica en base a gas entró en operaciones y generó 19,5 GW

El 2020 iniciamos nuestras operaciones en la planta Teno, la primera planta con motores-generadores a base de gas licuado. Ubicada en la Ruta 5-Sur km 173,7, la central está diseñada para operar con 26 motores con potencia de 1,72MW, produciendo una potencia total de 44,7MW para respaldo del Sistema Eléctrico Nacional (SEN). Durante el primer año de funcionamiento generamos 19,5 GWh.



Gasco GLP inicia servicio de venta de vapor

El día 16 de noviembre de 2020 comenzamos con el servicio de venta de vapor, generando la primera factura a un cliente por este concepto.



AutoGasco suscribe alianza comercial con empresa Arval Relsa para impulsar el uso del gas vehicular

En línea con nuestro objetivo de lograr una matriz energética más limpia y menos contaminante, en 2020 suscribimos una alianza con la compañía de leasing operativo Arval Relsa para incorporar en su oferta a vehículos convertidos a gas licuado vehicular.



Implementación programa reciclaje – Acuerdo de Producción Limpia

En el contexto del Acuerdo de Producción Limpia Cero Residuos a Relleno Sanitario, que adherimos en 2019, este año lanzamos el programa de reciclaje en las plantas de Maipú, El Belloto y la oficina central. Así logramos que estas sedes se encaminen a ser cero residuos a relleno sanitario, aportando así a la mitigación del cambio climático.



Instalación de paneles en plantas de envasado Gasco

Desde este año, la planta de Talca y El Belloto cuentan con paneles solares de Gasco Luz. En 2021 esperamos instalar paneles en la planta de Maipú. En nuestras operaciones en Colombia, en la planta Yumbo, instalamos 114 paneles solares con una capacidad de generación de 46,5KW.



Medición y certificación huella de carbono

Siguiendo los lineamientos del Programa de Gestión del Carbono Huella Chile del Ministerio del Medio Ambiente, durante el año 2020 medimos nuestra huella de carbono de 2019 (alcances 1, 2 y 3) en todas las filiales de Empresas Gasco. Gracias a esto obtuvimos el sello de cuantificación del Ministerio de Medio Ambiente.



Terminal de Gas Caldera obtuvo concesión marítima

Con la toma de razón de la concesión marítima por parte de la Contraloría General de la República en febrero de 2020, la sociedad Terminal Gas Caldera cumplió con el trámite requerido para viabilizar el proyecto de construcción y operación de un terminal marítimo multiboya en la bahía de Caldera. En este podremos recibir buques de hasta 225 metros de eslora para recepcionar y almacenar gas licuado en un estanque con capacidad de 45.000 m³, con la finalidad de distribuirlo a granel o mediante cilindros a nuestros clientes en la zona norte.



Ingreso a Asociación de Proveedores Industriales de la Minería (APRIMIN)

En el 2020 ingresamos a APRIMIN, como alternativa para la eficiencia energética y la economía circular en la minería.

Premios y reconocimientos



GLOBAL TECHNOLOGY CONFERENCE

Mejor Proyecto de Innovación: Gasconnect

La Conferencia de Tecnología Global (GTC) de WLPGA (Asociación Mundial de Gas Licuado) destaca a las empresas, los institutos de investigación, los establecimientos educativos y los individuos que muestren las últimas innovaciones tecnológicas que impactan en la industria global del gas licuado.



PREMIOS PROCALIDAD

Primer lugar: Categoría Cilindros

Procalidad es el benchmark independiente de referencia en Chile en satisfacción de clientes.



PREMIOS PROCALIDAD

Primer lugar: Categoría Medidores

Procalidad es el benchmark independiente de referencia en Chile en satisfacción de clientes.



MOST INNOVATIVE COMPANIES CHILE - ESE BUSINESS DE LA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES

Premio a la Innovación
Sector Distribución de Gas

La finalidad del ranking Most Innovative Companies Chile es medir aquellas empresas que han tenido un destacado desarrollo en materia de innovación, realizando nuevos procesos, productos, servicios e iniciativas innovadoras que impacten en la comunidad.



DELOITTE

Premio a las Mejores Empresas Chilenas 2020

Este galardón reconoce la excelencia de las empresas privadas chilenas a través de un programa que mide su desempeño, comparte buenas prácticas y eleva los estándares de la comunidad empresarial del país.



FUNDACIÓN DE GENERACIÓN EMPRESARIAL

Reconocimiento al compromiso con la integridad

El Barómetro de Valores y Ética Empresarial es un estudio anual que mide la cultura ética y de cumplimiento en las organizaciones, realizado por la Fundación de Generación Empresarial (FGE).



MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE

Sello Cero Residuos a Relleno Sanitario
Distinción máxima en la planta Maipú

El sello reconoce a los establecimientos de empresas que valorizan un alto porcentaje de la masa de residuos que generan, fomentando de esta forma la reducción de la masa de residuos que disponen en rellenos sanitarios.

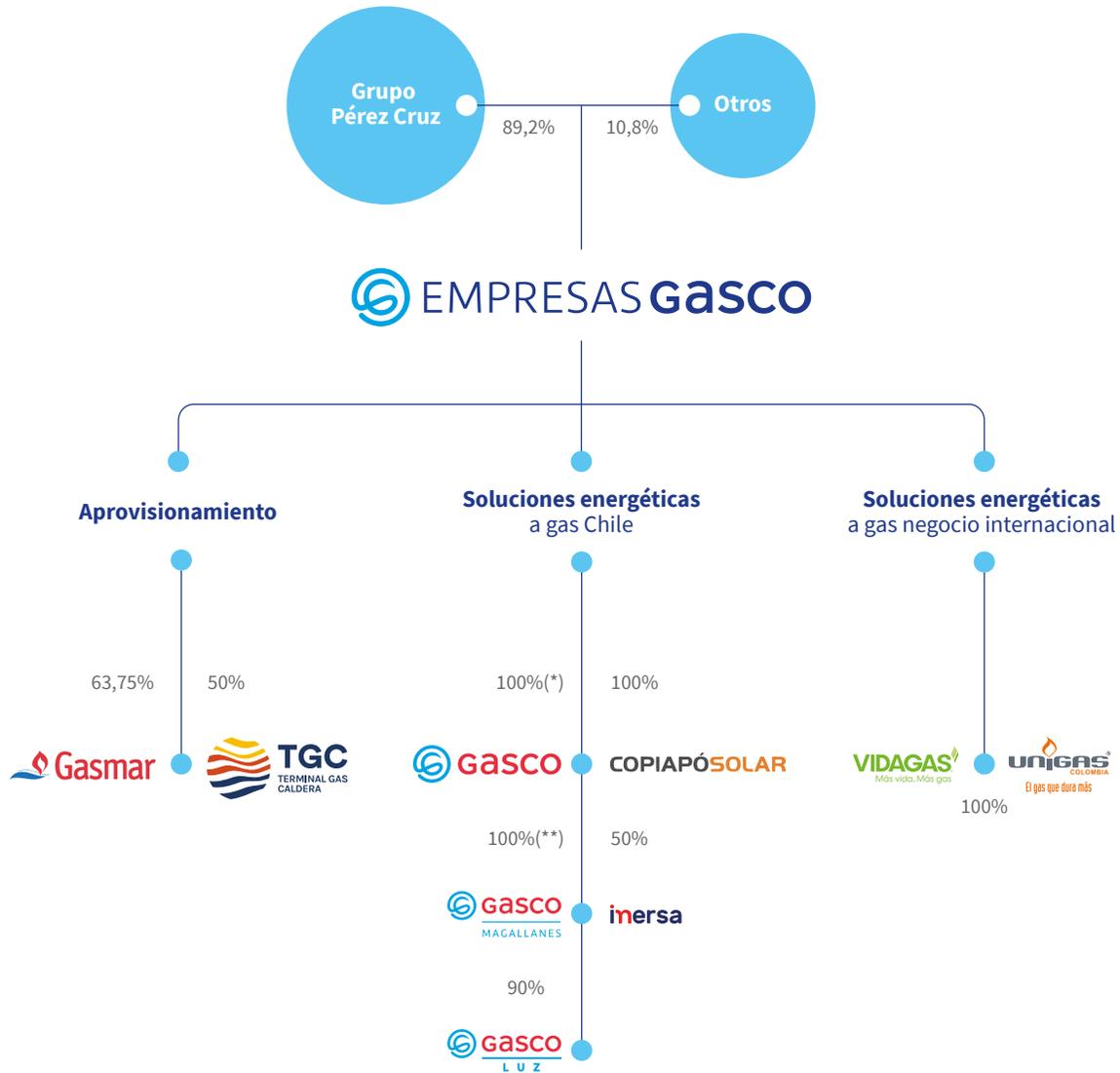


GPTW

Certificado GPTW

Este año GPTW definió otra estrategia de reconocimiento para las empresas que participan en sus estudios: la certificación. Esta se entrega a las empresas que cumplen con condiciones de resultados y de tasa de respuesta. Fuimos certificados por un año como “un buen lugar para trabajar”.

Nuestra estructura de propiedad



(*) Gasco GLP integra los negocios de AutoGasco e Invergas.

(**) Gasco Magallanes corresponde a una unidad de negocios de Empresas Gasco.

*Para más información, visite nuestra Memoria Financiera 2020 [aquí](#)

➤ Nuestro modelo de negocios está dividido en tres grandes segmentos



Nuestros segmentos

Aprovisionamiento

- Nuestra cadena de valor contempla un área a cargo del aprovisionamiento del gas licuado (GL) y gas natural licuado (GNL) transportados desde la costa del golfo de Estados Unidos, Argentina y desde Chile hacia las plantas de almacenamiento y envasado de gas.
- En el caso de Colombia el 89% de nuestro suministro es interno y proviene de Ecopetrol y Termoyopal. El resto es importado a través del terminal marítimo de gas licuado ubicado en Cartagena que fue impulsado por un consorcio de empresas denominado G5, al cual pertenecemos.



Soluciones Energéticas a gas Chile

- Almacenamiento y envasado de GL y GN mediante una red de plantas y centros de distribución.
- Distribución y comercialización a través de camiones de venta directa y distribuidores asociados.
- Suministro de energías secundarias a partir del procesamiento de gas en forma eficiente y de acuerdo a las necesidades de cada cliente (eléctrica, vapor y térmica).
- Generación de energía solar bajo el modelo de Net Billing.



Soluciones Energéticas a gas Colombia

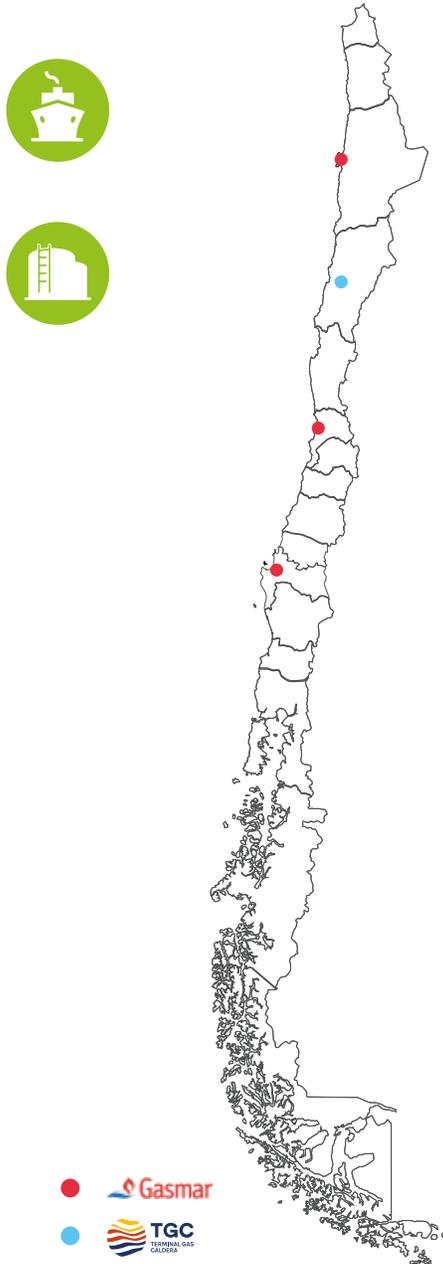
- La subsidiaria Inversiones GLP S.A.S. E.S.P., opera la marca comercial Vidagas y Unigas Colombia S.A.S.
- A través de Vidagas y Unigas, la subsidiaria suministra soluciones energéticas a gas licuado a distribuidores mayoristas, a través de canales de envasado (cilindros) y granel cuyo uso final principal es residencial.
- De acuerdo con el modelo de negocios de Empresas Gasco, el énfasis de su crecimiento es proveer soluciones energéticas a la medida para clientes comerciales, industriales y de otros rubros.





Cobertura geográfica

SEGMENTO APROVISIONAMIENTO CHILE

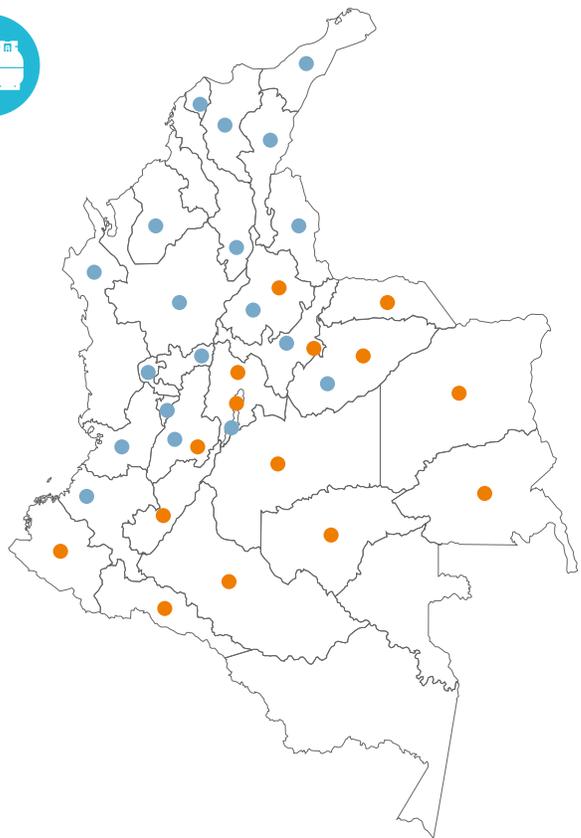
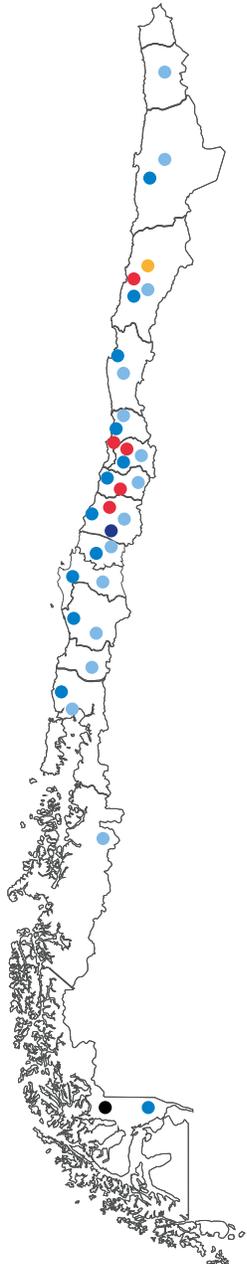


SEGMENTO SOLUCIONES ENERGÉTICAS CHILE

SEGMENTO SOLUCIONES ENERGÉTICAS NEGOCIO INTERNACIONAL



- Gasco
- Gasco LUZ
- imersa
- autogasco
- Gasco MAGALLANES
- COPIAPO SOLAR



- UNIGAS Chile
El gas que dura más
- VIDAGAS
Más vida. Más gas.



Nuestro Plan Estratégico

Con el objetivo de ser líderes en el desarrollo de soluciones energéticas óptimas, limpias y sostenibles el año 2017 establecimos nuestro Plan Estratégico 2017 – 2022.

El plan surge en un contexto de grandes cambios en la industria de la energía, con un mayor compromiso de reducir los impactos negativos en el medio ambiente por parte de energías que se producen a partir de combustibles contaminantes como el diésel, el fuel oil, la leña y el carbón.

Parte de nuestro desafío es aprovechar las ventajas del gas licuado como un combustible económico y sostenible para sustituir a otros y también para suplir las intermitencias de los sistemas de energías renovables no convencionales (ERNC), que suelen utilizar combustibles más dañinos para el medioambiente.

Para impulsar nuevos proyectos que contemplan una innovación constante en esta industria, dando respuesta a los requerimientos específicos de cada uno de nuestros clientes y contribuyendo a disminuir los impactos medioambientales de las comunidades donde operamos, hemos comprometido una inversión estimada en USD \$300 millones a través del Plan Estratégico 2017-2022.

Nuestro Plan Estratégico está enfocado en:

Aumentar la competitividad del gas licuado (GL) y del gas natural (GN) en Chile y Colombia respecto a combustibles alternativos más contaminantes, con inversiones en infraestructura estratégica de aprovisionamiento.



Mejorar los procesos de distribución del gas licuado mediante la incorporación de tecnologías, digitalización de procesos operacionales y comerciales que permitan reducir los tiempos y costos de suministro de gas a nuestros clientes.



Proveer nuevas soluciones energéticas que usen como combustible gas licuado, gas natural y/o energías complementarias.





Para llevar a cabo nuestra estrategia ponemos la innovación en el centro:

1.

Optimizando e integrando toda la cadena de valor.



2.

Buscando la diferenciación a través de nuestras soluciones energéticas, obteniendo así la preferencia de los clientes.

3.

Procurando la sostenibilidad del negocio a través de soluciones energéticas e inversiones permanentes en infraestructura y en ERNC a complementar con gas licuado.

En el período reportado profundizamos nuestras acciones en tres ejes:

Avances del Plan Estratégico 2017 - 2022



Mantener el liderazgo en el aprovisionamiento de soluciones energéticas en base a gas a partir de innovaciones en nuestro negocio base, para garantizar la satisfacción de nuestros clientes.



Invertir en activos estratégicos para el aprovisionamiento y la logística que permita ampliar el mercado en Chile y Colombia.



Fortalecer la sostenibilidad del negocio con la incorporación de ERNC a partir del desarrollo de innovaciones en nuestro negocio base.



Mantener el liderazgo en el aprovisionamiento de soluciones energéticas en base a gas a partir de innovaciones en nuestro negocio base, para garantizar la satisfacción de nuestros clientes.

En 2020 tuvimos importantes avances en cuanto a proveer soluciones energéticas en base a gas, logrando la mayor suscripción de contratos de suministro de gas licuado en el segmento industrial, comercial y residencial. El 42% del gas licuado contratado por nuevos clientes correspondió a sustitución de combustibles más dañinos como diésel y leña.

Este año también lanzamos la Gerencia Gasco X, con miras a nuestro objetivo de transformación digital y cultural. Con esta gerencia hemos optimizado nuestras operaciones, a través de la digitalización y la omnicanalidad, poniendo siempre a nuestros clientes al centro.

En esta misma línea, le hemos dado continuidad a la aplicación Gasconnect, proyecto icónico dentro de la transformación digital, permitiendo que nuestros clientes tengan la información siempre disponible y a mano. En 2020 nos hemos enfocado en mejorar la aplicación, para lograr una experiencia digital acorde a las exigencias de nuestros clientes y para mejorar la eficiencia del uso de la red y disminuir los tiempos de entrega. Gracias a esta aplicación, cerca del 80% de nuestros pedidos se entregan antes de 30 minutos.

De la necesidad de potenciar nuestro canal de distribuidores, entregándoles una herramienta para administrar profesionalmente su negocio, nació el Módulo de Integración y Gestión Administrativa (MIGA), plataforma que integra las bases de datos de la empresa (centro de llamadas, Gasconnect) con la información de los pedidos de la red de distribución. Gasconnect y MIGA representan el 44% del total de pedidos.

Por último, terminamos de implementar los tres módulos SAP Hybris. Estos permiten la omnicanalidad de los clientes, ya que concentran la información de los consumidores desde todos los puntos de contacto para retroalimentar tanto las políticas comerciales como las estrategias de marketing, optimizando la experiencia de servicio.

Invertir en activos estratégicos para el aprovisionamiento y la logística que permita ampliar el mercado en Chile y Colombia.

Para ofrecer una solución energética óptima, flexible y sostenible requerimos tanto de la seguridad del suministro de gas como de la capacidad para almacenarlo y transportarlo. Por ello estamos interesados en participar activamente del abastecimiento de gas en Chile y Colombia, aportando fuentes de suministro más competitivas, mediante el desarrollo, en forma directa o a través de terceros, de terminales de desembarque, tanques de almacenamiento y logística de distribución.

Nuestra filial Gasmar S.A. está construyendo un terminal en Mejillones que estimamos entrará en operaciones en marzo de 2022 y aumentará su capacidad de almacenamiento en 20.000 m³. Si bien Empresas Gasco deberá enajenar esta sociedad para cumplir con la Resolución N° 51/2018 del Tribunal de la Libre Competencia, disponemos de contratos que aseguran la continuidad del suministro.

Por otra parte, la filial Terminal Gas Caldera S.A. ya obtuvo la concesión marítima, trámite requerido para materializar el desarrollo de un terminal de gas licuado en Caldera, región de Atacama.

Ambos terminales mejorarán considerablemente la competitividad del gas en el norte del país al reducir el costo de su transporte, permitiendo así desplazar el consumo de diésel, entre otros combustibles.

En Colombia, Okianus –el primer terminal marítimo privado de gas licuado, desarrollado por Inversiones GLP S.A.S. E.S.P. con otras empresas del rubro en 2017– nos ha permitido diversificar efectivamente el portafolio de aprovisionamiento del combustible para abastecer la demanda base y el crecimiento. Durante el periodo reportado aprobamos una ampliación de su capacidad desde las actuales 728 toneladas a 2.768 toneladas, obras que debieran estar listas en el último trimestre de 2021 para responder a los requerimientos de corto y mediano plazo.



Fortalecer la sostenibilidad del negocio con la incorporación de ERNC a partir del desarrollo de innovaciones en nuestro negocio base

Hemos desarrollado diversas acciones para desplazar el uso de combustibles más contaminantes como la gasolina, diésel y fuel oil en los países donde estamos presentes y en nuestro negocio. Por esto también nos hemos enfocado en desarrollar nuevos negocios donde el uso del gas sea una alternativa atractiva gracias a su menor costo, flexibilidad y complemento para las ERNC.

A través de Gasco Luz, instalamos energía fotovoltaica bajo modalidad Net Billing para clientes del ámbito industrial y comercial. En sus dos años de funcionamiento, cerramos el 2020 con 11MW instalados.

En Copiapó, mediante nuestra filial Copiapó Energía Solar, continuamos construyendo un parque fotovoltaico que producirá 150 MW, permitiéndonos entrar a la generación fotovoltaica a gran escala. Este año obtuvimos la concesión de uso oneroso de suelo por 40 años sobre 450 hectáreas en la comuna homónima de la región de Atacama por parte del Ministerio de Bienes Nacionales; iniciamos los trabajos tempranos; licitamos la construcción del camino de acceso a la vía principal y avanzamos en la preingeniería y los estudios de precios. Ya contamos con la Resolución de Calificación Ambiental (RCA) favorable; con los respectivos estudios de geología e ingeniería; y con las propiedades mineras del área de interés. La generación se inyectará al Sistema Eléctrico Nacional (SEN) a través de la subestación Carrera Pinto de 220 kV, para luego comercializarla dentro del sistema.

Apuntamos a aportar soluciones energéticas de baja afectación al medioambiente y las personas. La incursión en este tipo de ERNC obedece a su gran complementariedad con el gas licuado, dada su flexibilidad para actuar como respaldo a las intermitencias que ellas generan.

En 2020, bajo nuestro objetivo de lograr una matriz energética más limpia y menos contaminante, a través de nuestra filial Inersa iniciamos operaciones en la planta de generación eléctrica de respaldo con gas licuado de Teno, la primera planta con motores-generadores a base de gas licuado y la más grande de Sudamérica. Esta genera una potencia total de 44,7MW para respaldo del SEN.

En cuanto a las soluciones energéticas para la industria, contamos con una cartera de clientes de diversos rubros como agroindustrial, alimentos, lácteos y salud, quienes han reemplazado el uso de combustibles más contaminantes por gas licuado y otras soluciones.

La Gerencia de Soluciones Energéticas de Gasco GLP S.A. cerró 2020 con una cartera de 15 clientes, una tasa de crecimiento anual de 25% e inversiones por US\$1,4 millones. Los hitos del ejercicio fueron el inicio de la venta de vapor y el ingreso a las regiones de O'Higgins, del Maule y del Biobío, ampliando así nuestra cobertura desde la región Metropolitana a Los Lagos (exceptuando La Araucanía). En noviembre 2020 firmamos contrato con nuestro primer cliente de servicio de venta de vapor, una empresa elaboradora de jugos y purés orgánicos que en su proceso de producción operaba en base al petróleo pesado N°5 / combustible F05 y lo reemplazó por vapor en base a gas licuado, disminuyendo la emisión de gases de efecto invernadero.



Esto refleja que ya no solo hay una demanda por soluciones más limpias para generar vapor, calor o agua caliente en las regiones y ciudades sujetas a planes de descontaminación ambiental, sino también derivada del interés creciente entre las empresas en una producción más amigable con el medioambiente, vinculando eficiencia energética con reducción de emisiones.

En el ámbito de la acuicultura, este año crecimos en la comercialización de pontones de generación a GLP, contando con cinco plataformas marinas operativas en centros de cultivos de salmones donde el diésel fue sustituido por gas licuado.

Asimismo, estamos llevando a cabo un proyecto con la pesquera Lota Protein, que debe reducir sus emisiones de partículas de gas contaminado debido al plan de descontaminación atmosférica del Gran Concepción. La empresa utiliza fuel oil 6 (petróleo N°6) en sus calderas y secador de aire caliente, que será reemplazado por una planta de 230 toneladas de almacenamiento de gas licuado, permitiendo desplazar totalmente el uso de combustible contaminante.

Por último, también hemos incursionado en el ámbito del biogás, donde ayudamos a una lechera que opera una central de generación térmica de vapor cuyo combustible es carbón para reemplazarlo por biogás generado a partir de sus Riles (residuos industriales líquidos).

En la misma línea estamos patrocinando un estudio de la Universidad Católica de la Santísima Concepción para investigar la producción de biopropano de segunda generación a partir de líquidos residuales (origen renovable).

En las plantas de Gasco en Talca y El Belloto en 2020 instalamos paneles solares. A la vez, en la planta Yumbo - en Colombia - instalamos 114 paneles solares con una capacidad de generación de 46,5KW.

En el sector transportes hemos impulsado fuertemente el gas de uso vehicular por sus menores emisiones contaminantes en comparación con el diésel y las bencinas. Esto lo hemos implementado también en nuestros vehículos.

Siguiendo en la línea de gas vehicular, en 2020 suscribimos una alianza con la compañía de leasing operativo Arval Relsa para incorporar en su oferta a vehículos convertidos a gas licuado vehicular.

También tenemos una alianza con Kaufmann para promover un camión demo con motor a gas que las empresas interesadas pueden testear en sus ámbitos de actividad, como reparto de bebidas, encomiendas, recolección de basura, y otras.

Otro eslabón clave de nuestro plan estratégico es el capital humano, porque los trabajadores han sido y serán los protagonistas de esta transformación que llevará a Empresas Gasco al futuro. En esta fase jugarán un rol determinante en el cambio cultural hacia la digitalización de la compañía y la aplicación de la analítica avanzada en todos sus procesos. Por ello implementamos una política permanente de detección de necesidades y de capacitaciones para actualizar conocimientos y habilidades en todas las áreas.

Todas las acciones previamente descritas permiten que Empresas Gasco se adecúe permanentemente a la realidad del progreso energético nacional e internacional; y que estemos siempre en condiciones de responder a los desafíos de la industria, a los cambiantes perfiles de nuestros clientes y, por cierto, a los vaivenes de la situación mundial.

En Copiapó, continuamos construyendo un parque fotovoltaico que producirá

150 MW



DIRECTOR

Vicente Monge Alcalde
Ingeniero Comercial
RUT: 6.999.938-7

DIRECTOR

Carlos Rocca Righton
Ingeniero Civil
RUT: 5.645.259-1

DIRECTOR

José Ignacio Laso
Bambach
Ingeniero Civil Hidráulico
RUT: 7.021.932-8

DIRECTOR

Francisco Gazmuri
Schleyer
Abogado
RUT: 6.064.357-1

DIRECTOR

Rodrigo Álvarez Zenteno
Abogado
RUT: 8.283.133-9

DIRECTORA

Carmen Gloria Pucci Labatut
Ingeniero Civil de Industrias
Mención Química
RUT: 6.794.700-2

PRESIDENTE

Matías Pérez Cruz
Abogado
RUT: 8.649.794-8

VICEPRESIDENTE

Andrés Pérez Cruz
Agricultor
RUT: 7.561.860-3

DIRECTORA

Michele Labbé Cid
Economista
RUT: 12.265.582-2

Gobierno corporativo

Directorio

Los nueve miembros que componen el Directorio que administra Empresas Gasco son elegido por la Junta Ordinaria de Accionistas. La duración del cargo es de tres años; después de este periodo los directores/as son renovados en su totalidad y pueden ser reelegidos en forma indefinida.

Una vez designado el Directorio, en la primera sesión deben elegir al presidente - cuya función es dirigir las reuniones de la mesa directiva y de las juntas de accionistas- y al vicepresidente -quien reemplaza al presidente en caso de ausencia o de imposibilidad temporal-.

La entidad se reúne en forma ordinaria al menos una vez al mes, y en forma extraordinaria cuando los intereses sociales lo requieren.

La remuneración de los directores la fija la Junta Ordinaria de Accionistas anualmente.

Caracterización de la junta de directores



9
Personas **en total**

NÚMERO DE DIRECTORES POR RANGO DE EDAD		NÚMERO DE DIRECTORES POR ANTIGÜEDAD EN EL CARGO	
Menos de 30 años	0	Menos de 3 años	3
Entre 30 y 40 años	0	Entre 3 y 6 años	5
Entre 41 y 50 años	2	Más de 6 y menos de 9 años	0
Entre 51 y 60 años	2	Entre 9 y 12 años	0
Entre 61 y 70 años	3	Más de 12 años	1
Más de 70 años	2		

Principales ejecutivos



GERENTE GENERAL Y REPRESENTANTE LEGAL

Víctor Turpaud Fernández
Ingeniero Civil de Industrias
RUT: 8.547.997-0
(Desde: 06/2020)



GERENTE CORPORATIVO INNOVACIÓN COMERCIAL

Tomás Ecclefield Escobar
Ingeniero Civil de Industrias
Mención Mecánica
Rut: 15.959.079-8
(Desde: 11/2019)



GERENTE CORPORATIVO ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Cristián Aguirre Grez
Ingeniero Comercial
RUT: 12.035.015-3
(Desde: 12/2018)



GERENTE LEGAL Y DE ASUNTOS CORPORATIVOS

Macarena Vargas Losada
Abogada
RUT: 13.233.938-4
(Desde: 10/2019)



GERENTE CORPORATIVO AUDITORÍA, COMPLIANCE Y SEGURIDAD INSTALACIONES

Patricio Yavar Arismendi
Ingeniero Comercial
RUT: 12.064.107-7
(Desde: 09/2016)

Caracterización de los principales ejecutivos



5
Personas **en total**

NÚMERO DE EJECUTIVOS POR RANGO DE EDAD

Menos de 30 años	0
Entre 30 y 40 años	1
Entre 41 y 50 años	4
Entre 51 y 60 años	0
Entre 61 y 70 años	0
Más de 70 años	0

NÚMERO DE EJECUTIVOS POR ANTIGÜEDAD EN EL CARGO

Menos de 3 años	3
Entre 3 y 6 años	2
Más de 6 y menos de 9 años	0
Entre 9 y 12 años	0
Más de 12 años	0

Principales ejecutivos negocios

3,5

AÑOS PROMEDIO DE ANTIGÜEDAD

43

AÑOS PROMEDIO



GERENTE GENERAL GASCO GLP S.A.

Marc Llambías Bernaus
Ingeniero Civil de Industrias
Mención Mecánica
RUT: 7.014.843-9
(Desde 03/2018)



GERENTE NEGOCIO MAGALLANES

Sergio Huepe Ortega
Ingeniero Civil de Industrias
Mención Mecánica
RUT: 8.854.360-2
(Desde 06/2017)



GERENTE GENERAL INVERSIONES GLP S.A.S. E.S.P.

Juan Manuel Morales
Administrador de Empresas
ID: 79.728.269 (colombiano)
(Desde 03/2020)



GERENTE GENERAL GASMAR S.A.

Mario Basualto Vergara
Ingeniero Civil Químico
RUT: 9.977.815-6
(Desde: 09/2017)

Caracterización de los principales ejecutivos negocios



4

Personas en total

NÚMERO DE EJECUTIVOS NEGOCIOS POR RANGO DE EDAD

Menos de 30 años 0

Entre 30 y 40 años 0

Entre 41 y 50 años 4

Entre 51 y 60 años 0

Entre 61 y 70 años 0

Más de 70 años 0

NÚMERO DE EJECUTIVOS NEGOCIOS POR ANTIGÜEDAD EN EL CARGO

Menos de 3 años 0

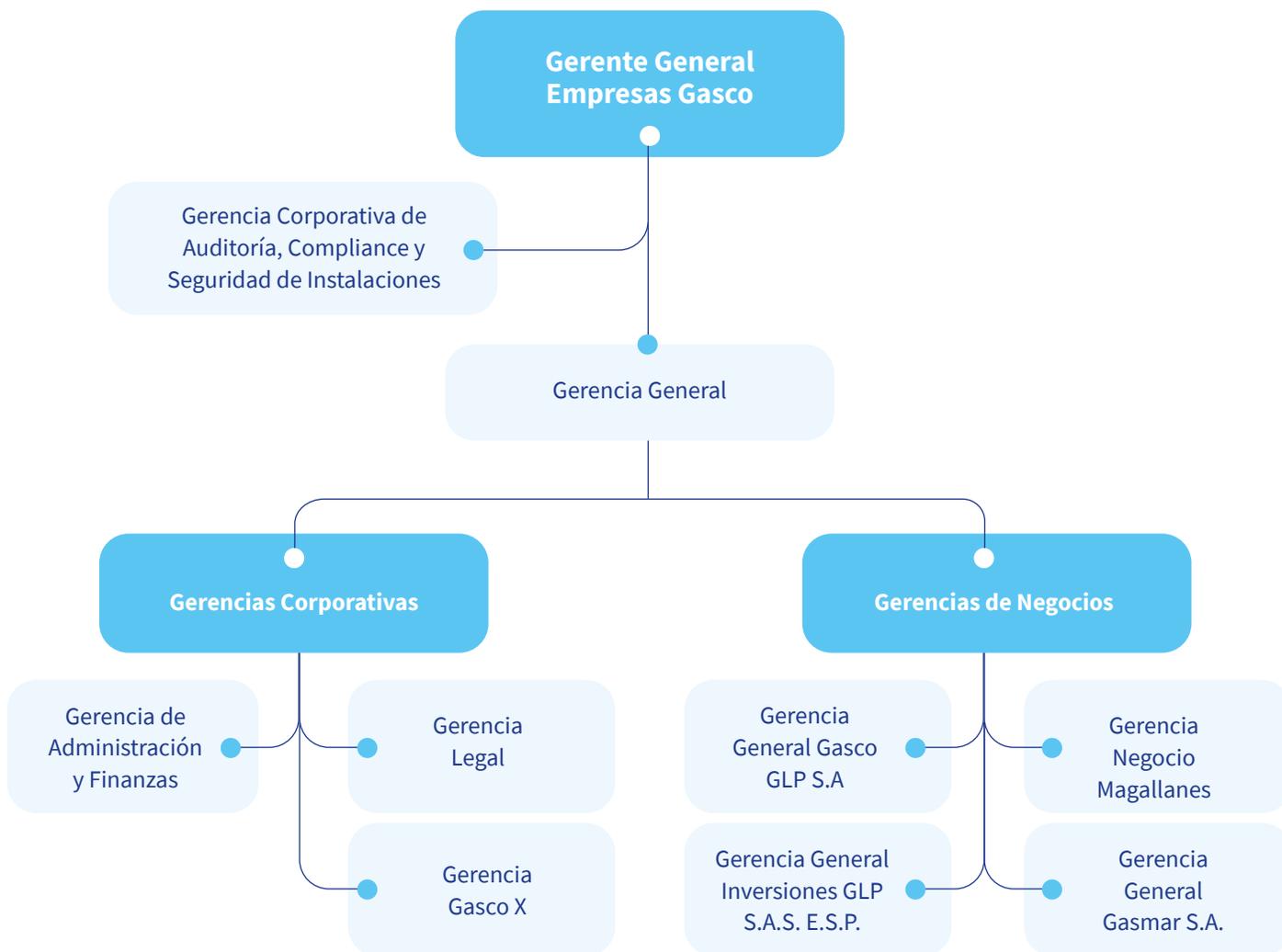
Entre 3 y 6 años 4

Más de 6 y menos de 9 años 0

Entre 9 y 12 años 0

Más de 12 años 0

Organigrama





Gestión Ética

Comité de Ética

El objetivo de nuestro Comité de Ética es formular programas de comunicación y difusión de las normas éticas de Empresas Gasco en toda la organización. Al mismo tiempo, esta entidad informa al Directorio sobre la implementación de los programas y sus resultados.

En este sentido, el Comité de Ética monitorea, identifica y adopta las medidas necesarias para asegurar que la conducta de los trabajadores se apegue a los valores corporativos y al Código de Ética de Empresas Gasco.

Otra de las tareas del comité es proponer cambios al Código de Ética y evaluar sanciones en casos de incumplimiento.

El Comité de Ética sesiona una vez al mes.

Las responsabilidades del Comité de Ética son:

- *Asegurar el correcto sentido y alcance del Código de Ética.*
- *Velar por la integridad corporativa de la compañía.*
- *Gestionar, analizar y resolver las denuncias de proveedores, clientes y trabajadores.*
- *Resolver casos de transgresión al Código de Ética y Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIHOS).*

¿Quiénes componen nuestro Comité de Ética?



*Los gerentes generales de Empresas Gasco S.A. y de Gasco GLP S.A. se incorporaron durante 2020.

**La Gerencia Corporativa de Finanzas y la Gerencia de Gestión de Personas, que participaban en el comité, fueron consolidadas en 2020 en la nueva Gerencia Corporativa de Administración y Finanzas.

Código de Ética

Nuestro Código de Ética inspira el actuar comercial, profesional y humano de Empresas Gasco y sus filiales con nuestros grupos de interés. Señala los lineamientos a los que debe ceñirse cada director, ejecutivo y trabajador, quienes deben indicar conocer sus disposiciones al firmar la recepción conforme del documento.

El código aborda y regula diversas áreas del actuar de nuestros trabajadores en relación con el negocio, como el respeto a las personas; nuestras responsabilidades con clientes, proveedores, contratistas, la comunidad, el medio ambiente, la salud y seguridad; la protección de activos, información y datos personales. También trata temas relacionados con la integridad corporativa, tales como cumplimiento normativo, conflictos de interés, relación con la autoridad y funcionarios públicos, regalos e invitaciones, responsabilidad penal de las empresas, libre competencia y anticorrupción.

**Para más información, revise nuestro Código de Ética [aquí](#)*

Como complemento al programa de inducción Ruta Gasco, realizamos un curso de e-learning sobre el Código de Ética para los nuevos ingresos. En total 847 trabajadores han completado este curso.

97

PERSONAS CAPACITADAS EN ÉTICA Y CONDUCTA DURANTE EL 2020

847

PERSONAS QUE PASARON POR EL PROCESO DE INDUCCIÓN SOBRE ÉTICA Y CONDUCTA

82.159

HORAS DE INDUCCIÓN EN ÉTICA Y CONDUCTA

1

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR PERSONA

Línea de denuncias

Contamos con una línea de denuncias cuyo objetivo es mantener y proteger los más altos estándares de ética e integridad en nuestros negocios, en todo tipo de transacciones e interacciones de alguna actividad que pudiese implicar alguna mala práctica o transgresión a cualquier ley y/o a la normativa interna de la empresa. Esta línea está disponible para nuestros trabajadores, proveedores, clientes, asesores, contratistas y accionistas.

Barómetro de Valores y Ética Empresarial

El Barómetro de Valores y Ética Empresarial es un estudio anual que mide la cultura ética y de cumplimiento en las organizaciones, realizado por la Fundación de Generación Empresarial (FGE). La medición comprende aspectos como:

- *Definición, vivencia y comunicación de la ética, integridad y compliance dentro de la organización.*
- *Prevención y seguimiento de conductas.*
- *Compromiso e identificación con los valores éticos y corporativos.*
- *Respuesta de la empresa ante Covid-19.*
- *Impactos en la competitividad.*
- *Presencia de conflictos éticos, transgresiones y presión.*
- *Respeto a sindicatos.*

Durante 2020 el Comité de Ética recibió 115 notificaciones a través de la línea de denuncias y correos electrónicos. Estas se abordaron en las reuniones que se realizan en forma mensual y se resolvieron con recomendaciones, mejoras de procesos, amonestaciones verbales, amonestaciones escritas y desvinculaciones.

En la versión 2020 participaron 53 empresas en el Reconocimiento Generación Empresarial al compromiso con la integridad. En Empresas Gasco fuimos premiados en la categoría Trayectoria, gracias a las mejoras permanentes que han consolidado una cultura de la integridad y compliance dentro de la organización. En esta versión, un 89% de los encuestados valora la gestión ética de nuestra compañía, lo que implica un incremento de 7,2% en comparación con el año anterior.



53

Empresas participaron en el Reconocimiento Generación Empresarial al compromiso con la integridad

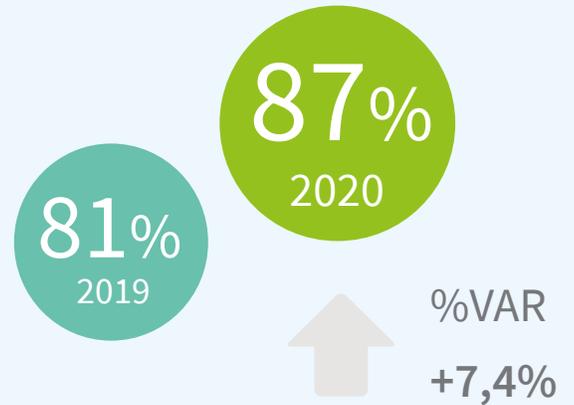
Resultados Barómetro de Valores y Ética Empresarial



Empresas Gasco

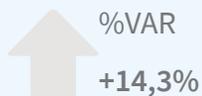
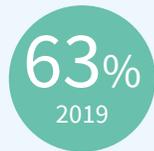


Promedio de otras empresas con las que se compara Gasco

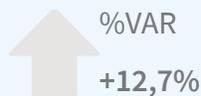


Resultados por ámbitos del Barómetro de Valores y Ética Empresarial

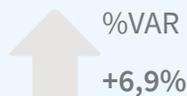
Identificación de los valores y comportamiento ético



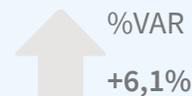
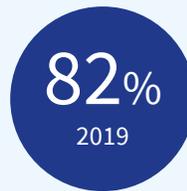
Sistema de lucha contra la corrupción



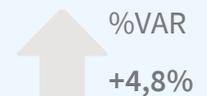
Gestión en las denuncias



Percepción por la seguridad de las personas



Percepción del respeto al medio ambiente





Modelo de Prevención de Delitos

Nuestro Modelo de Prevención del Delitos establece los lineamientos y el marco de actuación para la prevención de los delitos corporativos, de acuerdo a lo indicado en la Ley N° 20.393 que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas que entró en vigencia en diciembre 2009.

El alcance del modelo es corporativo, incluyendo a nuestros accionistas, controladores, responsables, ejecutivos principales, representantes y personas naturales bajo supervisión directa de los cargos antes mencionados.

En 2020, en el contexto de la emergencia sanitaria, incorporamos el nuevo delito contra la salud pública. Asimismo, analizamos los riesgos e implementamos medidas de mitigación respecto al delito de obtención fraudulenta del seguro de cesantía (beneficio otorgado por el gobierno).

Otros tópicos abordados durante el periodo fueron:

- *Adopción de medidas sanitarias internas y externas.*
- *Uso correcto de los permisos colectivos sanitarios.*
- *Consumo responsable de insumos de prevención de contagios.*
- *Relación con funcionarios públicos.*
- *No discriminación a trabajadores contagiados.*
- *Fake news.*
- *Línea de denuncias.*

También actualizamos el curso e-learning del Modelo de Prevención de Delitos, incorporando los cambios normativos de la Ley N°20.393 que comenzará a impartirse a principios del 2021.

Durante el periodo 2020 no existieron casos de corrupción confirmados

Libre competencia

Durante 2018 y 2019 capacitamos al Directorio, gerentes y subgerentes. En 2020, gracias a un levantamiento de la matriz de libre competencia, capacitamos a las áreas más expuestas a estos riesgos como la gerencias de Granel, Envasado y la Subgerencia de Operaciones.

Por otra parte, junto con una reconocida empresa y un consultor, identificamos 60 nuevos riesgos en libre competencia en nuestro negocio. Los evaluamos y trabajaremos con cada área correspondiente para mejorar el control.

	Número de personas capacitadas en libre competencia el 2020	Número de personas capacitadas en libre competencia años 2018 y 2019	Total de personas capacitadas en libre competencia	Promedio de horas de capacitación por persona
Directorio	0	9	9	1 horas
Gerentes	2	18	20	1,5 horas
Subgerentes	11	45	56	1,5 horas
Jefaturas	64	86	150	1,5 horas
Otros cargos expuestos	127	7	134	1,5 horas
TOTAL	204	165	369	

Cumplimiento normativo de las distintas operaciones

En el año 2020, se realizó modificaciones al proceso de cumplimiento normativo externo, donde el reporte de nuevas normas que era mensual pasó a ser bimensual. Durante el periodo se analizaron 9.251 normas publicadas por organismos reguladores en el Diario

Oficial. De estas, informamos 142 mediante 27 minutas dirigidas a ejecutivos y directores. 116 de aquellas normas tenían carácter informativo y 26 aplicables (su implementación se gestionó con las áreas involucradas).



Estrategia de sostenibilidad

En el contexto de nuestro objetivo de ser líderes en el desarrollo de soluciones energéticas, queremos contribuir y aportar valor a las necesidades sostenibles de nuestros clientes y al bienestar de las comunidades en las que estamos insertos. Para cumplir este objetivo, en 2019 definimos nuestra estrategia de sostenibilidad, que nos ayudaría a mejorar nuestra gestión sostenible.

Nos hemos preocupado de liderar incorporando las mejores prácticas de la industria con un gobierno corporativo responsable, siendo capaces de lograr la mayor satisfacción de nuestros clientes, lo que se ve reflejado en premios y reconocimientos. Trabajamos siempre con los más altos estándares de ética, logrando reducir el tiempo promedio de respuesta por denuncia. Estamos orgullosos además de plasmar nuestros avances en nuestros reportes de sostenibilidad, siendo este el segundo.

Estamos creciendo generando valor para nuestros grupos de interés, aprovechando la fuerza del negocio. Hemos implementado políticas para el bienestar del medio ambiente, comunidad y trabajadores. Con mucho esfuerzo hemos reducido el índice de frecuencia de accidentes con tiempo perdido de nuestros trabajadores y proveedores a un 1,92. Hemos logrado en tres años subir nuestro puntaje de Great Place to Work en 11 puntos, lo que nos posiciona como una gran empresa para trabajar. Nos hemos preocupados de hacer las cosas de una manera ambientalmente responsable midiendo y gestionando nuestra huella de carbono junto con nuestros residuos. Hemos reducido también nuestro consumo energético, potenciando la implementación de paneles solares en nuestras plantas.

Hoy contamos con 79 camiones a gas, lo que implica aproximadamente un 20% menos de emisiones de CO₂ por cada camión en la calle.

Nos estamos reinventando constantemente y hemos enfocando nuestras soluciones energéticas en ser un aporte efectivo a las necesidades de nuestros clientes, el medio ambiente y la sociedad,

esto se ve reflejado en el aumento del reemplazo de combustibles más contaminantes con gas licuado.

Queremos seguir trabajando de manera sostenible porque estamos conscientes que es la forma correcta de hacer las cosas y podemos como empresa aportar al planeta y la sociedad en que vivimos de manera activa.

Para monitorear cómo avanza nuestra estrategia de sostenibilidad y para incorporar en nuestra operación los objetivos y las metas estratégicas 2020-2022, hemos definido 55 KPI's, divididos en nueve ámbitos de acción.

Por otra parte, en nuestro desempeño siempre promovemos una cultura con enfoque social y ambiental, creando valor para nuestros grupos de interés y para nuestro negocio.



55

Indicadores



9

Ámbitos de acción



70%

De los indicadores están ligados al liderazgo responsable del impacto ambiental



15%

De los indicadores están ligados a la innovación y cambio de combustibles a energías menos contaminantes

Queremos mantener y liderar la posición actual en el mercado, incorporando las mejores prácticas de la industria, especialmente aquellas del ámbito de la sostenibilidad, en nuestra gestión.

Queremos aprovechar la fuerza de nuestro negocio para aumentar el valor generado a nuestros grupos de interés, otorgando oportunidades y crecimiento para nuestros colaboradores, proveedores, distribuidores y la comunidad en la que operamos.



Queremos que nuestras soluciones energéticas sean una contribución efectiva a las necesidades sostenibles de nuestros clientes, el medio ambiente y de la sociedad en general.

1 **Gobierno corporativo**
Responsable

2 **Clientes**
Mayor satisfacción de nuestros clientes

3 **Proveedores**
Excelencia en la integración de la cadena de valor

4 **Trabajadores**
Contar con el mejor lugar para trabajar

5 **Medio ambiente**
Gestión ambiental responsable

6 **Comunidades**
Crear valor compartido para nuestras comunidades



➤ **Buscamos generar valor compartido para todos nuestros grupos de interés**

Valor económico

Generado y distribuido

(Cifras en MM\$)

	2020	2019	Var %
Ingresos por actividades del negocio	337.823	331.602	1,9%
Ingresos financieros	957	960	(0,3%)
Aporte capital	0	0	0,0%
Ingreso en venta de propiedad, planta y equipo	298	1.697	(82,4%)
Otras ganancias fuera de explotación	18.080	19.043	(5,1%)
Valor económico generado	357.158	353.301	1,1%
Gastos de funcionamiento	(263.712)	(253.896)	3,9%
Gastos por beneficios al personal (sueldos)	(38.315)	(35.650)	7,5%
Otros gastos fuera de explotación	(6.297)	(5.535)	13,8%
Gastos por impuestos	1.740	(13.428)	(113,0%)
Costos financieros	(11.416)	(12.306)	(7,2%)
Inversión y contribución a comunidades	(437)	(520)	(15,8%)
Inversión en recambio de energías a menos contaminantes y en contribución medioambiental	(2.842)	(2.102)	35,2%
Dividendos	(14.280)	(13.776)	3,7%
Valor económico distribuido	(335.559)	(337.213)	(0,5%)
Valor económico retenido	21.599	16.088	34,3%

02

INNOVACIÓN PARA EL CRECIMIENTO

- » El gas licuado como solución energética
- » Principales indicadores
- » Innovando con nuestras soluciones energéticas para resolver tus necesidades
- » La transformación digital es ahora







El Gas Licuado cómo solución energética

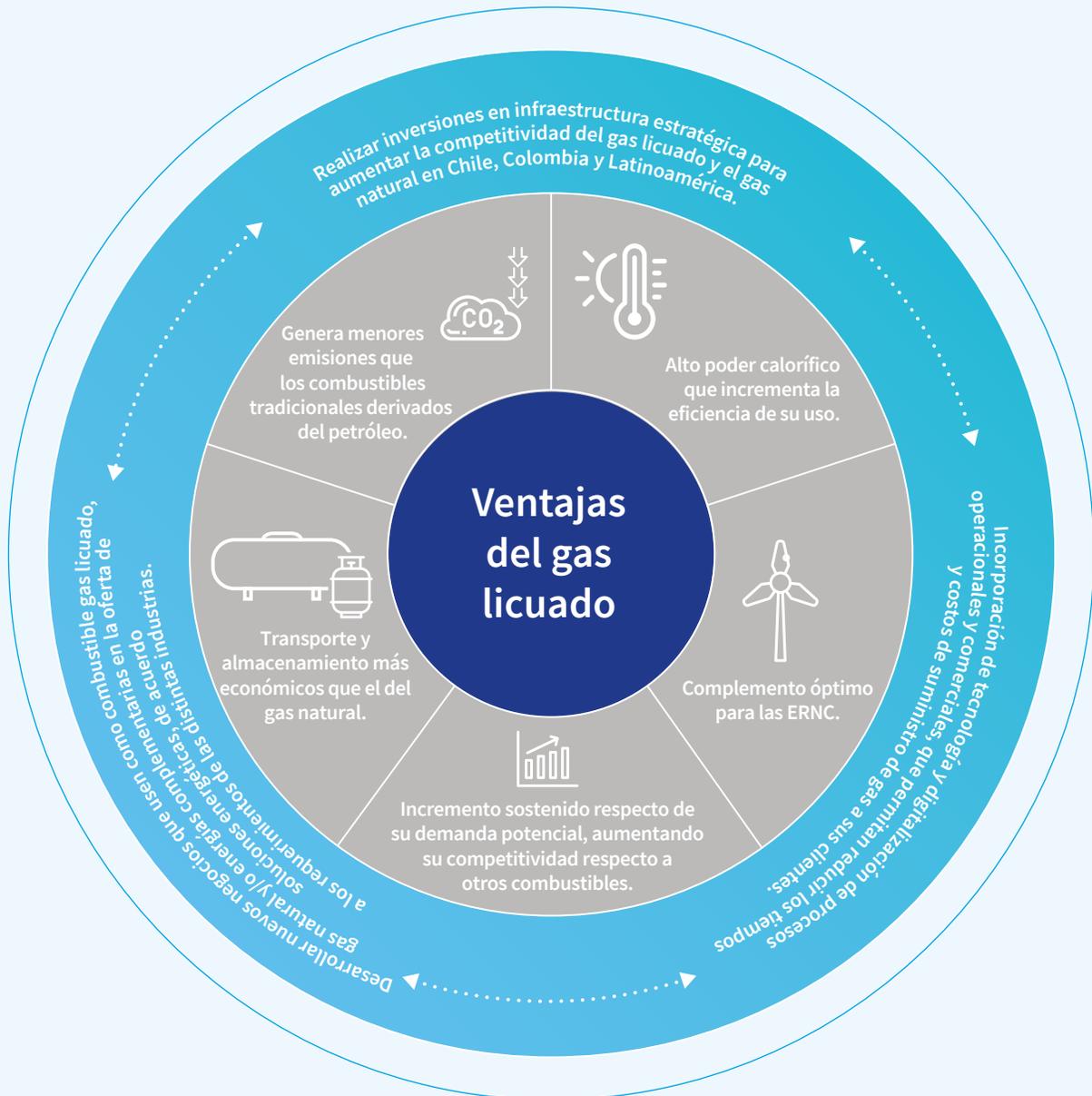
El gas licuado, destaca por ser versátil, eficiente y por su combustión limpia, pudiendo ser ocupado en todo tipo de procesos productivos.

En los últimos años su producción ha aumentado, mejorando su competitividad frente a otros combustibles. Debido a su fácil uso es un complemento óptimo para las energías renovables no convencionales (ERNC), ya que en muchos casos las organizaciones que las utilizan suplen las intermitencias con combustibles como carbón y diésel. Estos combustibles pueden ser desplazados por el gas licuado, disminuyendo entre un 20-25% la generación de gases de efecto invernadero y reduciendo también las emisiones de ruido. Así, el gas licuado contribuye a mejorar la calidad de vida de trabajadores y de las comunidades.

Por otra parte, al ser una energía de alto rendimiento, y con un costo variable de operación más bajo, ayuda a reducir costos. El gas licuado es un óptimo complemento para todo tipo de empresas, desde grandes a pymes. Y para todas las industrias, incluyendo servicios hospitalarios, edificios y condominios residenciales, industria silvoagropecuaria, agroindustria, industria alimenticia, industria textil, operaciones logísticas, gran y mediana minería metálica y no metálica y sus proveedores acreditados, industria metalúrgica y todo tipo de industria fabril.



Plan estratégico Gasco para potenciar el uso de gas licuado





En Gasco aportamos a construir un futuro energético seguro y sostenible para todos, con el objetivo de desplazar los combustibles más contaminantes de los procesos productivos, para contribuir a armonizar el desarrollo económico con un medio ambiente limpio. Siguiendo los lineamientos de nuestro plan estratégico, trabajamos para ofrecer soluciones energéticas eficientes y competitivas de acuerdo a las necesidades de cada uno de nuestros clientes, contribuyendo al desarrollo sostenible y agregando valor a los procesos.

Nuestras soluciones energéticas van más allá del gas licuado (GL) y gas natural (GN). Proveemos energía, vapor, aire y agua calientes para distintos procesos industriales; a través de Gasco Luz entregamos soluciones de energía fotovoltaica, ayudando a nuestros clientes a alcanzar un modelo de economía circular.

31%

DE LAS TONELADAS REEMPLAZADAS DE OTROS COMBUSTIBLES ENTRE EL 2017 Y 2020 CORRESPONDEN A FUELOIL

31%

DE LAS TONELADAS REEMPLAZADAS DE OTROS COMBUSTIBLES ENTRE EL 2017 Y 2020 CORRESPONDEN A DIÉSEL

24%

DE LAS TONELADAS REEMPLAZADAS DE OTROS COMBUSTIBLES ENTRE EL 2017 Y 2020 CORRESPONDEN A LEÑA

11 MW

GENERADOS DE ENERGÍA RENOVABLE NO CONVENCIONAL

50

NUEVOS CAMIONES CONVERTIDOS A GL

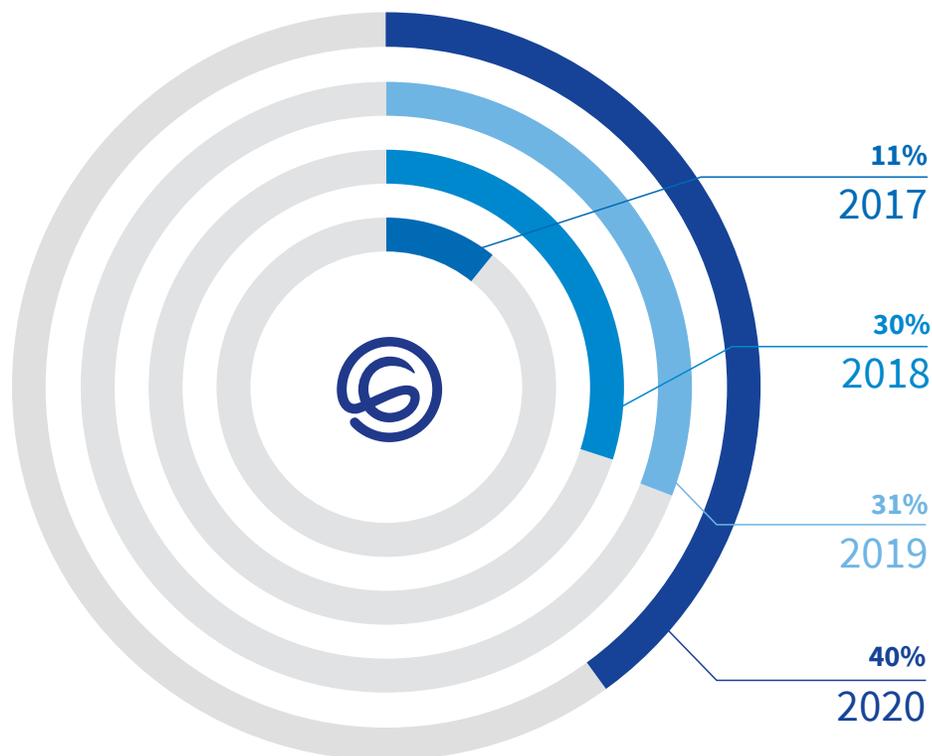


Principales indicadores

Evolución de combustibles captados

Totales en toneladas equivalentes de GL

	2017	2018	2019	2020
Reemplazo con GL de combustibles más contaminantes	2.178	5.949	7.141	10.100
Captación total de combustibles (reemplazo y nuevas instalaciones)	20.535	20.142	22.924	25.025
Proporción de reemplazo combustibles más contaminantes del total captado	11%	30%	31%	40%



Reemplazo de otros combustibles

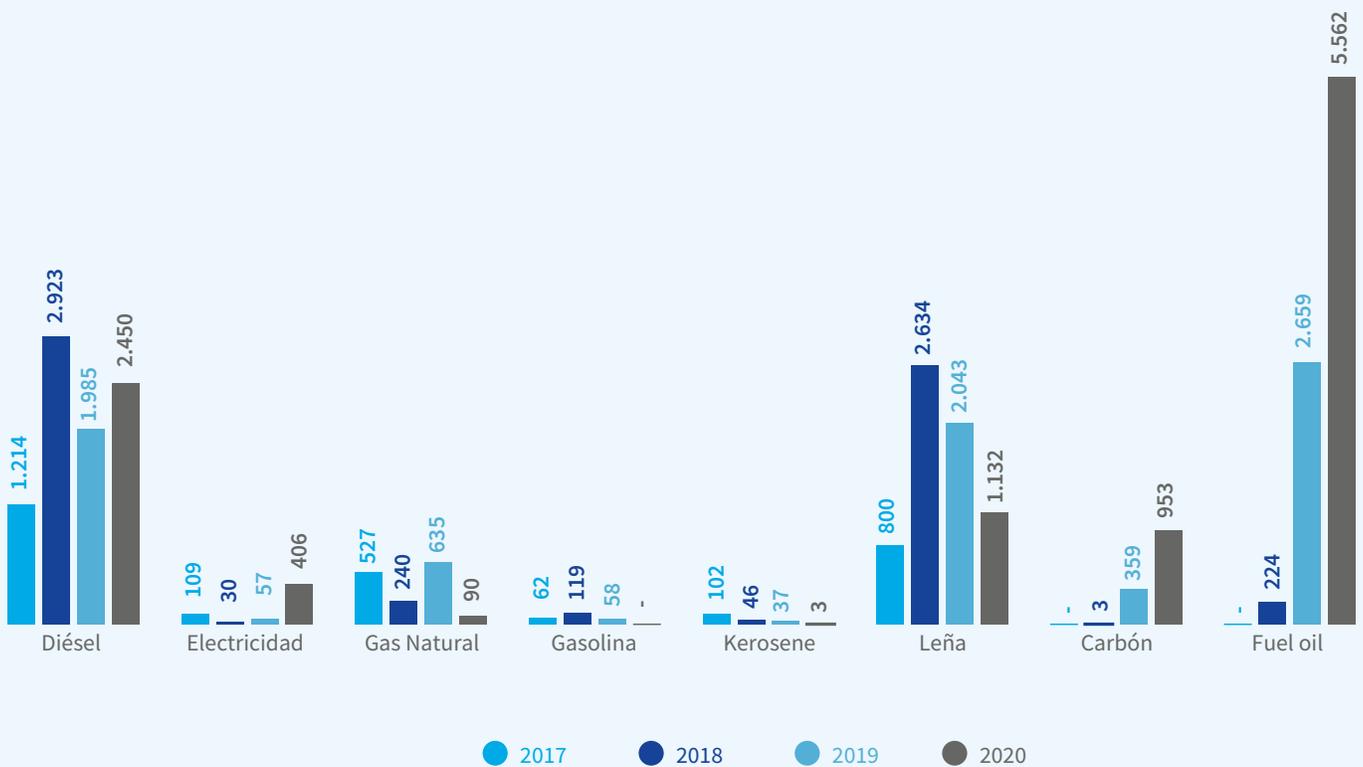
Porcentajes de toneladas equivalentes en GL captadas según tipo de combustible del 2017 al 2020

Diésel	31%
Electricidad	2%
Gas Natural	5%
Gasolina	1%
Kerosene	1%
Leña	24%
Carbón	5%
Fuel oil	31%



Reemplazo de otros combustibles en toneladas equivalentes de GL

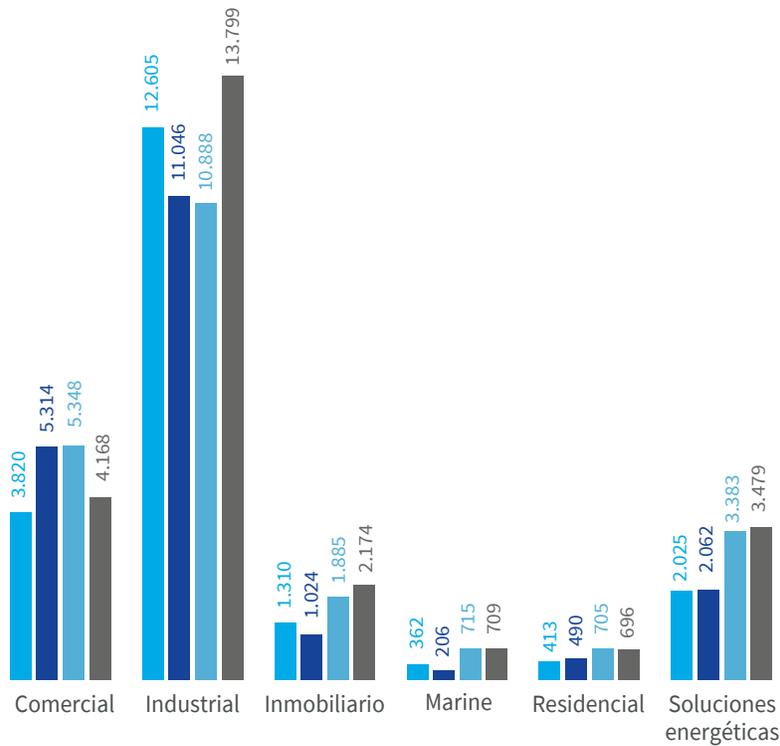
COMBUSTIBLE	2017	2018	2019	2020	TOTAL ACUMULADO
Diésel	1.214	2.923	1.985	2.450	8.572
Electricidad	109	30	57	406	602
Gas Natural	527	240	635	90	1.492
Gasolina	62	119	58	-	239
Kerosene	102	46	37	3	188
Leña	800	2.634	2.043	1.132	6.609
Carbón	-	3	359	953	1.315
Fuel oil	-	224	2.659	5.562	8.445
Total	2.814	6.219	7.833	10.596	27.462



Captación total por canal en toneladas equivalentes de GL

Totales en toneladas equivalentes de GL

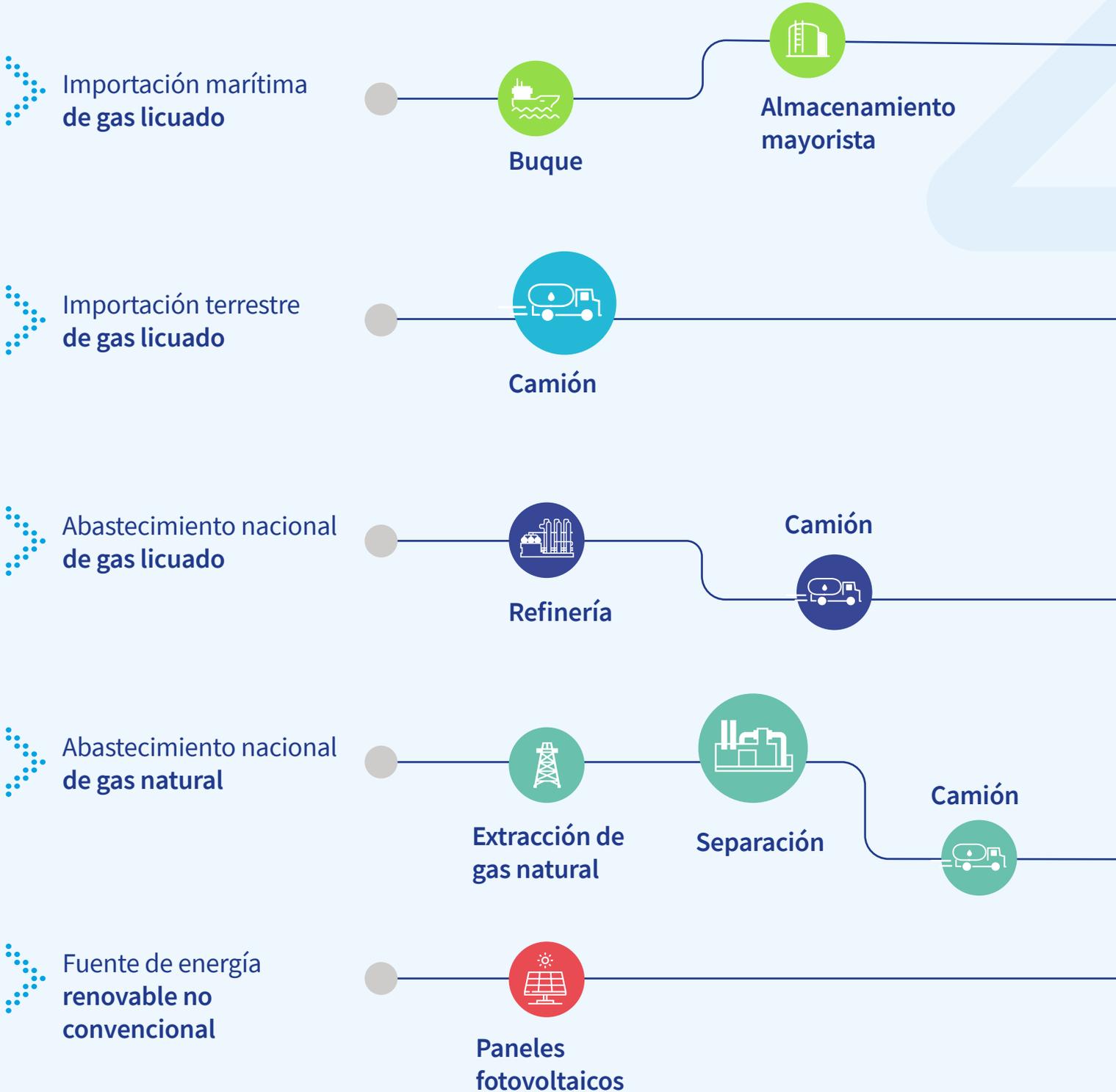
Canal	2017	2018	2019	2020
Comercial	3.820	5.314	5.348	4.168
Industrial	12.605	11.046	10.888	13.799
Inmobiliario	1.310	1.024	1.885	2.174
Marine	362	206	715	709
Residencial	413	490	705	696
Soluciones energéticas	2.025	2.062	3.383	3.479
TOTAL	20.535	20.142	22.924	25.025



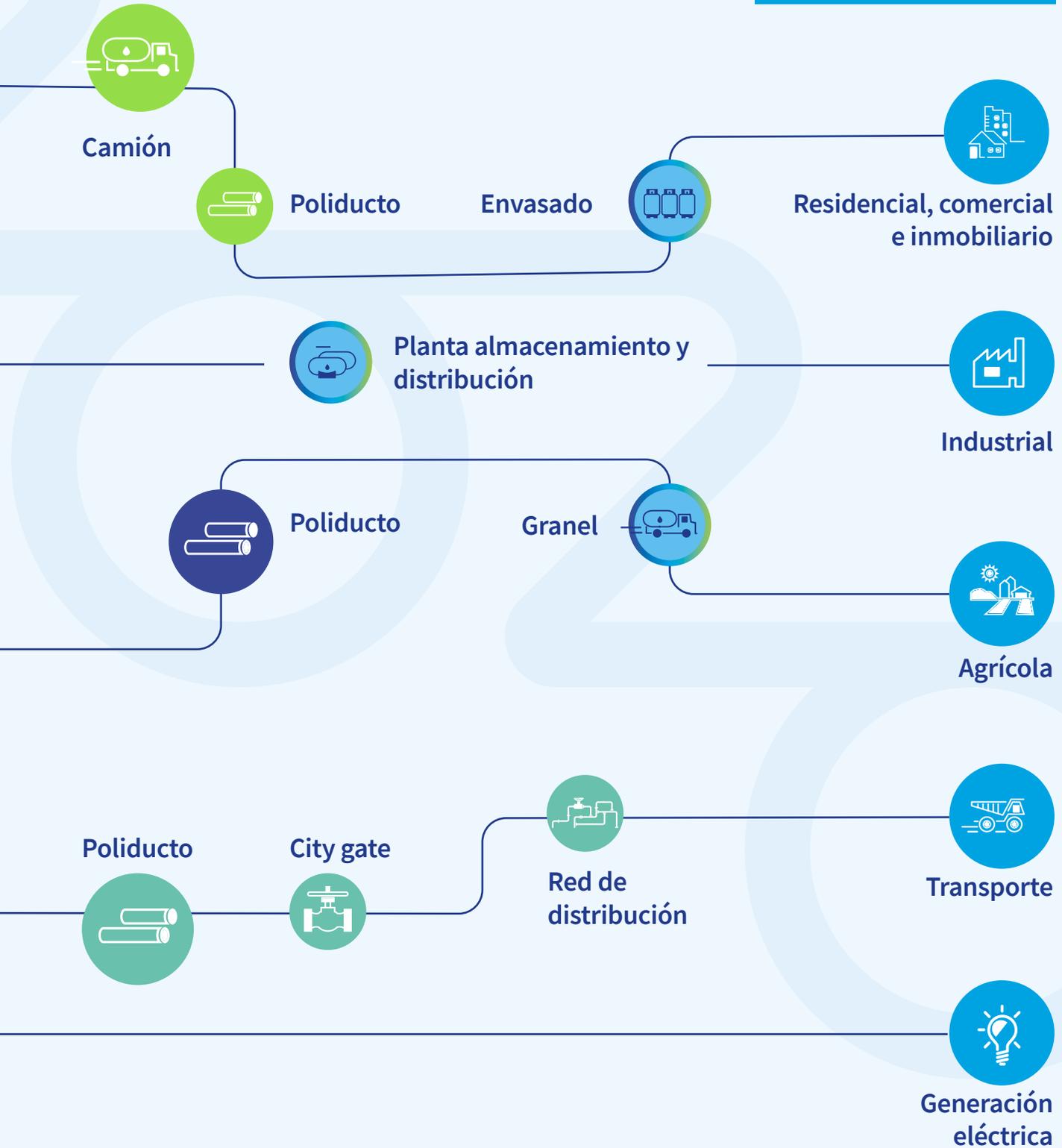
● 2017 ● 2018 ● 2019 ● 2020



El camino para llegar a nuestras soluciones energéticas



Soluciones energéticas



*Para más información, revise nuestro [Reporte de Sustentabilidad 2019](#), páginas 18, 20 y 21.



Innovando con nuestras soluciones energéticas para resolver tus necesidades

Soluciones energéticas residenciales, comerciales e inmobiliarias

Basados en nuestra experiencia, eficiencia y servicio, a través de nuestra área de Envasado (cilindros) o Granel diseñamos soluciones energéticas a la medida de cada negocio, permitiendo mejorar costos y reducir emisiones contaminantes.

Ofrecemos soluciones también para desarrollo de proyectos energéticos para inmobiliarias, edificaciones comerciales, residenciales y condominios, acompañando desde la evaluación de factibilidad hasta la instalación final.

En el segmento residencial, entregamos gas licuado a través de cilindros, granel y medidores.

PROYECTO DESTACADO 2020

Gasconnect

Con la plataforma digital Gasconnect, proyecto icónico dentro de la transformación digital, podemos acceder a más y mejor información de nuestros clientes para avanzar hacia una hiper-personalización. Es una herramienta que permite a nuestros clientes tener un mejor servicio al momento de solicitar gas envasado. Al mismo tiempo, ayuda a nuestra red de distribuidores a gestionar su negocio de manera eficiente, aportando a la optimización logística de Gasco. Gracias a esta aplicación se disminuyen los tiempos de entrega y es posible trazar los pedidos. También actúa como instrumento de fidelización de nuestro canal de distribuidores.

Estamos trabajando en una mejora importante en la arquitectura de la aplicación para lograr una operación más robusta, flexible y adaptable; además de una experiencia digital acorde a las exigencias de nuestros clientes. Asimismo, estamos en el proceso de cambio del algoritmo que asigna los pedidos a los distribuidores, para mejorar la eficiencia del uso de la red, disminuyendo los tiempos de entrega.

Innovación a nivel mundial

En 2020 presentamos Gasconnect en la Asociación Mundial de Gas Licuado (WLPGA), donde obtuvimos el primer premio en innovación a nivel mundial en la Conferencia de Tecnología Global (GTC).



44%

DE LOS PEDIDOS RECIBIDOS POR EL CANAL 800 SON POR LA APLICACIÓN

264.548

DESCARGAS DE LA APLICACIÓN 2020

587.478

DESCARGAS DE LA APLICACIÓN TOTALES (históricas)

77%

SATISFACCIÓN NETA DEL SERVICIO

88%

DESCARGAS DE LA APLICACIÓN TOTALES (históricas)

Principales resultados

- 80% de las entregas al cliente final en menos de 30 minutos



PROYECTO DESTACADO 2020

Alianza calefactores Rahue 6.0

Tenemos una alianza exclusiva con Mar del Sur para la comercialización del calefactor a gas licuado Rahue 6.0, diseñado por un equipo de ingenieros chilenos. Este calefactor de leños cerámicos y alta eficiencia es el reemplazo perfecto para calefactores de leña y pellet y está exento de restricciones de uso en ciudades con alta contaminación ambiental. El sistema es de bajo costo y puede ser utilizado en viviendas, restaurantes, cabañas y otros.

Los calefactores Rahue permiten equilibrar los costos de calefacción y comodidad; son amigables con el medio ambiente, eficientes y seguros; y ayudan a disminuir la contaminación intradomiliaria.

Las estufas Rahue 6.0 tienen cinco niveles para su uso, y el consumo por hora, que depende del nivel, va entre 0,22kg y 0,44kg o 0,1m³ y 0,2m³.

Principales resultados

- **Desplazamiento de leña, reducción de un 89% de material particulado**





Soluciones energéticas industriales y agrícolas

Las soluciones energéticas pueden adaptarse a la medida de cada industria y a todo tipo de procesos. Mediante una asesoría integral hacemos un levantamiento de los usos de energía e identificamos oportunidades de reducción de consumo y de emisiones, según los requerimientos de nuestros clientes.

Por otra parte, apoyamos la transición de las actividades agrícola y vitivinícola a matrices energéticas más limpias, en línea con las exigencias de los mercados de destino de sus productos y con la necesidad de hacer sustentables sus procesos.

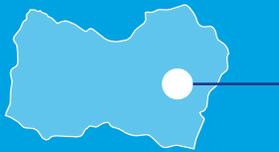


PROYECTO DESTACADO 2020

AMA TIME: Nuestro primer cliente de vapor

AMA Time es una empresa elaboradora de jugos y purés orgánicos ubicada en la región del Libertador General Bernardo O'Higgins. Esta empresa fue en noviembre 2020 nuestro primer cliente de vapor. El proyecto consistió en el cambio de energía en su proceso de producción, que operaba en base al petróleo pesado N°5 / combustible F05, a una energía más eficiente e ideal para procesar alimentos: vapor en base a gas licuado. Con este cambio disminuyó la emisión de gases de efecto invernadero.

En este proceso en Gasco nos responsabilizamos de la producción y el suministro de vapor utilizado en la planta y del rendimiento energético de la central térmica con la instalación y monitorización de un economizador de energía, innovación tecnológica desarrollada según las características de este proyecto.



Ubicación: Región del Libertador General Bernardo O'Higgins

Principales resultados

- **Reducción del 89%** del material particulado contaminante.
- **Ahorros económicos de al menos un 10%** sumando los costos variables y fijos en la generación de vapor.



Innovación tecnológica

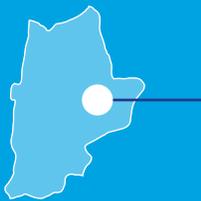
Cambio de combustible F05 a vapor en base a gas licuado.



PROYECTO DESTACADO 2020

INPPAMET: Reducción de emisiones

Inppamet, empresa especializada en el suministro de ánodos de plomo con altos estándares de calidad para la industria minera a nivel mundial, consolidó una alianza con Gasco para el cambio del combustible en sus operaciones buscando una producción más limpia y eficiente. Esta empresa generaba altas temperaturas, lo que requería la intervención extra de ventiladores, y además la vibración de estos ocasionaba altos niveles de ruido. Se realizó un estudio de factibilidad con los diferentes combustibles y se optó por el gas licuado, no solo por el tipo de combustible -que garantizaba una solución energética- sino también por la experiencia de Gasco, nuestro servicio reconocido a nivel nacional y la capacidad de mantener un abastecimiento permanente. Inppamet asegura que, gracias a la alianza con Gasco, se han cumplido las expectativas económicas, técnicas y de seguridad. Desde que se realizó el cambio los niveles de emisiones contaminantes bajaron en un 30%. En el proceso de combustión no se generan emisiones de dióxido de azufre (SO₂), lo que ayuda a evitar la lluvia ácida.



Ubicación: Región de Antofagasta

Principales resultados

- **Ahorro de costos en un 49%.**
- **Reducción en la emisión** de contaminantes en un 30%.
- **Se eliminó** la emisión de dióxido de azufre (SO₂).





Innovación tecnológica

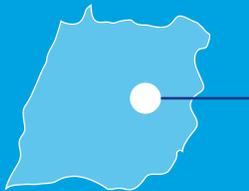
Cambio combustible de diésel a gas licuado.

PROYECTO DESTACADO 2020

VALLE VERDE: Biogás para el tratamiento de RILes

La industria lechera se caracteriza por generar una gran cantidad de RILes (residuos industriales líquidos). La lechera Valle Verde opera una central de generación térmica de vapor cuyo combustible es carbón. En este contexto se desarrolló un proyecto para reemplazar la combustión de carbón por biogás + GLP que proyecta un uso de 20% de biogás. El biogás se generará a partir de los RILes, que ya no necesitarán tratamiento fisicoquímico y posterior disposición de lodos.

Las medidas de eficiencia energética permitirán un menor uso de combustible del orden de un 13%. Valle Verde no verá incrementos en sus costos, podrá operar sin ningún tipo de restricción ambiental, y obtendrá un RIL tratado que le permitirá cumplir la normativa nacional y utilizarlo, por ejemplo, en el riego o en el proceso.



Ubicación: Región de Los Ríos

Principales resultados

- **Reducción** de costos y eliminación de restricciones ambientales.



Innovación tecnológica

Generación de vapor en reemplazo de carbón utilizado.



Soluciones energéticas para la acuicultura

Nos hemos enfocado en sustituir el diésel en las plataformas marinas de la industria acuícola, generando energía eléctrica con gas licuado para la alimentación y los procesos de fotoperíodo de los salmones. Estamos desarrollando también la automatización de los procesos de despacho de energía, para hacer un uso más eficiente de esta y aportar a la satisfacción de nuestros clientes.

Del año 2020 destacamos el crecimiento en la comercialización pontones de generación a GLP, que introducimos en el mercado en 2019 y pasaron a representar cerca del 40% de la venta mensual del área. Pese a las restricciones de la pandemia, avanzamos a grandes pasos y ya contamos con cinco plataformas marinas operativas en centros de cultivo donde el diésel ha sido sustituido en forma definitiva, consolidando nuestras soluciones energéticas: cuatro en la región de Los Lagos (Salmones Aysén) y una en la región de Aysén (Salmones de Chile).

El sistema se instala sobre una plataforma tipo catamarán y está compuesto de un set de generadores con 300 a 400kVA de potencia total -configurados a medida de la necesidad de cada cliente-, una planta de gas licuado y un surtidor de gas licuado para motores fuera de borda. Con este sistema las empresas sustituyen el diésel utilizado para generación eléctrica de sus cultivos por una solución energética basada en gas licuado, permitiéndoles reducir entre 15% y 20% el costo por combustible. Los pontones resultan más eficientes, seguros y de menor impacto al medio ambiente, reduciendo cerca de 20% la huella de carbono y disminuyendo el riesgo de derrames de hidrocarburo al mar.

Hemos incorporado también mejoras operacionales, como la implementación de un sistema automatizado de despacho de energía que es monitoreado desde una central en línea y es activado según la demanda efectiva, haciendo más eficiente el uso energético.

Preocupados por prestar una atención integral y oportuna a nuestros clientes, y de garantizar el suministro continuo de gas para sus operaciones, contamos con equipos y técnicos establecidos en la región de Los Lagos.

Otro hito de este periodo es un avance en la ingeniería básica de pontones centrales de alimentación 100% a GLP, en el desarrollo de un artefacto naval que integra todas las operaciones de los centros de cultivo de salmones, simplificando la logística de los centros de cultivo. En 2021 tramitaremos la obtención de permisos para operar ante la autoridad marítima.

5

plataformas marinas operativas en centros de cultivo donde el diésel ha sido sustituido en forma definitiva



4

región de Los Lagos (Salmones Aysén)

1

región de Aysén (Salmones de Chile)



SALMONES AYSÉN: Generación eléctrica en pontones en base a gas licuado

Esta empresa de producción de salmones nos contrató para desplazar el diésel en la generación de energía en las plataformas móviles usadas para alimentar y controlar los fotoperiodos de los peces en su centro de cultivo Huito (Calbuco), a fin de obtener ahorros energéticos y reducir los riesgos de contaminar el mar. Reemplazamos el sistema de generación eléctrica a diésel de los pontones por uno basado en gas licuado, lo que generó un importante ahorro energético y redujo el riesgo de derrames de combustible y de contaminación del ecosistema, siendo un aporte a la sustentabilidad del sector y del medio ambiente. Esto implicó que la empresa decidiera utilizar nuestra solución energética en otros dos centros de cultivo: Calbuco y Caleta Milagro. También estamos incorporando un sistema automático de despacho de energía que se activa según demanda efectiva, monitoreado desde una central en línea, haciendo aún más eficiente el uso de la energía.



Ubicación: Regiones de Los Lagos y Aysén

Principales resultados

- **Reemplazo del sistema de generación eléctrica a diésel** de los pontones por uno basado en gas licuado.



Innovación tecnológica

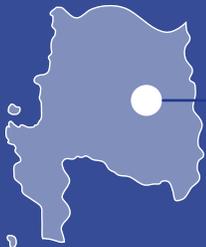
Cambio combustible de diésel a gas licuado.





LOTA PROTEIN: Reducción de emisiones en las pesqueras

La pesquera Lota Protein utiliza fuel oil 6 (petróleo N°6) en sus calderas y secador de aire caliente. Durante 2020, mediante Gasco GLP S.A., presentamos en conjunto el primer proyecto de evaluación consistente en una planta de 230 toneladas de almacenamiento de gas licuado. Este permitirá desplazar totalmente el uso de combustible contaminante, reduciendo significativamente las emisiones atmosféricas y contribuyendo a mejorar los índices de calidad de aire de la comuna de Lota. El proyecto ya cuenta con la Resolución de Calificación Ambiental favorable y está en etapa de construcción.



Ubicación: Región del Biobío

Principales resultados

- **Desplazamiento total** del uso de combustible contaminante.



Innovación tecnológica

Planta de 230 toneladas de almacenamiento de gas licuado.



Soluciones energéticas transporte

Gas vehicular y el nuevo panorama para la conversión

En nuestra búsqueda de reemplazar las energías contaminantes por otras energías más limpias comercializamos y distribuimos gas licuado (GL) y gas natural comprimido (GNC) para el transporte, específicamente para taxis, colectivos y flotas de vehículos comerciales que se han convertido a esa energía.

PROYECTO DESTACADO 2020

Alianza Arval Relsa para ofrecer vehículos a gas licuado

En línea con nuestro objetivo de lograr una matriz energética más limpia y menos contaminante, en 2020 suscribimos una alianza con la compañía de leasing operativo Arval Relsa para incorporar en su oferta a vehículos convertidos a gas licuado vehicular.

La conversión de los vehículos se realizará en talleres certificados por el Ministerio de Transportes, mediante un procedimiento seguro y poco invasivo: se instala un kit a gas que permite que el automóvil no pierda su condición de funcionamiento a gasolina y aumenta considerablemente su autonomía.

Principales resultados

- **Reducción en un 80%** de material particulado por conversión de diésel a gas licuado.
- **Reducción de un 20%** de CO₂ por conversión de gasolina a gas licuado.
- **Reducción de un 30%** de CO₂ por conversión de diésel a gas licuado.



Más económico

Genera un ahorro de 30-35% en el caso de GL y de 40-70% en el caso de utilizar GNC (dependiendo de la región).

Control de combustible

Su estado gaseoso dificulta su manipulación en comparación con los combustibles líquidos.

Aumenta la autonomía

Al adaptar un vehículo para el uso de GL o GLC este puede operar con gasolina o gas, duplicando la autonomía.

Exento de la restricción

En la región Metropolitana, los vehículos que utilizan gas como combustible están exentos de restricción vehicular, según RES 1932 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.



Motores de vehículos terrestres

Nuestros esfuerzos en este ámbito se centraron en promover camiones con motores a gas de fábrica. En alianza con Kaufmann estamos promocionando un camión demo con motor a gas, que las empresas interesadas pueden testear en sus ámbitos de actividad, como reparto de bebidas, encomiendas, recolección de basura, y otras.

Camiones a GL	2019	2020	Acumulado
Camiones propios de granel que funcionan a GL	7	1	8
Camiones livianos de reparto de cilindro diésel/GL	10	0	10
Camiones livianos de reparto de cilindro bencina/GL	30	49	79
Vehículos convertidos a gas	273	181	454*

*Solo 2019 y 2020

PROYECTO DESTACADO 2020

Motores en la minería

En Empresas Gasco hemos notado que la industria minera está en búsqueda de soluciones más sustentables. Por esto, contamos con un proyecto de desarrollo de motores de camiones para la minería que utiliza gas como combustible. Nuestro desafío es materializar el prototipo en 2021.

El prototipo es un motor CAT 3516 diésel para el cual construimos e instalamos un kit que opera con una mezcla Diesel-Gas.

A la fecha hemos desarrollado pruebas operacionales con hasta 40% de carga y hemos logrado muy buenos resultados. Actualmente estamos trabajando en mejorar el software de inyección de combustible. Posteriormente lo testaremos con mayor porcentaje de carga hasta lograr una sustitución óptima de diésel por GLP.

Principales resultados

- Reducción de CO₂ y de material particulado por conversión de diésel a gas licuado.





Motores de transporte marítimo

Nuestro objetivo en esta área es seguir creciendo en ofrecer soluciones energéticas a la industria acuícola, donde nos hemos enfocado en sustituir el diésel en las plataformas marinas generando energía eléctrica con gas licuado.

Hemos avanzado a grandes pasos y ya contamos con cinco plataformas marinas donde el diésel ha sido sustituido en forma definitiva. Nuestra expectativa es seguir creciendo en este ámbito, buscando soluciones complementarias y consolidando nuestras soluciones energéticas.

En paralelo, estamos en proceso de construir un barco propulsado por AGLP para servicio de distribución de 140.000 toneladas a AGLP en el mar.

80% de nuestra Gerencia de Desarrollo Transporte está enfocada en hacer crecer estos proyectos y en automatizar los procesos de despacho de energía, para hacer un uso más eficiente de esta y aportar a la satisfacción de nuestros clientes.

PROYECTO DESTACADO 2020

Soluciones de transporte marítimo

Otro desarrollo son nuestros motores fuera de borda, utilizados por pescadores artesanales y embarcaciones turísticas en caletas pesqueras. En este momento tenemos proyectos operativos en Tongoy, Coquimbo y Chañaral de Aceituno, con embarcaciones que ahorran hasta 50% en combustible.

En este ámbito proveemos soluciones como conversión a gas de motores fuera de borda, interiores y estacionarios; generación eléctrica en motores estacionarios; e islas de carga y abastecimiento.

Principales resultados

- Ahorro en un 50% de combustible.





Soluciones energéticas para la generación de energía

Queremos aportar a construir un futuro energético sostenible, desplazando los combustibles más contaminantes, fomentando el uso de energías renovables y diversificando la matriz energética de los lugares donde operamos.

INERSA: Generación eléctrica a gas licuado

Constituida en diciembre de 2016, Innovación Energía S.A. (Inersa) desarrolla proyectos de generación de energía eléctrica a gas (licuado o natural) para ofrecer generación de respaldo al Sistema Eléctrico Nacional (SEN) y a clientes específicos. Nuestro objetivo

es posicionarnos como complemento de las energías renovables no convencionales (ERNC), permitir la cogeneración de energía para entregar soluciones energéticas eficientes y producir suministro para clientes no conectados a un sistema eléctrico.

PROYECTO DESTACADO 2020

Planta Teno

En diciembre de 2017 comenzamos a construir la primera planta con motores-generadores a base de gas licuado. En 2020 iniciamos nuestras operaciones inyectando al Sistema Eléctrico Nacional (SEN) aproximadamente 22.000 MWh con una tasa de despacho sobre el 5%, lo cual es muy relevante para un sistema de respaldo al SEN ubicado en la región del Maule, y desplazando de esta forma el uso de diésel.

Ubicada en la Ruta 5-Sur km 173,7, la central está diseñada para operar con 26 motores con potencia de 1,72MW, generando una potencia total de 44,7MW para respaldo al SEN. Esta planta es un aporte en avanzar para transformar la matriz de energía eléctrica de Chile a energías más limpias

Principales resultados

- **22.000 MWh generados.**
- **Aumento en un 5%** de tasa de despacho.
- **44,7 MWh de potencia instalada.**





Desde 2020 Gasco Luz opera también en Colombia

Gasco Luz

Gasco Luz es una subsidiaria de Empresas Gasco que establecimos en noviembre de 2018 con el objetivo de desarrollar proyectos de generación distribuida, principalmente a través de energía fotovoltaica. En enero 2019 se incorporó a Energía Ciudad Luz SpA, que posee un 10% de participación.

Somos una alternativa confiable para empresas de alto consumo eléctrico que quieren optar por energías renovables. Bajo el modelo ESCO, estudiamos los consumos de energía de cada organización y diseñamos una planta que permite obtener el mayor ahorro, sin requerimientos de inversión para el cliente.

Nuestra meta inicial era llegar a 15 megawatts (MW) en cinco años. En estos dos años de funcionamiento ya llevamos 11 MW. El año 2020 lo consideramos como un año de consolidación del negocio.

Algunos hitos:

- *En cuanto a los paneles solares, estamos implementando mejora constante en su tecnología. En un inicio utilizábamos paneles de 100W y hoy tenemos paneles de 400W.*
- *Como socios de ACESOL (Asociación Chilena de Energía Solar) hemos participado en los cambios regulatorios de la industria eléctrica.*
- *Estamos desarrollando un sello para nuestros clientes, para visibilizar sus acciones y el aporte ambiental de los paneles fotovoltaicos.*

La energía solar la hemos implementado también en nuestras empresas. Desde 2021 tres plantas de Empresas Gasco utilizarán energía solar: Maipú (cliente libre), El Belloto y Talca. La planta de Maipú tendrá el proyecto de baterías más grande de Chile.

PROYECTO DESTACADO 2020

Copiapó Energía Solar

Copiapó Energía Solar es un proyecto en desarrollo en un terreno de 450 hectáreas que producirá 150 MW, ubicado en la comuna de Copiapó, región de Atacama. En junio de 2020 Copiapó Energía Solar presentó a la Superintendencia del Medio Ambiente la solicitud para acreditar el inicio de ejecución del proyecto y evitar caducidad de la resolución de calificación ambiental. La solicitud fue acogida por la autoridad. Hoy estamos desarrollando el inicio de las obras de construcción para la habilitación del camino de acceso. Paralelamente estamos gestionando los permisos ambientales sectoriales.

Principales resultados

- 450 hectáreas que producirán 150MWh de energía solar.





PROYECTO DESTACADO 2020

Viña San Pedro: Vinos 100% con energía renovable no convencional (ERNC)

El objetivo del proyecto desarrollado para esta importante viña –que adquirió el compromiso de producir vinos con 100% de ERNC a 2021– apunta a abastecer de electricidad con energía renovable los sistemas de riego tecnificado en sus viñedos. Para ello comprometimos la instalación y operación de 13 parques solares en nueve campos. La energía generada con paneles fotovoltaicos reportará un ahorro económico garantizado de al menos 10% anual. Nuestra solución energética a la medida permitirá a Viña San Pedro reemplazar el uso de la red eléctrica, que se compone en gran parte de combustibles fósiles como el carbón, y hacer más sustentable su operación con miras a las exigencias de los mercados de destino de sus exportaciones.



Ubicación: Distintas regiones

Principales resultados

- Reducir las emisiones de CO₂ en 1.650 toneladas anuales.





Reemplazo del uso de la red eléctrica por paneles fotovoltaicos



Otras iniciativas

Biopropano

En Gasco GLP estamos colaborando en el desarrollo del proyecto de investigación: “Producción de Biopropano de Segunda Generación a Través de un Proceso Integrado Biotecnológico/Termoquímico”, seleccionado y aprobado por FONDEF* a la Universidad Católica de la Santísima Concepción. El proyecto consiste en desarrollar un proceso integrado biotecnológico/termoquímico, que permita maximizar la producción de biopropano a partir de lípidos residuales (origen renovable).

En el marco de nuestro compromiso con el cuidado del medioambiente, nuestro interés por colaborar en esta investigación se debe a:

- i. La necesidad de probar y desarrollar tecnología enfocada en maximizar la formación de biopropano para llevarla a escala comercial, ya que la tecnología existente lo produce en bajas concentraciones en relación a la materia prima utilizada.
- ii. El biopropano cuenta con las mismas ventajas logísticas de transporte y almacenamiento que el gas licuado de origen fósil, actividad en la cual Gasco GLP cuenta con una vasta experiencia.
- iii. El uso de residuos como materia prima, dándole un nuevo uso antes de su deshecho.

* Fondo de Fomento al Desarrollo Científico y Tecnológico.







La transformación digital es ahora

Gasco X

Con miras a nuestro objetivo de transformación digital y cultural, en 2020 creamos y lanzamos Gasco X: una gerencia centrada en la nueva estrategia de negocios desde el punto de vista de la transformación digital.

Con Gasco X buscamos ser referentes y especialistas en innovación y en el uso de nuevas tecnologías que habiliten la estrategia de posicionarnos como líderes en soluciones energéticas. Nuestra misión es permitir que Empresas Gasco desarrolle todo su potencial a través de la integración de la cadena de valor, incorporando el uso de la tecnología, desarrollando nuevas capacidades y trabajando de manera colaborativa; para poder entregar a nuestros clientes una oferta integral de soluciones energéticas que les simplifique la vida y que se adecúe a sus necesidades.

Nuestro objetivo es brindar a nuestros clientes una experiencia digital sorprendente, con entrega continua de nuevas funcionalidades, mejorando su experiencia día a día. Gracias a un profundo análisis de nuestros datos esperamos ofrecerles el producto o servicio correcto en el momento oportuno y en donde nuestros clientes prefieran. Queremos lograr una transformación cultural dentro de nuestra organización con el objetivo de la transformación digital, donde podamos tomar decisiones basadas en datos.

Gasco X está compuesto por cerca de 40 personas y seguiremos creciendo en los próximos años, incorporando el mejor talento digital y potenciando a nuestros empleados. Para avanzar en nuestra misión, estamos en proceso armar dos nuevas áreas: Analytics y Digital.



Innovación y nuevas tecnologías

Este año nuestro foco en innovación estuvo en definir la estrategia de Gasco X y en implementar el laboratorio de innovación, lo que nos permitió trabajar en tres pilares:

Nuestra estrategia de innovación

Generación de valor

Buscamos generar valor a la compañía a través del levantamiento de casos de uso para incorporar advanced analytics.

Tecnología

Incorporamos nuevas tecnologías para obtener más -y mejor- información de nuestros clientes, con el objetivo de entregarles una experiencia omnicanal.

Cultura

Queremos potenciar una cultura de innovación en la organización, a través de nuevos talentos y formación a todo nivel para acercar conceptos y el trabajo colaborativo entre áreas.



Principales iniciativas

- *Pricing & revenue management en envasado.*
- *Forecast demanda en planta Maipú para envasado por formato de producto.*
- *Ciclo de vida de clientes, buscando mejorar la experiencia digital.*
- *Implementación de Hybris (sistema que concentra la información de los consumidores desde todos los puntos de contacto).*
- *Desarrollo e incorporación de nuevos talentos*
- *Talleres, webinars y capacitaciones para acercar conceptos (principalmente advanced analytics).*
- *Células de advanced analytics implementadas con integrantes del negocio, Gasco X y otras áreas.*



INNOVACIÓN EN COLOMBIA

En Colombia nos estamos certificando como una compañía altamente innovadora con la Cámara de Comercio de Bogotá, que entrega un sello de buenas prácticas de innovación. Con este es posible presentar proyectos de innovación que pueden ser financiados por el gobierno.



COMITÉ DE INNOVACIÓN

En 2020 el Comité de Innovación sesionó en seis ocasiones. Además, durante el año se sumaron instancias para acercar nuevos conceptos a la organización. Buscamos que toda la compañía se sienta parte, lo que es clave para avanzar en la transformación cultural. Entre estas destacan el lanzamiento de Gasco X, la realización de talleres de inteligencia artificial, capacitaciones de machine learning y sprint reviews para hacer seguimiento a las iniciativas trabajadas.





Nuevo Centro de Planificación y Control Logístico (CPC)

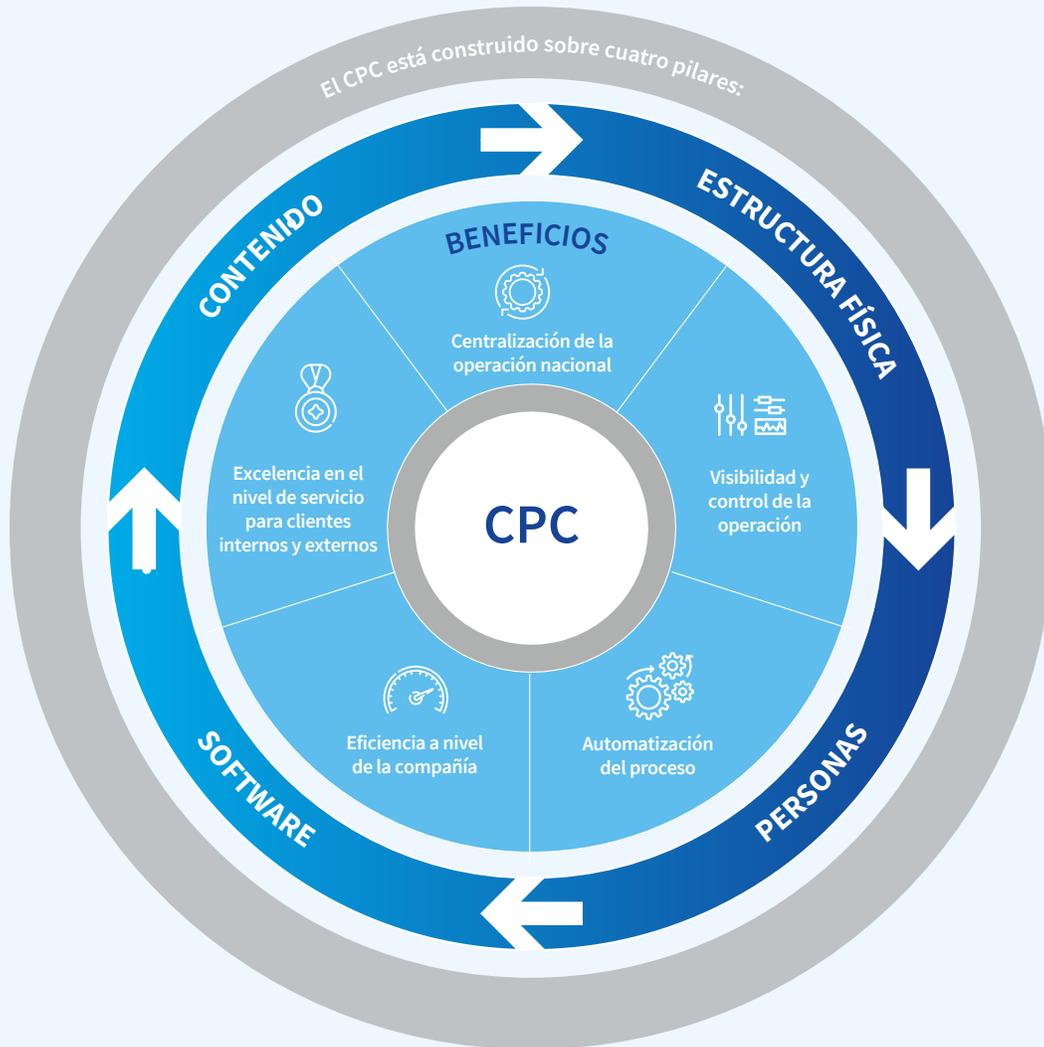
En Empresas Gasco estamos convencidos de que mantener altos estándares de servicio y atención al cliente es un pilar fundamental que nos permitirá cumplir nuestra meta estratégica de ser líderes en soluciones energéticas óptimas, limpias y sostenibles.

Con esa meta en mente desarrollamos y pusimos en marcha en el tercer trimestre de 2020 el nuevo Centro de Planificación y Control Logístico (CPC), ubicado en nuestra oficina central.

En el CPC reunimos de forma centralizada y a nivel nacional todo el proceso de planificación y control de nuestra logística: el despacho de Granel y de Envasado, incluyendo el despacho a los distribuidores y la restitución y la reposición a nuestros distintos centros a nivel nacional. Así, integramos en forma eficiente la logística de transporte de ambos canales.

El objetivo principal del centro es monitorear las distintas rutas a nivel nacional para detectar anomalías y reaccionar en forma proactiva, mejorando la experiencia de nuestros clientes.





El CPC cuenta con:



- Sistema de video wall en matriz de 4x2



- Ocho monitores de 55" de alta gama



- Software de seguimiento y trazabilidad



- Gestión de alertas



- Indicadores



03

MÁS CERCA QUE NUNCA DE NUESTROS CLIENTES

- » Medidas adoptadas en el marco del Covid-19
- » Satisfacción de clientes
- » Ciberseguridad y adaptación de procesos





Medidas adoptadas en el marco del Covid-19

Para cuidar la salud de nuestros clientes durante la pandemia y entendiendo los problemas que el Covid-19 pudo causar en sus negocios, tomamos las siguientes medidas:



Personas

- *Potenciamos y fortalecimos los canales de contacto remotos, pasando de un mecanismo presencial a uno virtual: página web, sucursal virtual y call center.*
- *En Magallanes: Atención parcial en oficinas comerciales para quienes no pueden utilizar los canales remotos.*
- *Digitalización: Pagos a través de la aplicación para reducir el contacto (convenio BancoEstado).*



Empresas

- *Reuniones virtuales.*
- *Clientes Pyme Granel: Plan Reactívale*
 - » *Hicimos un catastro de nuestros clientes que dejaron de consumir y les ofrecimos un plan para extender sus contratos y hacerles un descuento por seis meses cuando sus negocios se reactivaran.*
 - » *Para los clientes con medidores generamos planes de pago a 12 meses.*

Satisfacción de clientes

Para poder ser exitosos y mantenernos en el tiempo, dependemos de que nuestros clientes continúen adquiriendo nuestros productos y servicios.

En Empresas Gasco proveemos soluciones energéticas óptimas, eficientes y que permiten una mejor calidad de vida para la comunidad. Tenemos el compromiso de ofrecer a nuestros usuarios los mejores productos, en armonía con el entorno y que aporten valor a los grupos de interés.

Además de asegurarnos de la calidad y valor de nuestros productos y servicios, queremos que nuestros trabajadores se comporten con altos niveles de profesionalismo y decoro al interactuar con clientes y potenciales clientes al cumplir sus funciones y representar a Empresas Gasco.

Durante 2020 nos enfocamos en realizar gestión con cada área para mejorar los procesos que afectaron directamente a los clientes. Esto, a partir de los resultados de estudios y mediciones aplicadas en cada línea de negocio.

Por otra parte, 2020 fue un año particular, por lo que buscamos entender cómo los cambios afectaron a nuestros clientes respecto a la compra y a su relación con Empresas Gasco.

En 2020 iniciamos, junto con Praxis, un estudio diagnóstico del nivel de madurez de la experiencia cliente. En este participó personal externo e interno. En el año trabajaremos los pilares más débiles.





Eficiencia y optimización de servicio

Marzo 2020

Implementación de **nuevo modelo de atención a nivel nacional**

87%

Nivel de atención **telefónica a clientes**

Porcentaje de clientes atendidos del total que se comunicó

80%

Nivel de servicio **telefónico a clientes**

Total atendido dentro de los primeros 20 segundos

26.493

91%

77%

TOTAL DE RECLAMOS NEGOCIOS ENVASADO, GRANEL, MEDIDORES Y TRANSPORTE

PROMEDIO DE CIERRE RECLAMOS MENOR A 15 DÍAS EN CLIENTES ENVASADO, GRANEL, GAS POR RED Y AUTOGASCO

DE LOS CLIENTES PREFIEREN LA VÍA TELEFÓNICA COMO CANAL DE ATENCIÓN

Nuestra estrategia **de servicio al cliente**



Enfoque estratégico

- *Ser un referente en la industria en cuanto a calidad de servicio.*
- *Ser una organización proactiva que trabaja con orientación al cliente, buscando y proponiendo alternativas innovadoras en sus procesos, para la satisfacción de sus clientes.*



Principales retos

- *Contribuir y aportar valor a través del servicio que ofrecemos a nuestros clientes.*
- *Entregar un servicio de excelencia.*
- *Internalizar al cliente como centro en la organización, reforzando la cultura y sus valores.*
- *Custodiar el servicio de todas las plataformas de atención.*



Objetivos

- *Desarrollar proyectos y mejoras continuas orientadas a la satisfacción.*
- *Potenciar el autoservicio, impulsando el uso de IVR y desarrollando un canal digital para web y teléfonos móviles.*
- *Medir y monitorear la cadena de valor de cada proceso.*
- *Retroalimentar a la organización con los resultados de los indicadores.*

¿Cuáles son los canales más utilizados por nuestros clientes?



Telefónico



Correo corporativo



Gasconnect



Presencial



Web



Redes sociales

Otros 1%: entidades como SEC/SERNAC, cartas.

Canales de contacto inicial



Requerimiento

Reclamo

Consulta

Gestión de reclamos



Se ingresan antecedentes para el registro del reclamo a CRM.

Al momento de grabar, el sistema entrega un N° de reclamo que se le informa al cliente junto al plazo de respuesta en días hábiles.



El reclamo es recepcionado por nuestros analistas con el fin de estudiar el caso de forma personalizada y determinar el siguiente paso.



Nuestro analista crea una tarea específica a uno o más responsables del área correspondiente, agilizando el proceso de recolección de antecedentes y acciones para la solución del requerimiento.



Nuestro analista es notificado de la finalización de la(s) tarea(s), por lo que en caso de encontrarse en condiciones de entregar una respuesta robusta al cliente procede al cierre del reclamo, notificando la resolución al cliente por el canal de preferencia.

Comité de Clientes

El Comité de Clientes tiene el objetivo de levantar temas relevantes en términos de servicio y satisfacción en los negocios Envasado, Granel, Medidores y Transporte, y en relación con indicadores de cumplimiento de servicio y de diagnóstico de la experiencia global. En 2020 continuó sesionando de forma trimestral. En las sesiones

se visibilizan los KPI de reclamos y satisfacción neta de los distintos procesos en la compañía, se identifican los dolores y se conforman mesas de trabajo o mesas técnicas para trabajar en iniciativas enfocadas en las distintas líneas de negocio.

Comité de **Clientes**



Periodicidad:

Trimestral

Foco:

- *Indicadores de requerimientos y reclamos año en curso de indicadores comparativos mismo periodo año anterior.*
- *Satisfacción y experiencia de servicio.*
- *Transversal a Empresas Gasco.*

Comité de **Retroalimentación**



Periodicidad:

Mensual

Foco:

- *Reuniones con las áreas enfocadas comerciales y administrativas para dar a conocer mensualmente KPI de reclamos, requerimientos y satisfacción neta con la post venta.*
- *Visibilización del aumento en los reclamos e insatisfacción para identificar los quiebres.*
- *Elaboración de planes de acción.*

Atención postventa

En 2020 desarrollamos un Modelo de Atención de Posventa alineado con nuestra Estrategia de Servicio al Cliente. El objetivo es canalizar las respuestas hacia los usuarios cuando ellos generan un reclamo.

En el modelo existe una unidad específica de resolución de reclamos para cerrarlos de forma exitosa rápidamente.

También incorporamos un sistema de gestión de relación con los clientes (Hybris-C4C) para administrar sus contactos, capacitar a los trabajadores y definir procesos, procedimientos y protocolos de atención. Esto en cumplimiento de los decretos 67 de Gas y 327 del Ministerio de Energía y Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC), respectivamente.

El seguimiento del servicio lo realizamos a través de una medición de satisfacción mediante encuestas telefónicas después de la atención. Con los resultados generamos indicadores, estadísticas y entregamos la información a las áreas pertinentes.

Realizamos medición constante de los siguientes programas:

- *Tracking satisfacción ultima compra Envasado (canal telefónico, distribuidor y línea 800).*
- *Tracking satisfacción procesos Granel (captaciones, instalaciones, mantenciones, re-inspección, asistencia técnica y distribución).*
- *Tracking satisfacción postventa (negocio Granel, Envasado y Medidor).*
- *Cliente incognito Envasado.*

Este año, en contexto de pandemia, realizamos también estudios específicos que nos permitieron ir conociendo y entendiendo más a nuestros clientes. Entre ellos una encuesta motivos de no uso Gasconnect y un focus group a clientes postventa.



Gestión postventa

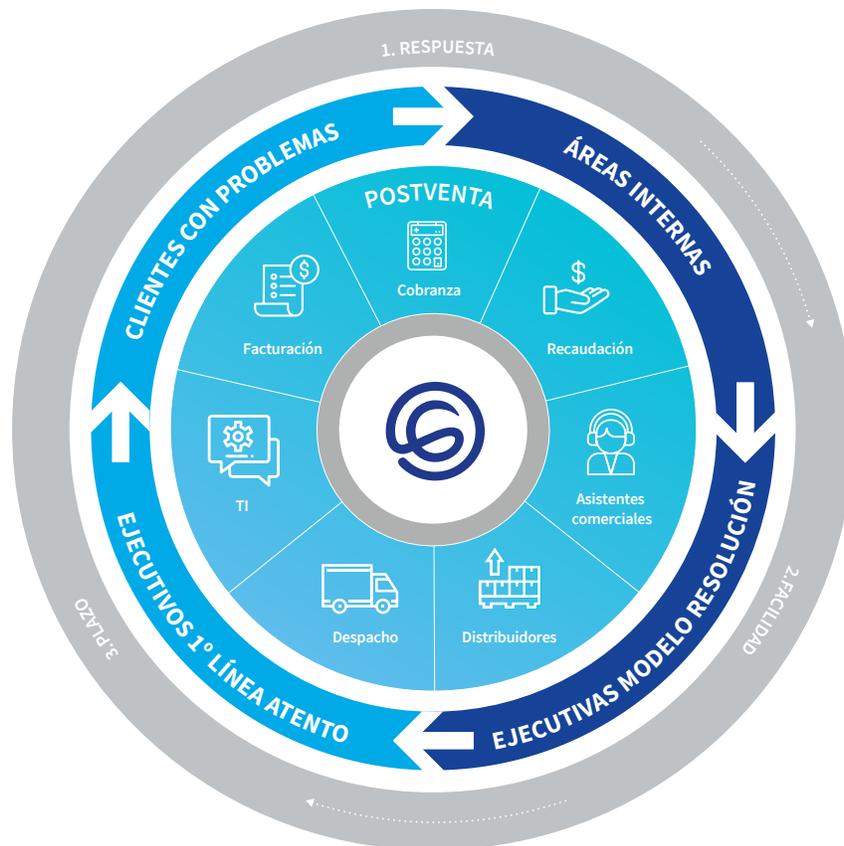
Esperamos entregar respuesta al 100% de los clientes que generan reclamos. Así, a través de la gestión de posventa trazamos todo el proceso y medimos la satisfacción. Para esto utilizamos herramientas como workshops, mapas y tracking trimestral, entre otros.

El hecho de tener una unidad especializada en reclamos nos permite ser proactivos ante consultas de los clientes, ya que los analistas son responsables de mantener registro de la última gestión y de seguir el cumplimiento de tareas desde principio a

fin, para poder entregar información actualizada. De esta forma, están empoderados para exigir respuestas reales y robustas de los responsables de tarea.

El tiempo promedio de cierre de reclamos es de 15 días, de acuerdo con lo que establece la normativa.

En marzo 2020 implementamos la Unidad de Resolución, que se potenció durante el resto del año.



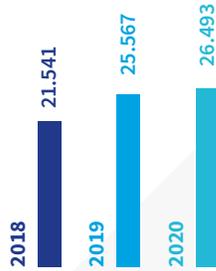
Para fortalecer nuestros pilares de postventa trabajamos en mejorar la comunicación entre áreas (levantando alertas ante posibles problemas o contingencias y manteniendo una comunicación fluida), somos proactivos (buscando cómo ser más eficientes en los procesos internos y anteponiéndonos a posibles problemas), y gestionamos una cultura de servicio (intencionando el buen servicio y fomentando la empatía entre áreas por las labores que realizan).

Indicadores de servicio 2020

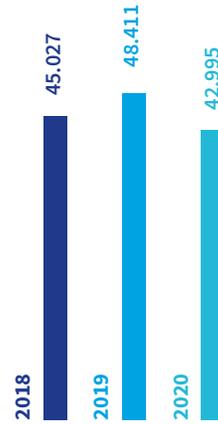
TOTAL SOLICITUDES DE SERVICIO



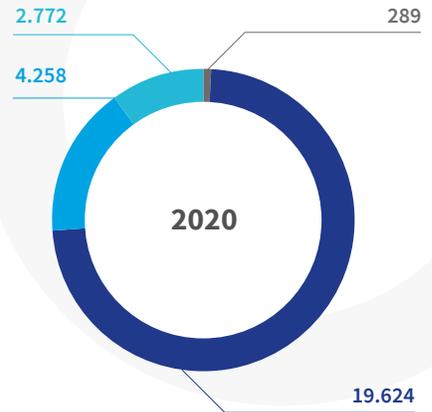
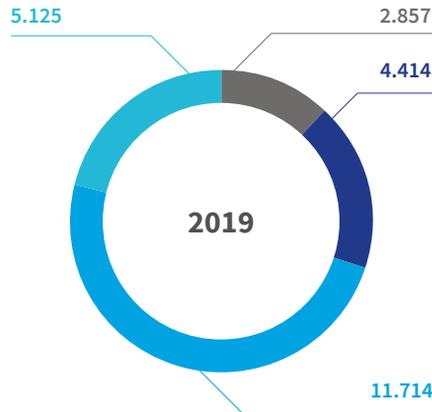
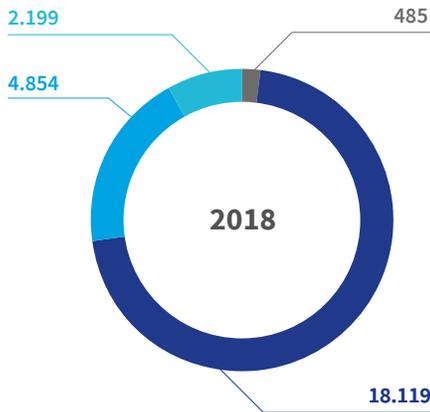
TOTAL RECLAMOS



TOTAL REQUERIMIENTOS



Total de reclamos



- Envasado
- Granel
- Medidores
- AutoGasco

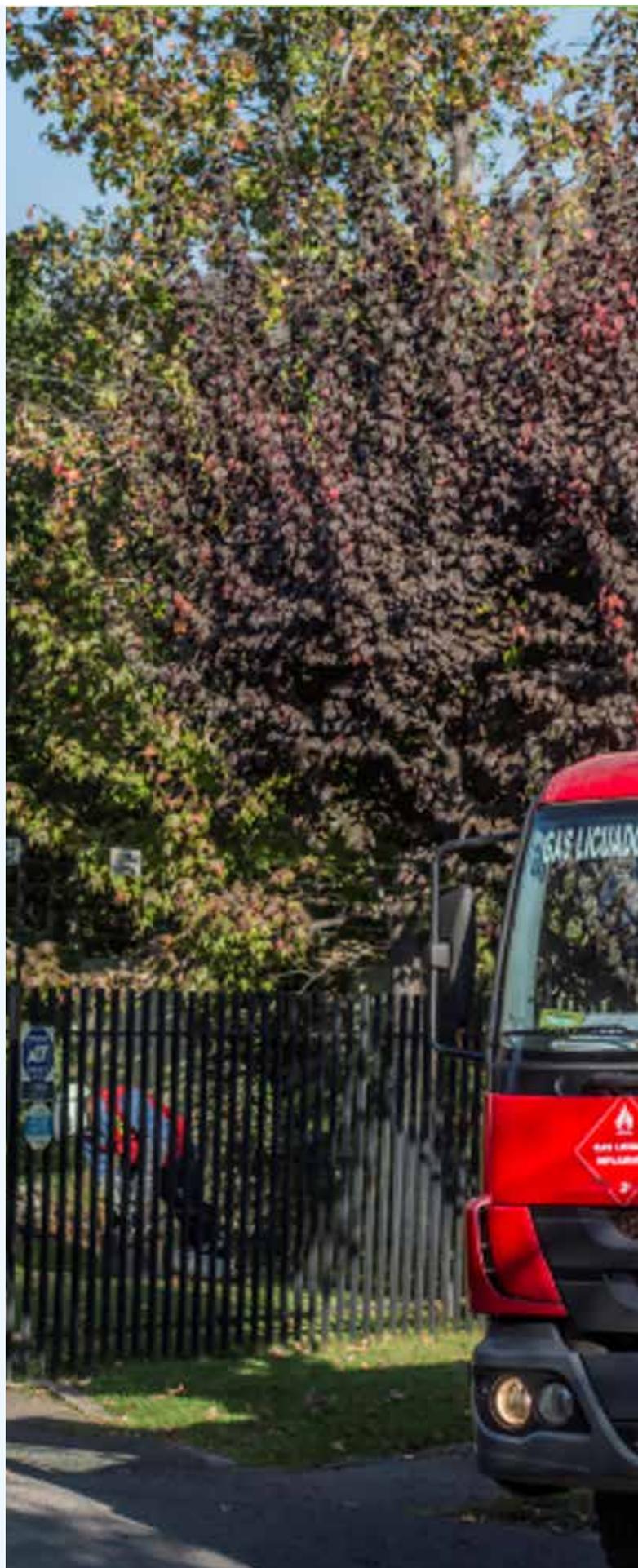
	Índice de satisfacción 2020	Diferencia con 2019
Satisfacción Envasado general	87	-3
Canal Gasconnect	88	-1
Canal Línea 800	86	-2
Canal Distribuidor	88	-2
Satisfacción Granel general	84	+4
Proceso captación	85	+11
Proceso instalación	80	+7
Proceso distribución	88	+5
Proceso mantenciones	86	-3
Proceso reinspección	89	+2
Proceso asistencia técnica	80	+9
Satisfacción AutoGasco general	62	-6
Proceso call center	41	-26
Proceso estaciones de servicio	69	+10
Proceso servicio técnico	54	-24

Por otra parte, durante 2020 en conjunto con distintas áreas de la empresa trabajamos en responder interrogantes de cada negocio.

Junto con el área de Granel realizamos un estudio para conocer las impresiones de los clientes respecto a los planes de calefacción. Los resultados implicaron respaldar el cambio de la promoción de invierno.

En el tracking de envasado y cliente incógnito incorporamos preguntas para evaluar el cumplimiento de los protocolos de entrega para resguardar la salud (uso de mascarilla, guantes, desinfección de los cilindros). Para esto trabajamos con Club Gasco, que premió a los distribuidores con mayor cumplimiento.

Para AutoGasco gestionamos dos estudios. Uno con Ipsos para evaluar el peso de la marca AutoGasco versus Transporte. El otro, con Praxis, para analizar la propensión de conversión a vehículo a gas.





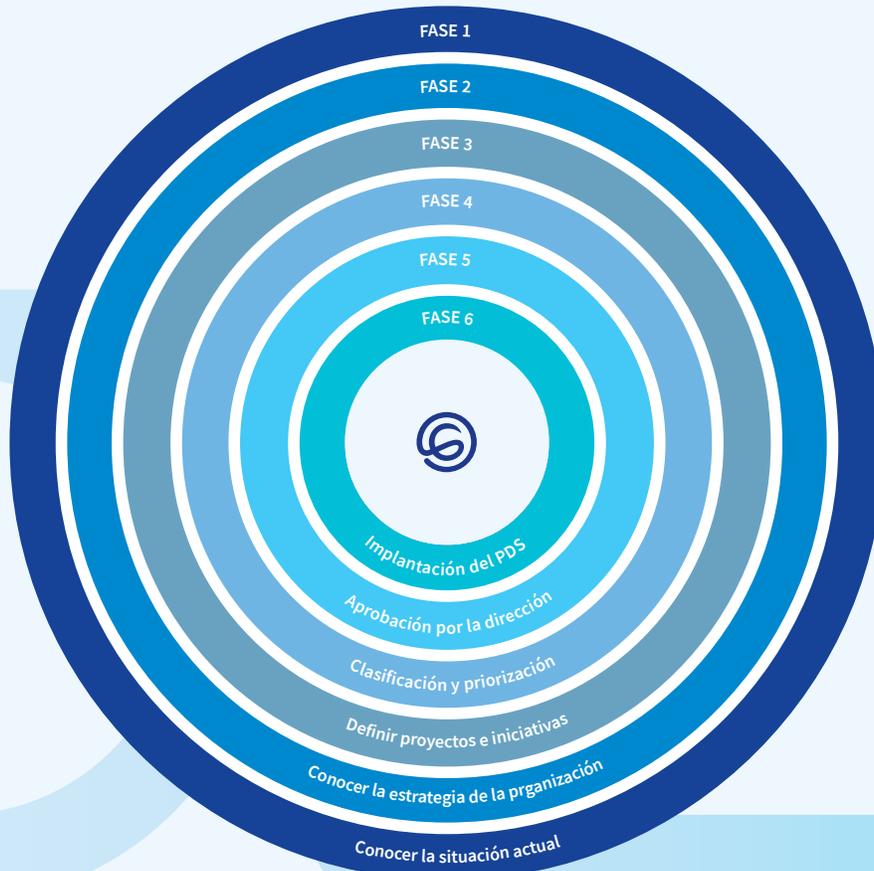
Ciberseguridad y adaptación de procesos

Cuidado de datos e información de nuestros clientes y trabajadores

El Plan Director de Ciberseguridad detalla nuestro enfoque de gestión en ciberseguridad y cuidado de datos. El marco de trabajo considera los siguientes aspectos relevantes:

-  • **Identificar:** comprensión de los riesgos de ciberseguridad en relación con los sistemas, activos, datos y capacidades.
-  • **Proteger:** medidas para proteger y mantener servicios de infraestructura críticos.
-  • **Detectar:** procesos para identificar la ocurrencia de un evento de seguridad cibernética.
-  • **Responder:** definiciones para actuar con respecto a la detección de un posible evento de seguridad.
-  • **Recuperación:** planes y procedimientos de restauración para restablecer capacidades o servicios deteriorados debido a un evento de ciberseguridad.

Este plan se elaboró en las siguientes fases:



Los principales hitos y actividades que hemos abordado en relación con el Plan de Ciberseguridad son los siguientes:

Gestión continua de vulnerabilidades	Identificación de procesos y activos críticos	Análisis de madurez de ciberseguridad	Desarrollo de Plan Director 2020	Roadmap de ciberseguridad



En 2021 continuaremos desarrollando acciones siguiendo los lineamientos de ciberseguridad, tales como: defensa contra malware, protección web o correo electrónico, programa de ethical hacking y phishing, y gestiones de activos de software.

Una de las medidas para proteger a nuestros colaboradores durante la pandemia fue el trabajo remoto. Para esto, fue necesario abrir las redes de Empresas Gasco para que nuestros trabajadores pudieran conectarse desde sus casas teniendo accesos a los softwares. Si bien esto implicó un mayor riesgo de ciberseguridad, gracias a un diagnóstico realizado anteriormente teníamos claras nuestras vulnerabilidades y cómo trabajarlas.

De todas formas, vimos la necesidad de capacitar más a nuestros trabajadores en temas de ciberseguridad, por lo que instruimos a quienes se encontraban en modalidad de teletrabajo sobre los riesgos y en el programa Ruta Gasco incluiremos un ítem de ciberseguridad.

Durante el periodo reportado no existen reclamos por conceptos de filtraciones, robos o pérdidas de información, datos o cualquier otra vulneración en materia de privacidad de afiliados.

Iniciativas de automatización y digitalización de procesos



Colaboradores

- Debido a la pandemia, 33% de nuestros trabajadores se encontraron en modalidad teletrabajo.
- Utilizamos herramientas digitales para comunicarnos y gestionar a nuestros trabajadores durante el trabajo remoto (Tableau para reporte diario de casos de Covid-19, Sharepoint para expediente de exámenes e informes al Ministerio de Energía, intranet, MS EXA para levantamiento de riesgos en teletrabajo y firma de declaración jurada, MS TEAMS y Zoom para inducciones y capacitación de seguridad, PDF para firma de registros de capacitación).
- Realizamos 51.055 horas de formación de manera virtual a 1.148 trabajadores. También realizamos capacitaciones e inducciones virtuales.



Clientes

- La aplicación Gasconnect nos permite entregar un mejor servicio a nuestros clientes y ayuda a nuestros distribuidores a gestionar de mejor forma su negocio.
- Potenciamos los canales de contacto remotos: página web, sucursal virtual y call center.
- Entregamos la posibilidad de realizar pagos a través de la aplicación para reducir el contacto, gracias a un convenio con BancoEstado.



Distribuidores

- La plataforma MIGA integra nuestros sistemas de gestión internos y Gasconnect, digitalizando la mayoría de los procesos que los distribuidores solían hacer manualmente.

04

UN GRAN EQUIPO AL CENTRO DE NUESTRA OPERACIÓN

- » Demografía de nuestros trabajadores
- » Gestión de Personas
- » Precaución y cuidado de nuestros trabajadores
- » Nuestros proveedores y contratistas
- » Nuestra red de distribuidores



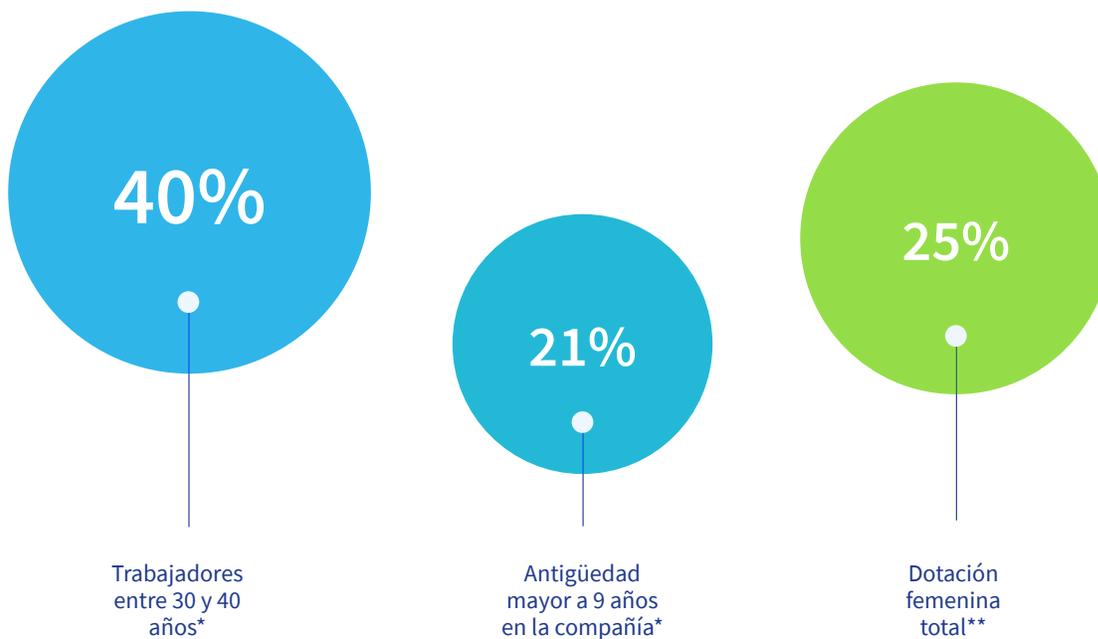


Demografía de nuestros trabajadores



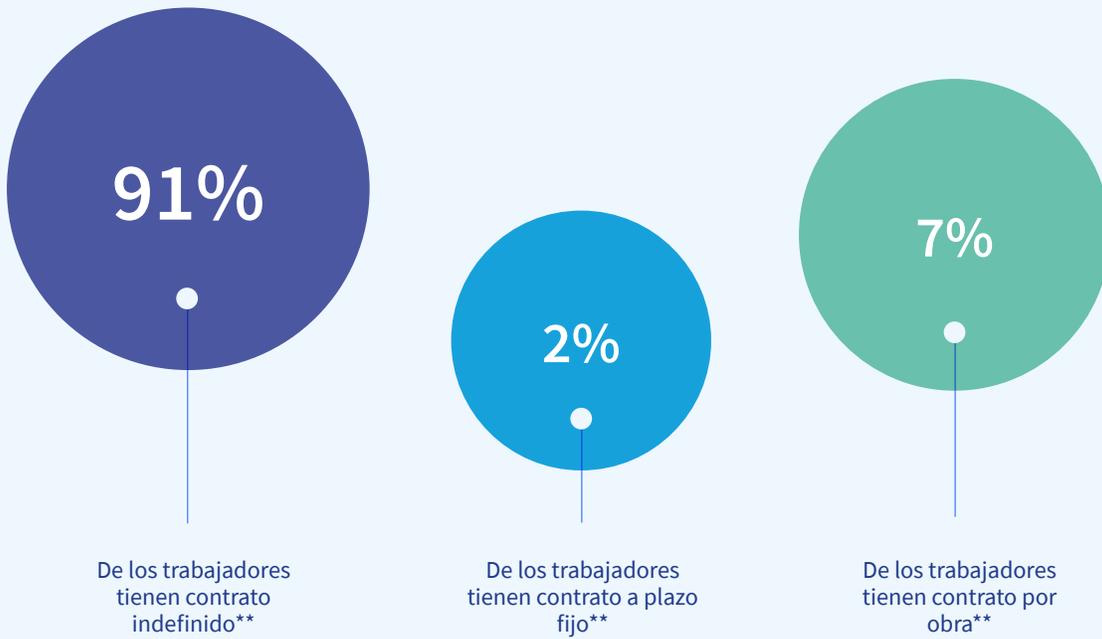
10 nacionalidades **distintas****

25 Cargos reclutados a través **de proceso de movilidad interna***



*Solo Chile

** Chile y Colombia



Becas entregadas para estudios de carreras técnicas, diplomados y magister*

16



Total de horas capacitación 2020*

51.055



Trabajadores participaron del nuevo plan de capacitación transversal*

260



Trabajadores capacitados en temas de innovación*

196

Gestión de Personas

El foco en la gestión de personas está puesto en transformar la cultura organizacional, con el objetivo de lograr implementar la estrategia de negocio en forma adecuada.

Para esto hemos definido un plan de gestión del cambio que cuenta con cinco líneas de acción.

Estrategia de **gestión de personas**

Transformar la cultura organizacional para lograr la correcta implementación de la estrategia del negocio.

Líneas de acción

1

Transformar a los líderes en agentes de cambio que movilicen a la organización en la dirección deseada.

2

Resideñar la estructura organizacional para facilitar el cumplimiento de la estrategia.

3

Identificar las brechas culturales, con el fin de gestionar el cambio y alcanzar la cultura aspirada.

4

Atraer, desarrollar y retener el talento necesario para la implementación de la estrategia.

5

Promover un clima organizacional colaborativo, basado en relaciones de confianza, que facilite la transformación.

Atracción, movilidad y desarrollo

Nuestra Política de Reclutamiento y Selección es la base para la gestión y atracción de talento en Empresas Gasco. Su pilar central es mantener la transparencia y eficiencia a través de los diferentes procesos. Esta política se aplica para todas las vacantes de la empresa.

Para el reclutamiento utilizamos metodologías y herramientas objetivas, que son revisadas con el área solicitante cuando se hace el levantamiento. Al momento de reclutar y seleccionar a los candidatos es fundamental evaluar sus competencias laborales, habilidades e idoneidad para el cargo.

En Empresas Gasco priorizamos el reclutamiento interno, con el objetivo de potenciar el desarrollo y crecimiento de nuestros trabajadores. Invitamos a nuestros trabajadores a postular a los cargos vacantes. Para esto, a través del Área de Comunicaciones Internas incentivamos el uso del Portal de Gestión de Movilidad Interna e informamos por medio de comunicados los cargos disponibles.

Dentro de la organización, distintos roles tienen responsabilidad en la movilidad interna:

- **Ejecutivos y jefaturas:** promueven la movilidad interna para aquellas personas que, mostrando una buena gestión, desempeño y compromiso con la compañía, tienen la inquietud de continuar su desarrollo.
- **Comités regionales:** difunden información sobre las vacantes disponibles y requisitos para que los colaboradores puedan postular.
- **Gestión de Personas:** es responsable de publicar y entregar la información sobre las vacantes disponibles y requisitos.

Todos los meses con el fin de reconocer a aquellas personas que son promovidas en procesos de movilidad interna, difundimos a toda la organización quiénes son los trabajadores que han asumido nuevas responsabilidades, para apoyarlos y felicitarlos.

PRINCIPALES CIFRAS 2020 DE MOVILIDAD INTERNA GASCO (GMI)

44

TOTAL MOVILIDADES REGISTRADAS 2020

25

NÚMERO DE TRABAJADORES SELECCIONADOS A TRAVÉS DE GMI

19

MOVIMIENTOS ORGANIZACIONALES (movilidad interna por método dirigido según política)

78

NÚMERO DE TRABAJADORES QUE POSTULARON A TRAVÉS DEL PORTAL

49

NÚMERO DE CARGOS PUBLICADOS

*Dada la contingencia sanitaria producto del Covid-19, hubo un 30% menos de procesos de reclutamiento y selección en comparación a años anteriores.

Desarrollo y Capacitación

El enfoque de gestión durante 2020 continuó orientado a consolidar la transformación de la cultura organizacional, clave para la correcta implementación de la estrategia del negocio. Para esto, es necesario que nuestros trabajadores cuenten con las herramientas adecuadas para fortalecer sus conocimientos y habilidades. En este contexto, definimos una malla de capacitación que considera ocho programas alineados con la estrategia: liderazgo; salud y seguridad ocupacional; riesgo e integridad operacional; inducción; herramientas para un trabajo efectivo; negocio; innovación y experiencia de cliente. Todos los programas están alineados con la estrategia y contemplan iniciativas transversales y específicas para determinadas áreas de negocio y segmentos de cargo.

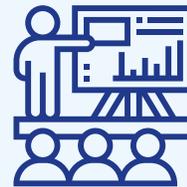
Debido a la crisis sanitaria, nos adaptamos a la nueva forma de trabajar realizando los programas de formación de manera virtual. La virtualidad permitió que trabajadores que se encuentran en distintos puntos geográficos se conocieran y se adaptaran ágilmente a distintas metodologías de aprendizaje.

De gran importancia durante el año fue el desarrollo del liderazgo, clave para el cumplimiento de los desafíos estratégicos y elemental en el contexto de la pandemia.

Principales programas de capacitación 2020

Las principales iniciativas de formación el año 2020 se enmarcaron en los programas de liderazgo, herramientas para un trabajo efectivo, inducción e innovación.

Durante 2020 realizamos 32 instancias de formación (charlas, webinars, talleres y conversatorios) sobre temas de innovación y transformación digital.



Becas

Cada año ofrecemos becas de copago para carreras técnicas, diplomados y magíster a las que pueden acceder todos los trabajadores que cumplen con los requisitos establecidos para cada una. Los requisitos incluyen antigüedad en la organización, resultados en la evaluación de desempeño, formación previa y apoyo de la jefatura en el proceso.

Las postulaciones se abren a finales de cada año. El Área de Comunicaciones Internas se encarga de su difusión. Los trabajadores que deciden postular deben presentar la documentación solicitada y un documento que indique el respaldo de su jefatura. Un comité de becas califica las postulaciones y define a los ganadores.

En 2020 entregamos 16 becas con la siguiente distribución:



	Participantes	N° participantes	Objetivo	Cursos
Programa de Liderazgo: El cambio es ahora.	Jefaturas y supervisores.	197	Entregar claridad respecto al rol del líder, desarrollar conocimientos y habilidades críticas y apoyarlos con herramientas para gestionar a sus equipos en contextos de incertidumbre y crisis.	<ul style="list-style-type: none"> Líder Empresas Gasco. Comunicándonos en Empresas Gasco. Ciclo del trabajador I y II. Líder seguro. Charlas: Metamorfosis, Liderando en tiempo de crisis, Haciéndonos cargo.
Programa de Liderazgo: El cambio es ahora.	Gerentes y subgerentes.	49	Fortalecer capacidades de liderazgo en Empresas Gasco, transformando a los líderes en agentes de cambio que movilicen a la organización en la dirección deseada.	<ul style="list-style-type: none"> Taller mapeo de talento I y II. Líder para el cambio.
Programa Herramientas para un trabajo efectivo.	Administrativos y profesionales.	93	Cerrar brechas de desempeño y potenciar el desarrollo, cubriendo necesidades comunes en los trabajadores de Empresas Gasco.	Cursos como Excel (básico, intermedio, avanzado), dirección de proyectos, contabilidad financiera, psicología positiva, etc. Realizados con la Universidad de Chile, eClass y la Universidad Adolfo Ibáñez.
Programa Herramientas para un trabajo efectivo.	Choferes, técnicos y operarios.	170	Cerrar brechas de desempeño y potenciar el desarrollo, cubriendo necesidades comunes en los trabajadores de Empresas Gasco.	Técnicas de comunicación efectiva y resolución de conflictos: curso realizado a través de una tablet que quedó como herramienta tecnológica para los participantes.
Programa Innovación.	Gerentes, subgerentes, jefaturas y profesionales.	215	Entregar conocimientos y desarrollar nuevas metodologías y habilidades críticas para la transformación digital.	<ol style="list-style-type: none"> Webinar innovando con datos. Taller machine learning aplicado. Taller inteligencia artificial para líderes. Charlas: <ul style="list-style-type: none"> Big data y experiencia de usuario. Como transformar a una empresa en data driven. Agilidad ahora o nunca. Nuevos paradigmas en la analítica de datos. Como seguir innovando con nuevas formas de trabajo Habilidades para la transformación digital.

Capacitaciones obligatorias y normativas

- Ruta Gasco (programa de inducción para los nuevos ingresos).
- Curso de ética (para todos los nuevos ingresos).
- Curso de prevención de delito (para todos los nuevos ingresos).
- Curso de vigilantes privados para renovación de credenciales (todos vigilantes privados).
- Prácticas de tiro (todos los vigilantes privados).
- Acreditación INVIT (todos los choferes de Granel).
- Cursos del Programa de SSO.
- Programa Granel Compite.
- Cursos del Programa de Riesgo e Integridad Operacional.

Nº participantes



En total, durante el año hubo 50.284 horas de formación y capacitamos **1.148 trabajadores en forma virtual en más del 80% de los cursos.**

Total de horas de capacitación



Horas de capacitación promedio



	Nº participantes	Total de horas de capacitación	Horas de capacitación promedio
Ejecutivos (gerencia)	49	1.929	39
Jefatura	209	8.394	40
Administración: profesionales y administrativos	466	12.928	28
Técnicos	92	3.964	43
Chóferes y operarios	341	23.068	68

Programa de inducción Ruta Gasco

A fines 2019 implementamos el programa de inducción Ruta Gasco con el objetivo de que los nuevos trabajadores conozcan y adhieran a la cultura de la compañía. Dentro de los temas tratados están la historia de la empresa y nuestra estrategia, el funcionamiento del negocio, la cadena de valor y temáticas claves para el cumplimiento de nuestros objetivos de seguridad, sostenibilidad, servicio al cliente y cumplimiento.

Los nuevos trabajadores también conocen los valores que nos guían y las principales iniciativas y programas de Gestión de Personas.

En 2020 nos adaptamos a la nueva realidad y realizamos el programa en sesiones virtuales. Participaron aproximadamente 100 personas de diferentes cargos y regiones de Chile.

N° invitados



Total de horas de capacitación



N° participantes

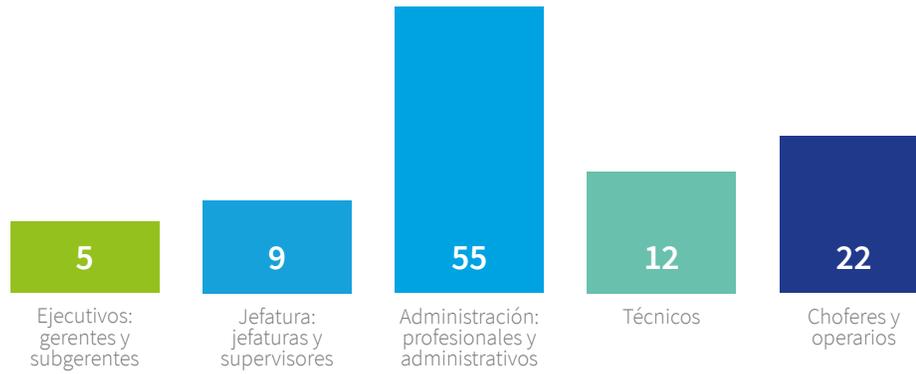


Horas de capacitación promedio

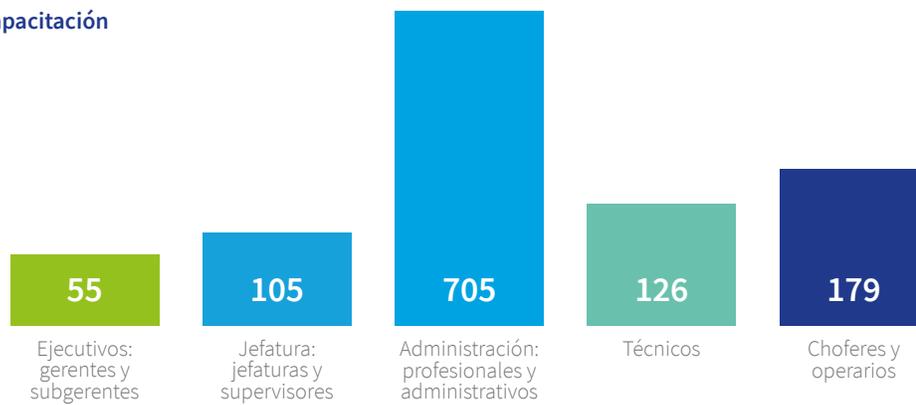


*El programa comenzó a finales de 2019, por lo que no hay datos comparativos de variación porcentual respecto a 2019.

Nº invitados



Total de horas de capacitación



Horas de capacitación promedio



*El programa comenzó a finales de 2019, por lo que no hay datos comparativos de variación porcentual respecto a 2019



➤ Para desarrollar y fortalecer el liderazgo en 2020 hemos trabajado el programa “El Cambio es Ahora”, con el que apoyamos el proceso de crecimiento, transformación e innovación necesario para alcanzar nuestra estrategia.

Liderazgo

El liderazgo es un factor clave para alcanzar exitosamente los objetivos estratégicos que nos hemos propuesto como Empresas Gasco. En esta línea, hemos desarrollado una serie de iniciativas para identificar y fortalecer las capacidades de liderazgo.

Durante 2020 avanzamos con el proceso de mapeo de talento y elaboración de planes de sucesión hasta el tercer nivel de reporte (participan gerentes, subgerentes, jefaturas y profesionales que

dependen del rol ejecutivo). También reforzamos el aprendizaje de los líderes que llevan a cabo el proceso y consolidamos la práctica de gestión y desarrollo del talento de liderazgo.

Este proyecto además entregó información para desarrollar el Programa de Liderazgo para Ejecutivos, que comenzó a fines de 2020 con el taller Líder para el Cambio.

Actividades desarrolladas en 2020

Taller de capacitación I – Mapeo de talento.	Este taller de cuatro horas tuvo el propósito de preparar a gerentes y subgerentes para llevar a cabo el proceso de evaluación y mapeo del talento en sus respectivas áreas. Reforzamos la comprensión del modelo de liderazgo y de gestión de talento, los criterios a utilizar para la evaluación y mapeo, y el uso de los instrumentos que deben utilizar.
Evaluación y mapeo del talento.	Tarea desarrollada por gerentes y subgerentes que consistió en el mapeo de sus equipos directos basados en la capacitación que recibieron en el Taller I.
Sesiones de calibración.	Cada gerente y subgerente presentó a un comité de tres o más pares la evaluación y mapeo de líderes que realizó de sus respectivos reportes directos, buscando alinear y validar la evaluación y mapeo que realizó.
Taller de capacitación II – Mapeo de talento.	El propósito de este taller de cuatro horas fue preparar a los gerentes y subgerentes para llevar a cabo el proceso de elaboración de planes de desarrollo, planes de mejoramiento, y el manejo de las conversaciones de feedback con cada uno de sus reportes directos evaluados.
Planes de sucesión, desarrollo y feedback.	En esta fase final, los gerentes y subgerentes elaboraron los planes de desarrollo del talento de sus respectivos equipos de trabajo, los cuales deben compartir, completar y comprometer con la participación de cada talento evaluado. Esto considera también un proceso de feedback que deben llevar a cabo con cada uno de ellos.



49

Total de participantes en talleres y sesiones de calibración



180

Total de trabajadores mapeados



Con el objetivo de fortalecer las capacidades de liderazgo en Empresas Gasco, con miras al proceso de crecimiento, transformación e innovación para alcanzar nuestra estrategia, durante 2020 implementamos el programa El Cambio es Ahora.

En el segmento de jefaturas y supervisores el programa consideró 32 horas de formación que se llevaron a cabo en forma virtual, incluyendo distintos recursos de aprendizaje como charlas, talleres y cápsulas de e-learning. En el caso de gerentes y subgerentes fueron 12 horas de formación virtual y presencial.

Culminamos con el proyecto de evaluación y mapeo de talento, que nos permitirá realizar acciones específicas de desarrollo en los próximos años.

Total de personas
capacitadas en liderazgo 2020



Total de horas capacitadas
en liderazgo 2020



Promedio de horas
capacitación en liderazgo 2020



Competencias del Líder Gasco:



Cada una de estas competencias tiene bajadas conductuales que derivan en diversos comportamientos esperables para lo líderes.

Programa Anual de Desempeño (PAD)

Esta metodología, que consiste en monitorear el desempeño y las competencias de cada uno de nuestros trabajadores, está diseñada para potenciar su desarrollo.

Hasta 2019 participaban todos los trabajadores con cargos de gerente, subgerente, jefaturas y profesionales que cumplían con un mínimo de meses de antigüedad al momento de la evaluación. En 2020 lanzamos el proyecto "PAD para todos", con el objetivo de que todos los trabajadores de Empresas Gasco sean parte del Programa Anual de Desempeño. Así, se incorporaron cerca de 700 trabajadores en una modalidad piloto (59% de la dotación), donde solo se evaluaron sus competencias. En 2021 ya participarán del proceso completo.

OBJETIVOS PAD

1. *Impulsar una cultura de excelencia que apalanque los objetivos del negocio.*
2. *Alinear los esfuerzos individuales y del equipo en función de los resultados obtenidos.*
3. *Entregar claridad a cada trabajador respecto de lo que se espera de su desempeño y competencias.*
4. *Apoyar el desarrollo de los integrantes del equipo al favorecer la retroalimentación y diálogo constante, y proporcionarles un plan de desarrollo formal.*

ETAPAS PAD





El 100% de la dotación con contrato indefinido en Empresas Gasco es parte del programa PAD.

Clima laboral

En Empresas Gasco no toleramos ningún tipo de acoso, abuso, intimidación, discriminación o cualquier tipo de agresión física o verbal. Todos nuestros trabajadores, cualquiera sea su función y/o jerarquía, deben tener un trato respetuoso y cordial, manteniéndose fieles a los principios y valores de la compañía.

En 2020 por tercer año medimos nuestro desempeño en calidad de vida laboral con la prestigiosa consultora internacional GPTW, que entrega un ranking de las mejores empresas para trabajar en Chile. La encuesta se realizó online y alcanzamos una tasa de respuesta de 91%.

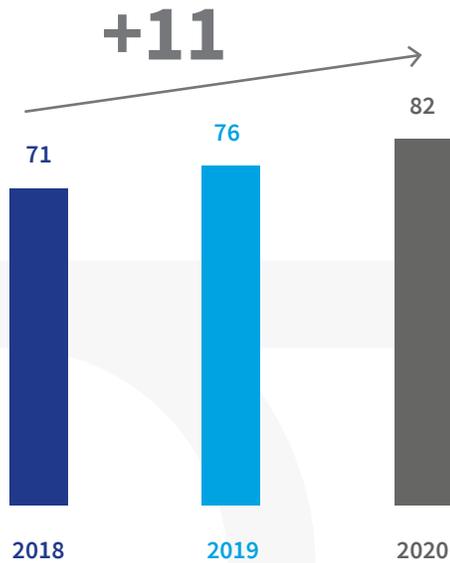
Dentro de nuestro modelo de gestión de clima compartimos los resultados de la encuesta con las gerencias y subgerencias de áreas. Pedimos también que las jefaturas de área se involucren en el proceso, para que todos los trabajadores conozcan los resultados.

A partir de la información recabada hacemos las bajadas a las distintas áreas, con la finalidad de generar planes de acción y hacer seguimiento de estos.

Por otra parte, muchas iniciativas corporativas están relacionadas con los resultados de la encuesta de clima laboral y las inquietudes planteadas por los trabajadores. Por ejemplo, el Programa de Liderazgo, la malla de capacitaciones, calidad de vida y beneficios.



El resultado obtenido (82 puntos como Grupo Gasco con 91% de tasa de respuesta), situó a la compañía como una de las primeras en recibir la certificación de Great Place to Work en Chile como «buen lugar para trabajar»



Del año 2018 a la fecha hemos subido **11 puntos** en la encuesta GPTW

RELACIONES LABORALES

Durante 2020 llevamos a cabo procesos de negociación colectiva con seis sindicatos que significaron contratos y convenios colectivos que regularán los beneficios de los trabajadores de Empresas Gasco S.A y Gasco GLP. Estos estarán vigentes hasta 2023, cumpliendo con el plazo máximo de tres años establecido por ley.

AÑO	SINDICALIZADOS	DOTACION ACTIVA	%	N° SINDICATOS
2020	1.103	1.253	88%	8

*En Colombia hay tres trabajadores sindicalizados.

N° DE INSTRUMENTOS COLECTIVOS NEGOCIADOS	
AÑO	N° DE INST. COLECTIVOS
2020	6

Inclusión y equidad

La diversidad y la inclusión son conceptos centrales en nuestra forma de hacer negocios. Por esto, para propiciar la diversidad en los equipos de trabajo, contamos con el Programa de Inclusión Laboral, fomentando un ambiente laboral inclusivo que implique el respeto y la valoración de las diferencias individuales, promoviendo las fortalezas de cada uno. Respetamos el principio de igualdad de oportunidades, prohibiendo todo acto de discriminación sobre la base del género, credo, religión, raza u orígenes culturales.

Nuestros trabajadores pueden formar parte del Programa de Inclusión Laboral después de responder una encuesta de salud ocupacional. Desde el Área de Calidad de Vida los asesoramos y acompañamos en el proceso de obtención del Registro Nacional de Discapacidad (RND). A fines de 2020 tres trabajadores comenzaron con su proceso de asesoría.

Número de personas en situación de discapacidad

Cargo	Directores	Gerentes	Trabajadores
Hombres	0	0	8
Mujeres	0	0	11
Total	0	0	19



EQUIDAD

Número de personas por género en Chile

Cargo	Hombres	Mujeres	Total
Directores	7	2	9
Gerentes*	8	1	9
Trabajadores	940	314	1.253

*Gerentes: Considera solo los gerentes que reporten al Directorio o al Gerente General.

ROL EJECUTIVO	2020
PORCENTAJE DE MUJERES EN EL ROL EJECUTIVO	23%

23% de mujeres en rol ejecutivo en Chile y Colombia

Número de personas por nacionalidad en operaciones en Chile

Cargo	Chilenos	Extranjeros	Total
Directores	9	0	9
Gerentes	8	1	9
Trabajadores	1.201	52	1.253

*Gerentes: Considera solo los gerentes que reporten al Directorio o al Gerente General.





Precaución y cuidado de nuestros trabajadores

En Empresas Gasco entregamos el suministro de un elemento básico para las personas y organizaciones -entre ellas hospitales-, siendo considerados una empresa esencial en la crisis provocada por el Covid-19 desde marzo 2020.

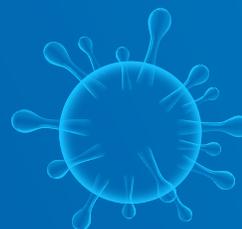
Durante la emergencia sanitaria mantuvimos operativas nuestras siete plantas, 15 centros de distribución, cuatro estaciones de servicio AutoGasco y cinco estaciones de gas natural comprimido. El suministro de las más de 140 surtidoras a granel a lo largo de Chile siguió operativo en forma presencial.



Medidas adoptadas en el marco del Covid-19

Para continuar operando en forma segura para nuestros trabajadores, contratistas y clientes establecimos una serie de medidas de control contenidas en el Plan de Acción Sanitario para evitar la propagación del virus:

MEDIDAS COVID-19 CHILE	
Plan de Acción Sanitario Coronavirus Covid-19	Dar a conocer las acciones necesarias para prevenir, identificar y controlar agentes virulentos. Alineados con directrices del Minsal.
Comunicación diaria con el Ministerio de Energía	Mediante 188 reportes de comunicación – apertura y cierre de casos.
Desarrollo de protocolos	Para contactos de servicio fuera de nuestras instalaciones con clientes y proveedores.
Control preventivo de temperatura	En todas nuestras instalaciones de Chile y Colombia.
Adquisición de respiradores de rostro completo AIR Serie FFS990, con sello facial, copa nasal y arnés de silicona	Para casos de contactos extremos.
Medidas básicas de prevención	Alcohol gel, uso de mascarilla, lavado de manos.
Instalación de dispensadores de alcohol gel	En puntos estratégicos de todas las instalaciones.
Amonio cuaternario y bombas para sanitación de cilindros y camiones	En todas nuestras zonas operacionales para entregar cilindros sanitizados.
Teletrabajo	Para cargos compatibles con esta modalidad.
Flexibilidad horaria	Para cargos operacionales que por el carácter de sus funciones debían mantenerse con asistencia presencial.
Sistema de trazabilidad de casos a nivel regional	Con el propósito de conocer nuestros grupos de interés y sus ubicaciones para evitar propagación.
Reporte diario con plataforma Tableau	Casos confirmados, sospechosos y recuperados.
Establecimiento de límites en los aforos máximos y distancias de seguridad mínimas	En casinos, de 2m por persona.
Sistema de sanitización diaria con amonio	De oficinas y espacios comunes.
Suspensión de inducciones de seguridad presenciales	Se realizaron diariamente vía streaming.
Plan comunicacional semanal	Reforzando medidas seguridad para personas en modalidad de teletrabajo.
Plan comunicacional	Con recomendaciones de medidas de prevención generales para el Covid-19.
Túneles sanitizadores	Para vehículos que ingresan a nuestras instalaciones, camiones y cilindros.
Sistema de contención emocional	Mediante taller primeros auxilios psicológicos para personal que mantiene atención presencial.
Cajas sanitizadoras de documentos	Sistema de luz ultravioleta para desinfección de documentos.
Plan de retorno	Que considera 3 focos de acción (en el hogar, en el trayecto y en el trabajo).
Reembolso PCR	Para trabajadores contactos estrechos.
Cuenta COVID	Para imputar gasto en medidas de control.



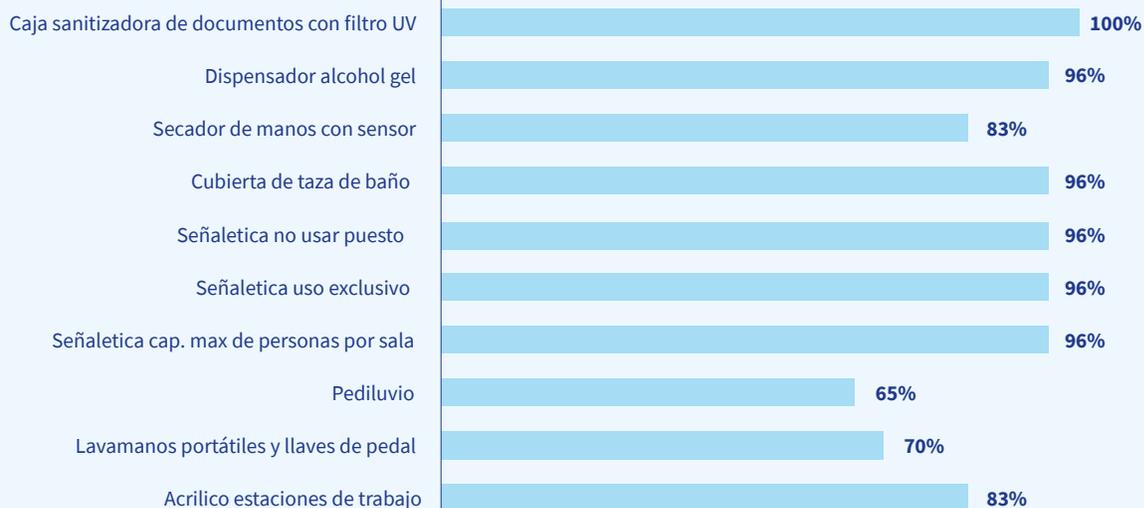
10 medidas operacionales para recuperar la nueva normalidad



Adoptar medidas de ingeniería y organizacionales



*El avance reflejado en cada medida es a nivel de compañía



● Kit de medidas operacionales

En Colombia implementamos un sistema de vigilancia epidemiológica en riesgo biológico. Este programa se cumplió en un 100% y nos permitió contener la propagación del virus. Pese a las restricciones, 2020 fue el mejor año histórico en ventas. Algunas medidas destacadas en esta filial:

MEDIDAS COVID-19 COLOMBIA	
Conformación de comité de crisis	Para tomar acciones y decisiones en relación con casos, medidas como protocolos de bioseguridad, manejo de turnos en las plantas, entre otras.
Implementación del sistema de vigilancia epidemiológica en riesgo biológico	Permitió contener la propagación del virus. Se implementó al 100%.
Toma de pruebas rápidas y especializadas	Realizamos un total de 253 pruebas especializadas y 2.583 pruebas rápidas.
Contratación de enfermera	Para seguimiento de cada uno de los casos, adicional al acompañamiento por médico asesor.
Protocolos y manual de bioseguridad	Contempla uso correcto de tapabocas, lavado de manos, distanciamiento social, desinfección de áreas y vehículos, alimentación, encuesta diaria de auto reporte de condiciones de salud, toma de temperatura al ingreso a planta, instalación de lavamanos, entrega de kits y elementos de bioseguridad para el personal de planta.
Comunicados a nivel nacional	Reforzando las medidas de prevención.
Análisis médico de las condiciones de salud de los trabajadores	Con la finalidad de priorizar el personal que presenta comorbilidades.
Conversatorios con médicos especialistas y auditoría en protocolos de bioseguridad	93% de cumplimiento.
Modelos de back up	Y contratación de personal extra.
Iniciativas para apoyo al trabajo remoto	Por ejemplo, desarrollo de competencias online.
Sistemas de vigilancia epidemiológica en prevención de desórdenes musculoesqueléticos.	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de elementos de confort: 261 unidades. Capacitación en higiene postural en puesto de trabajo: cobertura 90%. Capacitación higiene postural motociclista: cobertura 65%. Capacitación escuela de líderes de gimnasia laboral: cobertura 100%.
Contratistas y visitantes	Generamos el documento guía para la gestión de contratistas Covid-19, que todos los contratistas y visitantes que ingresen a las instalaciones deben cumplir obligatoriamente. Además, los contratistas cumplen con los protocolos de bioseguridad estandarizados.



Gracias a nuestra planificación temprana, toma de medidas y cambios en nuestra forma de operar, no se produjo ningún contagio en dentro de nuestras instalaciones.



Apoyo y preocupación por la salud y bienestar emocional de nuestros colaboradores

Preocupados del bienestar emocional de nuestros trabajadores, dictamos cursos de apoyo psicológico para enfrentar la pandemia y las cuarentenas. También fomentamos el programa “Junto a ti”, para entregar atención y orientación psicológica a los trabajadores y sus familiares directos.

Para promover el buen clima laboral y fomentar el trabajo en equipo realizamos la campaña comunicacional “Más unidos que nunca”. Una vez que volvimos al trabajo presencial, con un Plan de Retorno Seguro, implementamos la campaña “Juntos nos cuidamos”.

A los trabajadores contagiados con el virus, desde abril 2020 les entregamos “Cajas Covid” con alimentos no perecibles y productos de sanitización, para ellos y sus familias, con el fin de apoyarlos y acompañarlos en ese difícil momento. En 2020 donamos 55 cajas,



a trabajadores de distintas instalaciones de Gasco a nivel nacional. A estos trabajadores les realizamos seguimiento psicosocial personalizado durante sus licencias médicas y cuarentenas

Pensando en momentos de recreación, realizamos distintas iniciativas para los trabajadores y sus familias, tales como: enviar material didáctico para los niños para que los pudieran desarrollar en casa, celebración Día del Niño, concursos Día de la Madre, Día del Padre, 18 de septiembre y mucho más.

En la encuesta de clima laboral efectuada en noviembre consultamos a nuestros trabajadores sobre la percepción respecto al manejo del Covid-19. Los resultados respaldan la gestión realizada en estos meses.



Trabajo remoto y flexibilidad horaria

Una vez entrada en vigor la Ley de 21.220 que regula el teletrabajo y trabajo a distancia, de una dotación de 1.276 trabajadores 33% adoptaron la modalidad de teletrabajo. Por esto, levantamos los riesgos de los 397 puestos de teletrabajo que se generaron y detectamos que los principales eran: condiciones ergonómicas (33%), riesgos psicosociales (28%) y otros riesgos (39%).

Para reducir la exposición a estos peligros entregamos kits ergonómicos a todos nuestros trabajadores que se encontraban en modalidad de trabajo a distancia. Además, realizamos más de 982 horas hombre de capacitación en talleres de riesgos en teletrabajo y ergonomía. También compartimos reflexiones de seguridad sobre trastornos musculoesqueléticos y recomendaciones sobre las posturas correctas que se deben adquirir al estar frente a una pantalla.

Considerando lo anterior, a los trabajadores que comenzaron a tener problemas de postura les permitimos retirar sus sillas de las oficinas, firmando un anexo de contrato.

Para cargos operacionales que por el carácter de sus funciones debían mantenerse con asistencia presencial, permitimos flexibilidad horaria con el objetivo de que pudieran trasladarse en horarios de menor flujo de tránsito y menor aglomeración.

Los trabajadores operacionales con enfermedades de riesgo en un inicio fueron enviados a su hogar. Posteriormente se fueron reincorporando, presentando declaraciones juradas indicando que sus enfermedades estaban controladas.

Una vez entrada en vigor la Ley de 21.220 que regula el teletrabajo y trabajo a distancia:

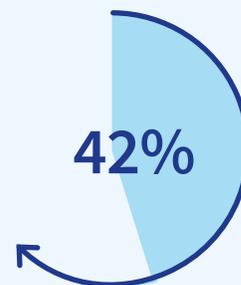
33%



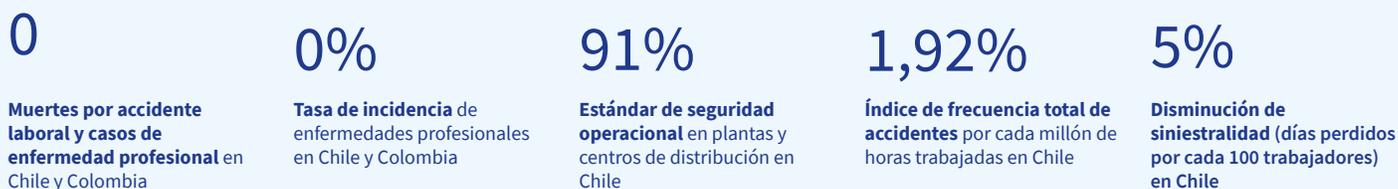
de una dotación de 1.276 trabajadores adoptaron modalidad de teletrabajo

Estrategia de Salud y Seguridad Operacional

En Empresas Gasco estamos altamente comprometidos con el cuidado y la salud de las personas, promoviendo condiciones de trabajo seguras que protejan a nuestros trabajadores. Es por esto que velamos por el cumplimiento de las normativas relacionadas con salud y seguridad ocupacional; estamos constantemente identificando riesgos y comunicándolos a nuestro personal; implementamos medidas de control y nos preocupamos de capacitar en forma oportuna.



De cumplimiento en los programas de trabajo de **11 COMITÉS PARITARIOS** con 523 actividades realizadas en Chile



3.577
Número de personas capacitadas
 en salud y seguridad ocupacional en Chile



8.281
Horas hombre de capacitación
 en salud y seguridad ocupacional en Chile



0,48%
Tasa de accidentabilidad por cada 100 trabajadores en Chile



INSPECCIONES DE SEGURIDAD realizadas durante el 2020 en Chile



DE EMPRESAS CONTRATISTAS CUMPLIENDO NUESTROS ESTÁNDARES DE SEGURIDAD Y SALUD establecidos para empresas, trabajadores, vehículos y maquinarias en Chile



GESTIÓN DE CIERRE sobre 452 actos y condiciones inseguras reportados en Colombia



DE CUMPLIMIENTO DE 5 DIMENSIONES DE SEGURIDAD evaluadas en 174 locales de envasado en Chile

En 2020 continuamos la implementación de nuestra Estrategia de Salud y Seguridad Ocupacional. Esta se basa en un modelo para la gestión de riesgos que permite visualizar la meta a largo plazo. La estrategia tiene tres pilares y se basa en cinco ejes con el objetivo de alcanzar el doble 1,5 en el índice de frecuencia de accidentes de trabajadores de Empresas Gasco y contratistas el 2022.





Principales hitos Estrategia de Salud y Seguridad Ocupacional Colombia

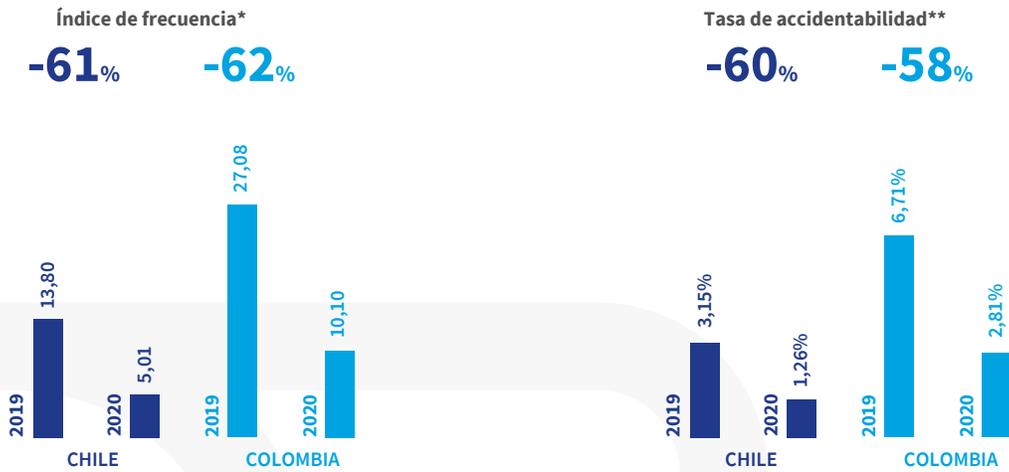
Durante 2020, destacamos los sistemas de vigilancia epidemiológica en prevención de hipoacusia neurosensorial, donde el nivel de cumplimiento fue de 90%.

En el Programa de Salud Laboral el nivel de cumplimiento fue de 93%.

Accidentes laborales

Tipos de accidentes	2019	2020	Variación
CHILE			
Golpeado por, con o contra objetos materiales	4	1	-75%
Accidente en carretera pública	4	0	-100%
Caída mismo o distinto nivel	3	4	+33%
Mordedura de animales	2	0	-100%
Atrapado o aplastado por objetos	1	0	-100%
Contacto con GLP Fase Gaseosa	1	1	-0%
Contacto con objetos corto punzantes	1	0	-100%
COLOMBIA			
Golpeado por, con o contra objetos materiales	15	5	- 67%
Otros eventos o exposiciones	10	3	-70%
Caída mismo o distinto nivel	7	1	- 86%
Contacto con objetos corto punzantes	3	0	-100%
Contacto con GLP F. líquida	2	1	- 50%
Sobreesfuerzo por carga	2	3	+ 50%
Atrapado o aplastado por	1	0	-100%
Contacto con objetos o sustancias calientes	1	0	100%
Sobreesfuerzo por mala postura o estática	1	1	0%
Volcamiento con o sin colisión	1	1	0%
Mordedura de animales	0	1	0%
Picaduras de insectos	0	1	0%

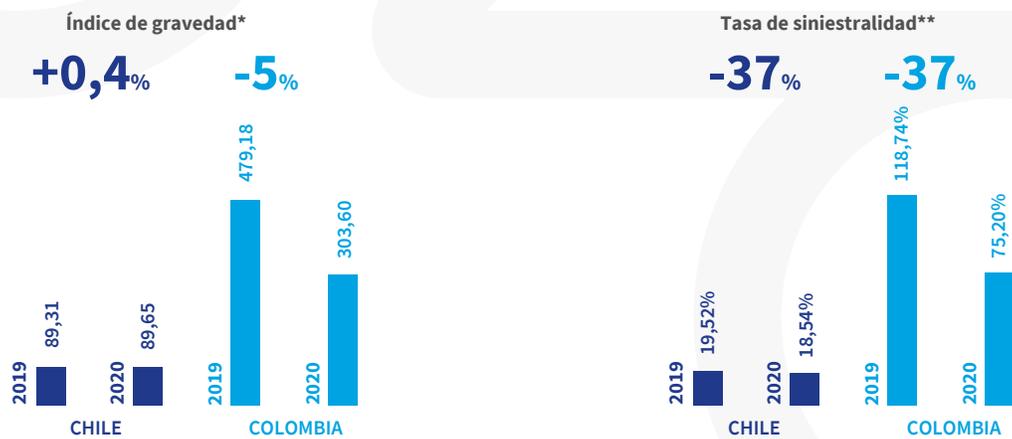
Accidentes laborales



*Total de accidentes por cada millón de horas trabajadas en 12 meses móviles

**Total de accidentados por cada 100 trabajadores en 12 meses móviles

Tasa de días perdidos



* Total de días perdidos por cada millón de horas trabajadas en 12 meses móviles

** Total de días perdidos por cada 100 trabajadores en 12 meses móviles

En el periodo reportado no existieron trabajadores con enfermedades profesionales, al igual que en 2019. Tampoco se registraron muertes por accidentes laborales.

Capacitaciones sobre seguridad 2020

En Chile en 2020 desarrollamos 22 estándares corporativos operacionales documentados, que obedecen a 22 procesos de alto potencial o que tienen asociados controles críticos. Los estándares nos permiten estandarizar prácticas y exigencias a nuestros trabajadores y contratistas. Para su correcta implementación realizamos en Chile un programa de formación llamado Bajada de Estándares SSO, equivalente al 7,3% de un total de 8.281 HH de la capacitación de seguridad realizada durante el 2020.

En Colombia a través de la Academia Gasco realizamos formaciones que nos permiten generar cultura y avanzar en el logro de los objetivos. Estas se hicieron de forma virtual con quienes se encontraban en teletrabajo y de manera presencial con los trabajadores operativos de planta. Sumamos un total de 5.469 HH de formación, de las que 13% correspondieron a temas relacionados con el Covid-19.

Los principales temas desarrollados fueron:

- *Alertas HSE*
- *Inducciones y reinucciones*
- *Lecciones aprendidas*
- *Momentos HSE*
- *Reflexiones de seguridad*
- *Capacitaciones generales (manejo defensivo motociclistas, manejo de cargas)*
- *Prevención del contagio por Covid-19*

Comités paritarios de higiene y seguridad (CPHS)

En nuestras operaciones potenciamos la gestión de los comités paritarios. En 2020 nuestros 11 comités paritarios en Chile mantuvieron el cumplimiento de sus programas de trabajo, desarrollando 523 actividades efectivas de gestión de comités (42% de lo planeado). Un 82% de nuestra dotación estuvo representada por un comité.

COMITÉS PARITARIOS		
CHILE	2020	2019
TOTAL DE COMITÉS	11	11
PROMEDIO DE INTEGRANTES POR COMITÉ	132	132
PORCENTAJE DE LA DOTACIÓN REPRESENTADA	0,81%	0,83%

11



COMITÉS PARITARIOS EN CHILE

523



ACTIVIDADES EFECTIVAS DE GESTIÓN DE COMITÉS

Nuestros proveedores y contratistas

En Empresas Gasco nos preocupamos por desarrollar relaciones mutuamente satisfactorias con nuestros proveedores y contratistas.

Mediante nuestra Política de Compras y Licitaciones buscamos garantizar el abastecimiento oportuno en tiempo y forma de bienes y servicios de manera transversal para nuestro negocio, en línea con las normativas internas de la compañía.

Para seleccionar a los proveedores que trabajan con nosotros nos basamos en la calidad, precios, servicios ofrecidos y en la integridad de su reputación. Por esto mismo, esperamos que se adhieran a nuestros estándares éticos, eviten incurrir en cualquier actividad que involucre aún la sola apariencia de algo indebido, cumplan con todas las leyes y regulaciones aplicables y aseguren que los bienes y servicios provistos cumplan con dichos estándares legales.

Por esto, los proveedores deben tomar conocimiento y respetar tanto nuestro Código de Ética como formalizar su adhesión a la normativa del Modelo de Prevención de Delitos.



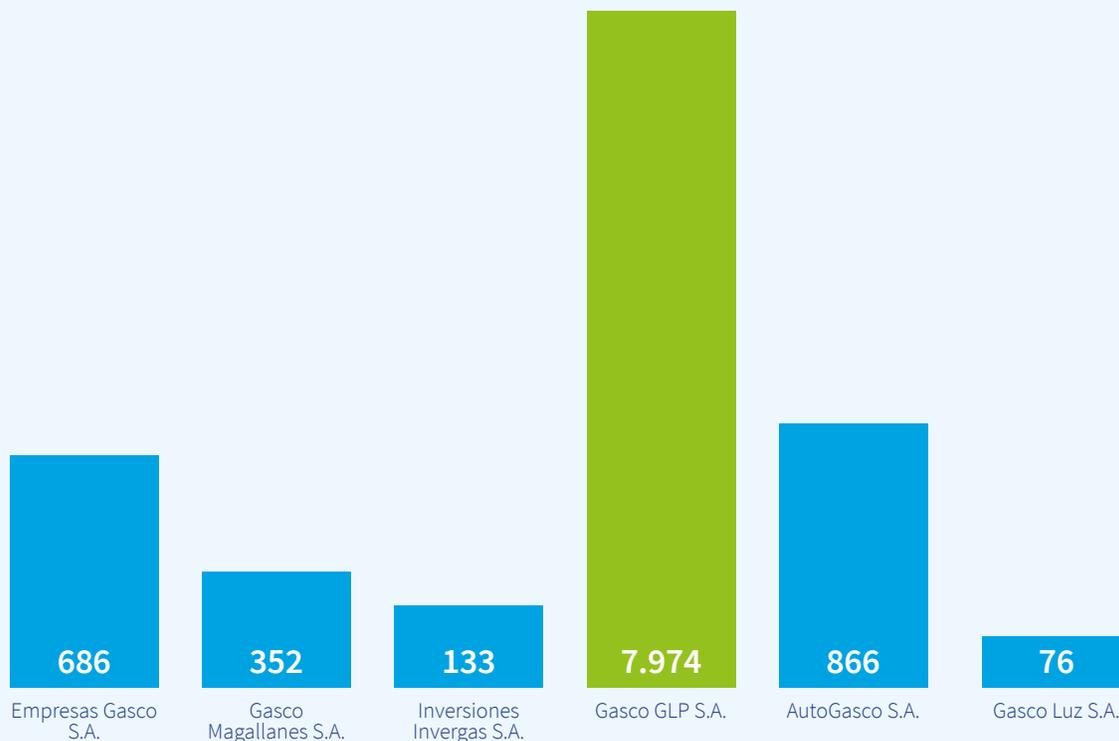
Durante el 2020 llevamos a cabo el desafío de segmentar a nuestros proveedores por:

- **Crítico:** relacionados con el corazón del negocio, por ejemplo: materia prima.
- **Estratégico:** aquellos que cada área requiere para su funcionamiento normal y que no afecten la operación.
- **Habitual:** habitualmente nos proveen de servicios o materiales, pero que no afectan en forma directa a la operación.
- **Revisión CC:** son los que antes de que su pago sea emitido deben ser revisados y visados por el área de crédito y cobranza.
- **Sin reclamo:** proveedores a los que no se les rechazará la factura. Los determina el Área de Finanzas y tienen relación con los críticos.
- **Compliance:** deja una marca y registro de la fecha en el ERP que el proveedor paso su revisión por el Área de Compliance. Solo para los casos que aplica según procedimiento.



Total de proveedores

Por empresa los proveedores activos del 2016 en adelante son:



Nuestra política de pagos es a 30 días. Estamos desarrollando un proyecto de control de contratistas para modificar la forma actual de operar en materias de exigencias de seguridad y salud, control de cumplimiento laboral, control de acceso y evaluación de proveedores.

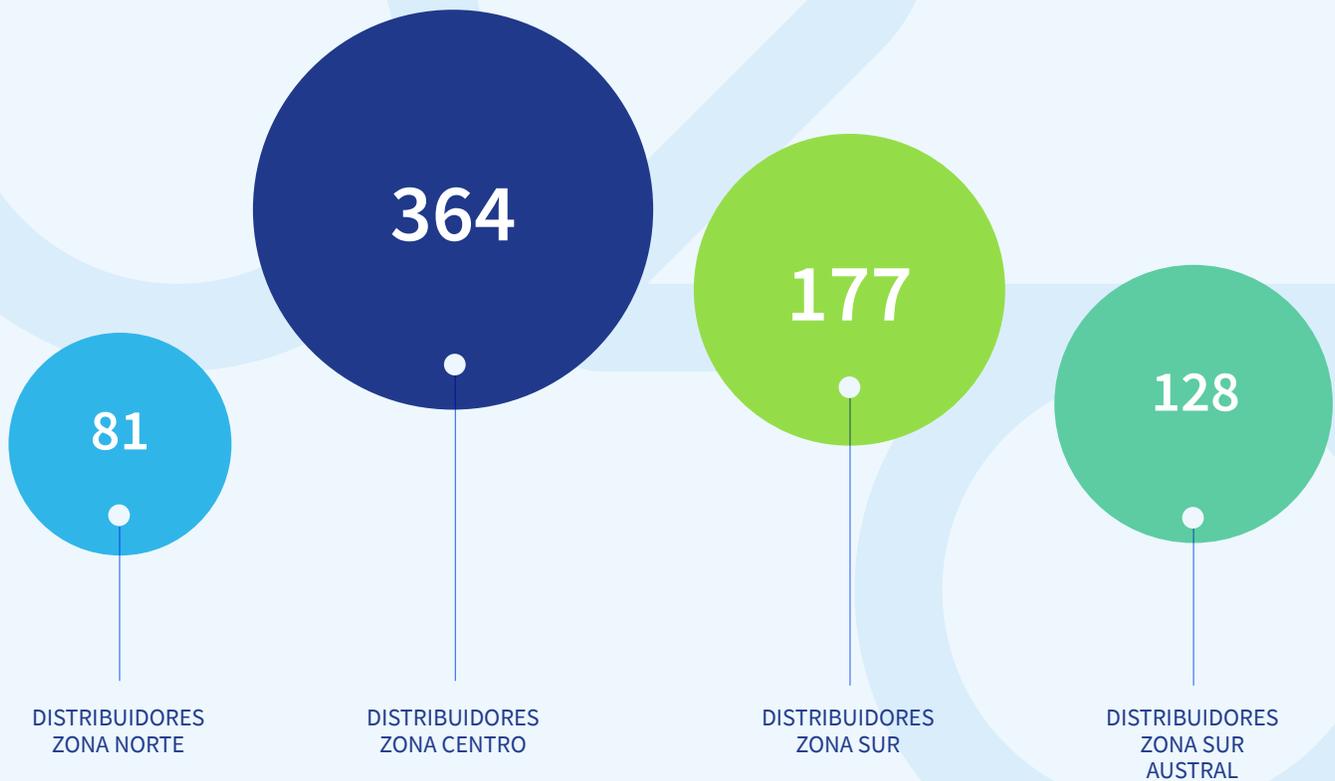
Nuestra red de distribuidores

Pilares esenciales en nuestra propuesta de servicio

Un pilar esencial en nuestra propuesta de servicio y en el compromiso con nuestros clientes y consumidores finales son los distribuidores.

A través de una red comercial entregamos los lineamientos de la compañía y acciones a seguir en términos de su desarrollo, capacitación y apoyo en distintos temas.

Gestión de clientes



Módulo de Integración y Gestión Administrativa (MIGA)

MIGA nació de la necesidad de potenciar nuestro canal de distribuidores. Esta plataforma es una herramienta que les permite administrar sus negocios en forma profesional y les da la posibilidad de escalar sus ventas.

MIGA integra nuestros sistemas de gestión internos y Gasconnect, digitalizando la mayoría de los procesos que los distribuidores realizaban de forma análoga, permitiéndoles identificar oportunidades de mejora, optimizar la flota de camiones y disminuir los tiempos de espera de los consumidores.

Principales cifras



290.805

Pedidos solicitados mediante MIGA



110

Distribuidores funcionando con la plataforma

Principales funcionalidades del módulo de administración



Gestión de conductores



Toma de pedido



Gestión de inventario

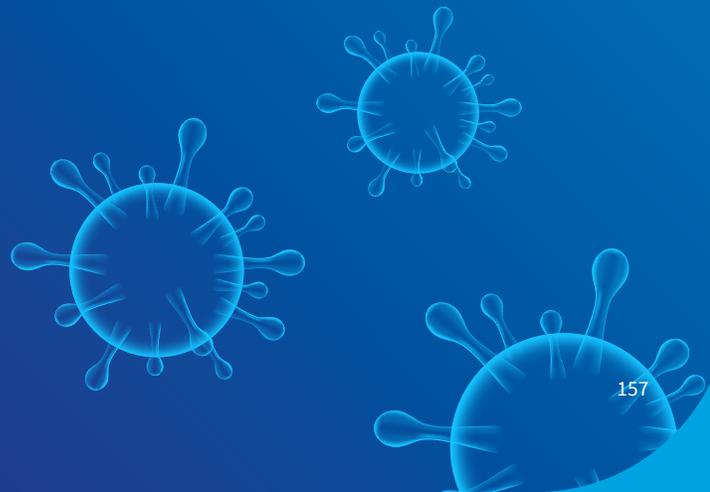


Medidas adoptadas en el marco del Covid-19 para asegurar la continuidad operacional

Por efecto de la pandemia de Covid-19 los procesos de importación nuestros y de nuestros proveedores se vieron afectados. Esto significó modificar los parámetros de compra para evitar quiebres de stock y problemas graves en nuestra operación.

Lo anterior implicó una carga masiva de materiales en nuestro centro logístico, donde vimos incrementada la capacidad operativa y fue necesario generar espacios físicos para almacenar los materiales.

Nos preocupamos también de que los proveedores cumplieran medidas de seguridad, para que no fueran vectores de contagio y se perdiera la cadena de suministro. Les enviamos elementos de protección y apoyamos con cajas de alimentos a los proveedores contagiados.



05

CUIDADO RESPONSABLE DEL ENTORNO

- » Compromiso y gestión ambiental
- » Relacionamiento responsable con el entorno y comunidad







Compromiso y gestión ambiental

En línea con nuestro plan estratégico para consolidarnos como una empresa líder en el desarrollo de soluciones energéticas óptimas, limpias, sostenibles con gas y en complemento con otras energías renovables, hemos creado la nueva Política de Medio Ambiente y Comunidades, la cual se enmarca en nuestra estrategia de gestión ambiental y comunitaria.

En ella, se establecen los lineamientos y compromisos formales que la compañía compromete en esta materia, los cuales nos sirven como guía para garantizar el cumplimiento de los objetivos, mejorar el desempeño ambiental y generar valor con los grupos de interés en los territorios donde operamos.

En Empresas Gasco, desarrollamos la gestión ambiental bajo el ciclo de mejora continua, que obedece a un proceso de programación con cuatro etapas fundamentales: planificar, hacer, verificar y actuar.

Estos compromisos están asociados con los siguientes objetivos específicos que se asocian a las distintas áreas del negocio:

- *Utilizar racionalmente los recursos, buscando mejoras operacionales que nos permitan reutilizar y hacer eficientes nuestros procesos, como también reducir la generación de residuos y emisiones al medio ambiente.*
- *Desarrollar proyectos sostenibles posicionando el uso del GLP como sustituto de otros combustibles más contaminantes, apoyando iniciativas propias como también de clientes industriales.*
- *Generar, mantener vínculos y relaciones de confianza con nuestros grupos de interés en las localidades donde se emplazan nuestras operaciones tanto actuales como futuras.*
- *No solo cumplir con el marco regulatorio vigente aplicable, sino que, además, suscribir acciones de forma voluntaria que generen valor a la gestión ambiental.*
- *Sensibilizar al personal en materia de gestión ambiental, presentar los riesgos que generan los incumplimientos, y capacitar sobre el respeto de nuestras comunidades y el entorno donde estamos presentes.*



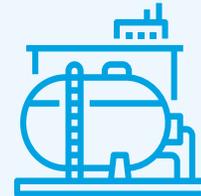
Para el éxito de la estrategia, concentramos los esfuerzos en generar una buena gestión ambiental en las instalaciones y mantener el cumplimiento de la normativa ambiental, con el fin de reducir los impactos que nuestro negocio podría generar en el entorno. Este proceso lo realizamos mediante un programa de auditorías e inspecciones internas enfocadas en los procesos de cada instalación, principalmente en plantas donde se requiere mayor control de las instalaciones y de aquellos proyectos que cuentan con autorización ambiental mediante resoluciones de calificación ambiental, cumpliendo a cabalidad con los compromisos suscritos.

Por otro lado, ponemos especial énfasis en realizar un buen proceso de elaboración y tramitación ambiental en las inversiones que son evaluadas en el marco del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental, tanto en los aspectos ambientales como en los aspectos de relacionamiento comunitario anticipado. Esto nos permite generar una licencia social en los proyectos futuros de la compañía y mantener buenas relaciones con los grupos de interés. Esta gestión la realizamos para proyectos propios y como apoyo a los proyectos de clientes industriales.

Para la elaboración del proyecto desplazamiento de fuel oil en la pesquera Lota Protein los apoyamos en el proceso de obtención de la autorización ambiental del proyecto, acompañando a la empresa durante la elaboración y todo el proceso de evaluación de la Declaración de Impacto Ambiental.



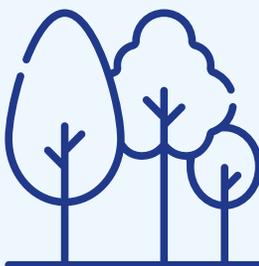
En octubre de 2020 fue admitida a trámite la Declaración de Impacto Ambiental del proyecto “Planta de Almacenamiento de GLP para Uso Residencial, Comercial e Industrial Puerto Williams”, el cual consiste en la construcción e instalación de una planta para de recepción y almacenamiento de gas licuado, para su posterior entrega en formato granel y cilindros. El proyecto considera un almacenamiento de 210 toneladas mediante seis estanques de 18.000 galones cada uno.



Gestión de nuestras emisiones

Una clave de nuestra estrategia de sostenibilidad es la medición de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), según los lineamientos del Programa de Gestión del Carbono Huella Chile del Ministerio del Medio Ambiente. Al cierre de este reporte estamos en proceso de medición de la huella de carbono de año 2020.

Desde fines de 2019 participamos además de los programas Impacta Positivo (mitigación huella de carbono) y Futuro Sostenible (adaptación al cambio climático), liderados por Acción Empresas.



COMPENSACIÓN VOLUNTARIA DE EMISIONES DE CO₂

En nuestras filiales en Colombia generamos la compensación de emisiones de CO₂ por la operación de la flota vehicular. Para esto compramos 3.882 bonos de carbono, que buscan mitigar el impacto mediante la reforestación en proyectos forestales.

Gestión de residuos

Ley REP (responsabilidad extendida del productor)

Dentro de nuestra operación, el sello de nuestros cilindros retornables es en único desecho domiciliario que queda en manos de nuestros clientes. Para hacernos cargo, fuimos los primeros en la industria en incorporar sellos biodegradables de seguridad. En 2020 el 97% de los sellos fueron biodegradables.

Durante el 2020 declaramos bajo este concepto las importaciones de paneles fotovoltaicos e inversores

Acuerdo de Producción Limpia (APL)

En junio 2019 adherimos en forma voluntaria al Acuerdo de Producción Limpia Cero Residuos a Relleno Sanitario, del Ministerio del Medio Ambiente, liderado por la Agencias de Sustentabilidad y Cambio Climático. La finalidad es reducir al mínimo la disposición de desechos a rellenos sanitarios y vertederos, mediante gestiones de minimización, reutilización, recuperación, reciclaje y valorización energética, potenciando una economía circular.

En este contexto, lanzamos el programa de reciclaje en las plantas de Maipú, El Belloto y la oficina central, trabajando para que logren ser cero residuos a relleno sanitario con el objetivo de aportar a la mitigación del cambio climático. Para llevarlo a cabo implementamos contenedores de reciclaje; firmamos un acuerdo con Recupac; capacitamos a nuestro personal de aseo y realizamos una capacitación online voluntaria para los trabajadores, donde participaron 48 personas. Apoyamos la implementación del proyecto con una campaña comunicacional.



Bajo este acuerdo postulamos al Sello Cero Residuos a Relleno Sanitario de Ministerio del Medio ambiente, el cual fue otorgado a la Planta Maipú con **distinción máxima por reciclar el 93% de los residuos sólidos**. Este sello es un reconocimiento al trabajo constante que esta instalación lleva realizando hace unos años.

Manejo de residuos

Gestión de residuos planta Maipú (kg)

Cantidad total de residuos sólidos peligrosos	10.554
Cantidad total de residuos sólidos no peligrosos	542.720
Cantidad total de residuos	553.304
Cantidad total de residuos sólidos no peligrosos enviados a valorización	469.970
Cantidad residuos sólidos no peligrosos enviados a relleno sanitario o vertedero	61.350
Cantidad de residuos no peligrosos enviados a reciclaje	375.090
Cantidad de residuos peligrosos que su destino final es relleno de seguridad	10.554

Gestión de residuos planta El Belloto (kg)*

Cantidad total de residuos sólidos peligrosos	1.556
Cantidad total de residuos sólidos no peligrosos	66.500
Cantidad total de residuos	68.056
Cantidad total de residuos sólidos no peligrosos enviados a valorización	0
Cantidad residuos sólidos no peligrosos enviados a relleno sanitario o vertedero	0
Cantidad de residuos no peligrosos enviados a reciclaje	0
Cantidad de residuos peligrosos que su destino final es relleno de seguridad	1.556

*No incluye reciclaje ya que el que proyecto terminó de lanzarse en diciembre. Los resultados se verán el 2021.



Nuestras operaciones en Colombia se rigen por el Decreto Único para el Medio Ambiente 1076 de 2015.

Sobre el manejo de residuos sólidos no aprovechables, en 2020 realizamos las siguientes acciones:

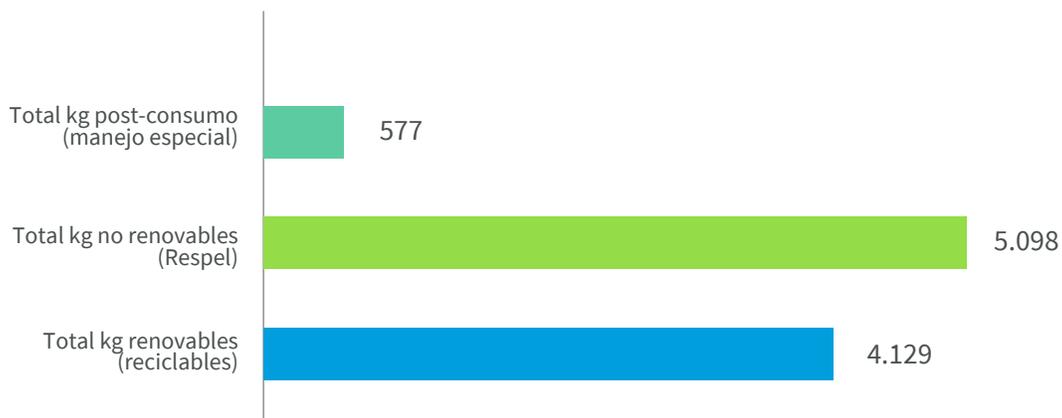
- *Generamos el registro ante las autoridades ambientales de los Departamentos de Gestión Ambiental (DGA) en las plantas Siberia, Yumbo, Bucaramanga, Cartagena, Bello, Manizales, Puerto Salgar y Chiquinquirá.*
- *Realizamos el registro de generador de residuos peligrosos ante las autoridades ambientales e Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales, para las plantas de Siberia, Yumbo, Bucaramanga, Cartagena, Bello, Manizales, Puerto Salgar y Chiquinquirá.*
- *Dotamos y cambiamos los puntos ecológicos en plantas Siberia, Yumbo, Manizales, Bucaramanga, Cartagena y Bello.*
- *Estandarizamos el código de colores para separación de residuos, según legislación colombiana.*
- *Contratamos a empresas con licencia ambiental para la disposición y tratamiento final de estos residuos.*
- *Capacitamos al personal operativo sobre separación de residuos aprovechables y no aprovechables en las plantas de Cartagena, Bucaramanga, Bello, Siberia, Pitalito, Morelia, Puerto Salgar, Chiquinquirá, Manizales y Yumbo.*

En cuanto al manejo de residuos sólidos reutilizables o reciclables, tomamos las siguientes medidas:

- *Realizamos un convenio con una empresa para el manejo de reciclaje generado en planta Siberia, con reinversión para reutilización de materiales que se convirtieron en entregables como cuadernos, lapiceros y recipientes para almacenar hojas reciclables.*
- *Capacitamos al personal de servicios generales para mejorar la separación de residuos en las áreas administrativas de las plantas e incentivar al reciclaje de los residuos.*
- *Entregamos cuadernos y lapiceros elaborados con papel reciclado de la planta Siberia, al personal que ha participado y demostrado interés en las actividades de formación y conservación del medio ambiente.*
- *Distribuimos recolectores fabricados de papel reciclado, para el acopio de papel de impresión a reciclar en oficina.*

En el 2020 generamos la gestión de residuos en las plantas colombianas Siberia, Yumbo, Bucaramanga, Bello y Manizales, con proveedores que cumplen con los permisos ambientales para la recolección, transporte, aprovechamiento y disposición final, para garantizar su aprovechamiento y eliminación durante el ciclo de vida.

Cantidad total kg dispuestos

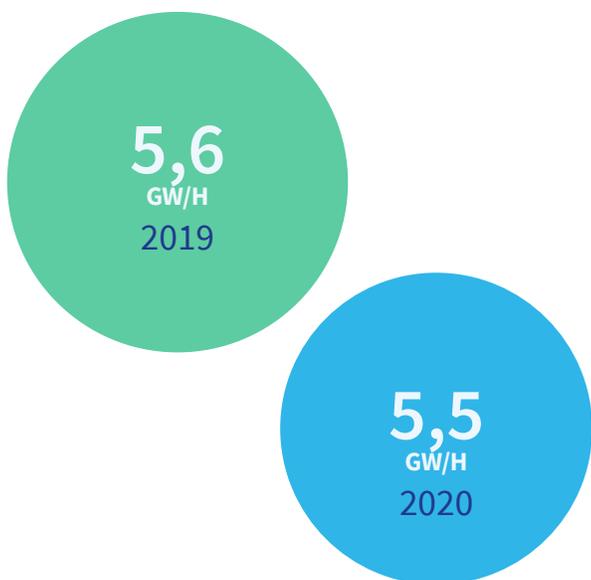


Consumo responsable de energía y agua

En materia de consumo responsable de energía estamos tomando pasos para obtener energía a partir de fuentes renovables. A fines del año 2019 la planta Maipú firmó un acuerdo con Enel para ser cliente libre y elegir a sus proveedores, exigiendo que estos provean la planta con energía que provenga 100% de fuentes renovables.

El 42% del consumo energético corresponde a esta planta.

Por otra parte, en las plantas de Gasco en Talca y El Belloto instalamos paneles solares de Gasco Luz. En 2021 esperamos instalar paneles también en la planta de Maipú.



Bajo esta misma línea trabajamos en nuestra oficina central acciones direccionadas al uso responsable de la energía y el agua:

- *Realizamos un recambio del 100% de artefactos de iluminación a tecnología led.*
- *Creamos una política de compra y especificación solo con tecnología led para iluminación.*
- *Instauramos un horario para iluminación según uso de edificio.*
- *Instalamos sensores de movimiento en los baños, estacionamientos y principales salas de reuniones.*
- *Reprogramamos horarios de funcionamiento para los equipos de clima.*
- *Creamos una política de compra o especificación de equipos de clima de alta eficiencia energética.*
- *Reprogramamos tiempos de sistema de riego en jardines.*
- *Realizamos un programa de mantención correctiva y preventiva en griferías.*



del consumo energético corresponde a la planta Maipú



proviene de energías renovables

En Colombia, considerando nuestro propósito de ser líderes en la generación de energías en el país, en el 2020 lanzamos el proyecto de autogeneración híbrida con gas licuado y paneles solares en la planta Yumbo. Para el desarrollo del proyecto instalamos 114 paneles solares con una capacidad de generación de 46,5 KW, y la operación un motogenerador de 45 KW.

El uso del agua también es una de nuestras preocupaciones, por lo que en este país llevamos a cabo un proyecto de captación de agua subterránea para la planta de Puerto Salgar.

En el 2020 también realizamos seguimiento a los consumos de energía en kwh/persona y agua en m³hora/persona. Para esto tomamos los datos de los medidores de agua y energía, y los comparamos con el aforo de personal dentro de las principales plantas envasadoras y almacenadoras de Siberia, Cartagena, Bucaramanga, Yumbo y Bello, obteniendo los siguientes resultados:

Reducción del:

41% ↙
en el consumo de energía

25% ↙
en el consumo de agua

Aprovechamiento forestal

En Colombia gestionamos permisos de aprovechamiento forestal ante la autoridad ambiental para talar un árbol que representaba un riesgo para las oficinas del centro de operación de Soata. A causa de esto plantamos 10 plántulas de guayacán (*Guaiacum officinale*) en el lugar.

También capacitamos a los directores y administradores de los centros de operación sobre el cumplimiento legal, para evitar la tala de árboles sin un permiso de aprovechamiento entregado por las autoridades ambientales.

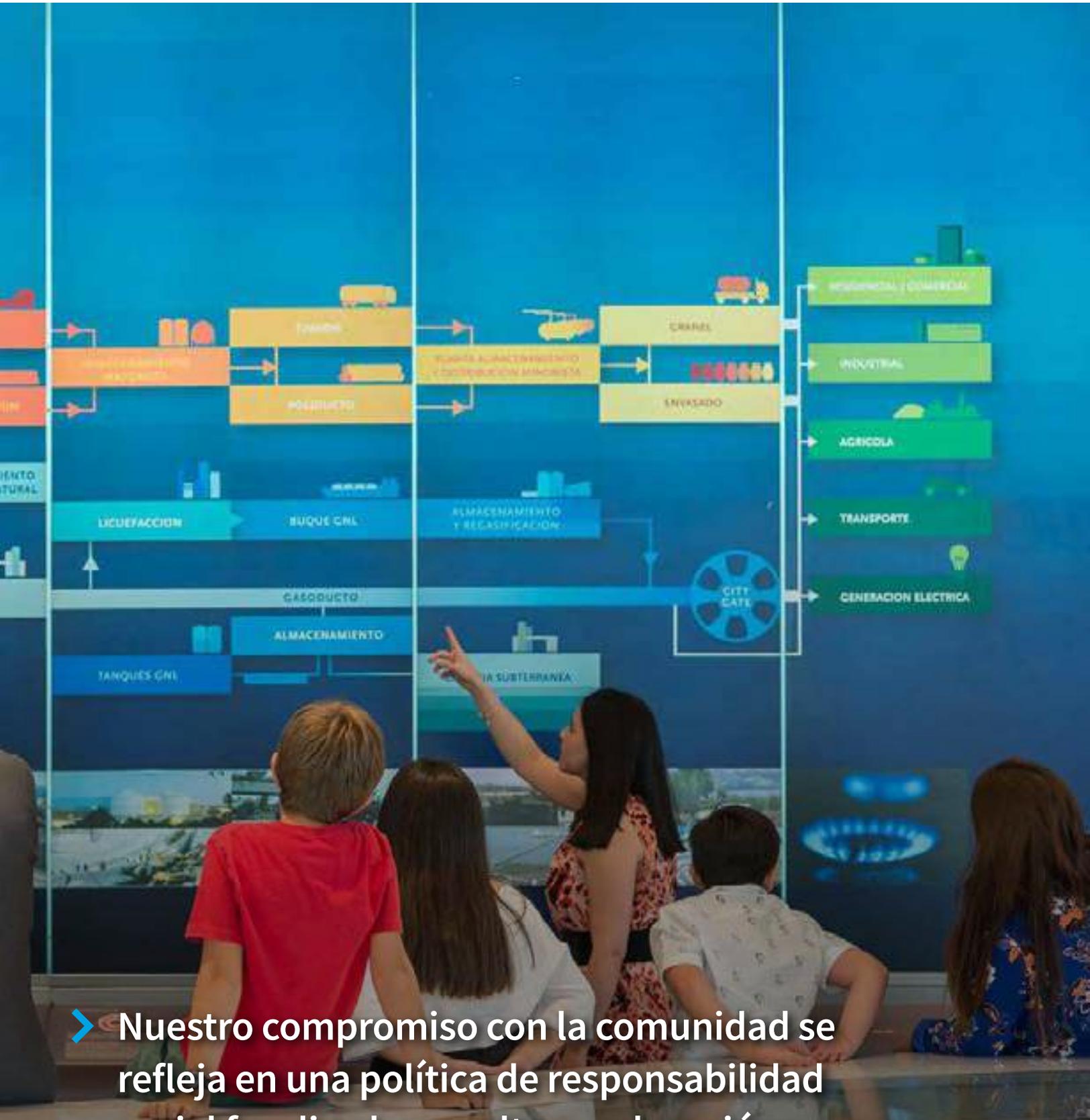
Cultura ambiental Colombia

Establecimos un convenio con la organización WWF (World Wildlife Fund) para desarrollar en la organización el programa Juntos es Posible, proyectado a 2 años. El fin del programa es promover la conciencia ambiental y educar en consumo responsable, para crear una cultura en torno a la importancia del cuidado y conservación de los recursos naturales.

Con el fin de fortalecer las competencias técnicas ambientales en la compañía, realizamos actividades de formación con empresas externas en temas de medio ambiente, dirigidas al personal en cargos de liderazgo de diferentes áreas.

Temas:

- *Proyectos de impuesto al carbono - Asistencia del 90%*
- *Compras y marketing sostenible - Asistencia del 93%*
- *Modelos verdes de negocio - Asistencia del 90%*
- *Estructuración y comercialización de bonos verdes - Asistencia del 89%*



➤ **Nuestro compromiso con la comunidad se refleja en una política de responsabilidad social focalizada en cultura, educación e inversión social.**

Relacionamiento responsable con el entorno y comunidad

En Empresas Gasco aspiramos a contribuir al desarrollo económico y social, a través de la provisión de soluciones energéticas de calidad, seguras y en armonía con el medio ambiente; buscando atender las necesidades de nuestros diferentes grupos de interés.

Nuestro compromiso con la comunidad se refleja en una política de responsabilidad social focalizada en cultura, educación e inversión social, así como también se enmarca dentro de la Política de Medio Ambiente y Comunidades. Nos hemos ido adaptando paulatinamente al tema de la vinculación con la comunidad a través de la relación natural con las personas, barrios, clientes y familias que consumen nuestros productos y servicios.

Nuestra Área de Responsabilidad Social se encarga de recibir las solicitudes de apoyo de diferentes comunidades y de proponer líneas de acción en concordancia con los ámbitos de trabajo definidos: poner la cultura al alcance de las personas; educar a la comunidad sobre qué son las fuentes de energía, cómo se usan, cuáles son sus ventajas y qué tipo de responsabilidades hay que tener; e invertir en el tema social a través de proyectos que formen capital humano y mejoren la calidad de vida de las personas.

El Área de Medio Ambiente y Comunidades genera participación en pro de las instalaciones y proyectos futuros.

Medidas adoptadas en el marco del Covid-19

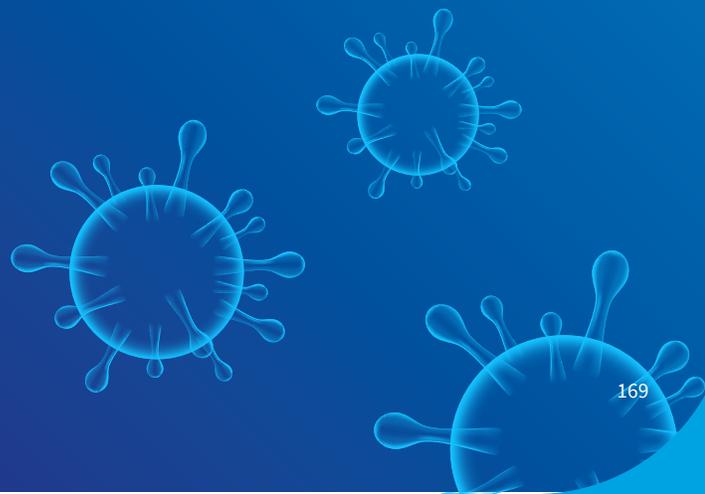
Como una empresa comprometida con nuestro entorno, durante la pandemia realizamos una serie de aportes a las comunidades que nos rodean.

Comité de Donaciones

El 2020 formamos el Comité de Donaciones, para canalizar y dar respuesta a las solicitudes de ayuda a diversas organizaciones. En este se definió que los aportes de la compañía se materializarían a través de la donación del producto base de nuestro negocio: gas licuado. Se aprobaron donaciones para las comunas de Santiago Centro, San Bernardo, Maipú, Estación Central y Puente Alto en la región Metropolitana y distintas regiones del país como Coquimbo, Temuco, Alto Hospicio y Puerto Montt. En total, donamos 3.400 vales de cargas de gas licuado.

También entregamos 14.300 litros de gas licuado en formato granel a distintas instituciones de beneficencia y fundaciones a lo largo del país.

En la región de Magallanes entregamos estufas, canastas de alimentos y artículos de aseo para prevención del Covid-19 al hospital regional, juntas de vecinos, uniones comunales, Hogar de Cristo, entre otros, para ir en ayuda de familias en situación vulnerable.



Relacionamiento comunitario

Durante el año 2020 desarrollamos actividades de relacionamiento en varios de nuestros proyectos, los cuales se han generado principalmente con grupos pertenecientes a pueblos indígenas.

En Puerto Williams presentamos oficialmente el proyecto Planta de Almacenamiento de GLP para uso Residencial, Comercial e Industrial a las comunidades cercanas a las futuras instalaciones tales como la comunidad indígena Yaghan y la comunidad Mapuche Huilliche. La información entregada la complementamos con el capítulo de medio humano del proyecto que formó parte de los antecedentes de la Declaración de Impacto Ambiental en el marco del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental. El proyecto fue recibido de forma positiva por las comunidades.

En Temuco hemos mantenido el contacto y buenas relaciones con la comunidad indígena Venancio Huenulao y seguimos generando valor y donaciones de acuerdo con el convenio firmado entre las partes.

Si bien Copiapó Solar no tuvo hitos durante 2020, hemos mantenido acercamiento con las comunidades Collas emplazadas en el área de influencia del proyecto a fin de conservar las buenas relaciones.

En Caldera, donde mantenemos constante comunicación con dirigentes de la corporación de pescadores artesanales, estuvimos presente en el festival gastronómico y musical “Chao Pesca”, que reunió a cerca de 20.000 personas para disfrutar de una actividad

que por más de 13 años mantienen los pescadores en agradecimiento a las visitas que recibe el balneario en la época estival. Junto con entregar cargas de gas y otros premios para los concursos que tuvieron a Gasconnect como protagonista, Gasco aportó con los delantales de cocina que usaron los propios pescadores para preparar el tradicional “churrasco marino” y otros platos típicos como ceviches y mariscos.

En el proyecto Parque de Los Gasómetros en Santiago, durante el año 2020 generamos vinculación y relacionamiento importante con las comunidades, entregando no solo apoyo social producto de la pandemia, sino que también realizando actividades concernientes a la apertura del parque.

La planta de Maipú contrató a una consultora externa para realizar un mapeo de actores en el territorio y generar una estrategia de relacionamiento comunitario, la cual esperamos poder aplicar durante el 2021 siempre que las condiciones sanitarias lo permitan. No obstante, mantenemos siempre contacto con funcionarios de la municipalidad.





Responsabilidad corporativa

Inversión social

Teatro del Lago

Hace nueve años tenemos una alianza con la Fundación Teatro del Lago de Frutillar para impulsar la educación artística de niños, jóvenes y adultos a través de talleres y cursos del área instrumental de la Escuela de las Artes. De esta forma la compañía contribuye a acercar el arte y la música a los habitantes de las regiones de Los Lagos, Los Ríos y localidades cercanas, abriendo posibilidades de desarrollo para las nuevas generaciones. El auspicio tiene 140

beneficiarios directos y la cobertura de las becas favoreció en 2020 a 68 alumnos de las comunas de Frutillar, Osorno, Puerto Montt, Purranque, Puerto Varas, Llanquihue y Río Negro, quienes debieron desarrollar sus clases online a través de videollamadas, modalidad que registró 94% de asistencia. Por el contexto sanitario no hubo concierto de cierre de las actividades.

Fundación Colorearte

El 2020 se incorporó dentro de nuestros aportes el auspicio al concurso Colorearte de la fundación homónima, que convoca a estudiantes de educación básica y media de colegios y escuelas de todo Chile para plasmar su creatividad a través del teñido de telas y creación de un proyecto artístico. El tema de la versión 2020 fue «Reino Fungi: ¿Qué pasaría en un mundo sin hongos?». Los trabajos se entregaron en formato tradicional (registro fotográfico

de intervención en el paisaje) y multimedia (fotografía, nanomejoraje o audio). Se inscribieron 280 equipos conformados por 5.570 estudiantes y 324 profesores, a los que se les enviaron cajas con sets de colorantes, sal, telas de 2 x 1,5 metros, anilinas, ficha de teñido y bolsas para los materiales. El cierre consistió en un festival escolar virtual donde se exhibieron las obras más destacadas, con 575 participantes.



ANSPAC

La Asociación Nacional Pro Superación Personal A.C. (ANSPAC) promueve el desarrollo de todo el potencial de las mujeres, para que transformen sus vidas y sean agentes de cambio en sus familias y en sus comunidades.

El auspicio de Gasco a la corporación ANSPAC, alianza que ya suma 8 años, permitió realizar tres talleres de formación de microempresarias de las comunas de La Pintana, San Bernardo y La Cisterna a través del programa ANSPAC Emprende, con clases vía Meet o Zoom, lo que implicó enseñar el uso de estas plataformas y adecuar los manuales a la modalidad online. Se graduaron 38 mujeres, a las que se les hicieron llegar los respectivos diplomas y regalos a sus casas.



Construyendo Mis Sueños

Construyendo Mis Sueños es una corporación sin fines de lucro orientada a transferir e incrementar las capacidades de gestión y uso de tecnologías en micro y pequeños empresarios que desean emprender hacia un mejor futuro, con especial énfasis en aquellas personas, familias, grupos y comunidades que viven en condiciones de vulnerabilidad social.

Por primera vez se incorporó por parte de Gasco el apoyo a la Fundación Construyendo Mis Sueños en el proyecto Potencia Mujer, programa de formación para mujeres emprendedoras de Maipú en situación de vulnerabilidad. Se graduaron 32 mujeres, motivadas por la posibilidad de aprender a usar plataformas y tecnologías que les permiten compatibilizar sus labores de cuidado y de jefas de hogar con sus horas de capacitación en herramientas de emprendimiento, sin incurrir en gastos ni perder tiempo en traslados.



Fútbol Más

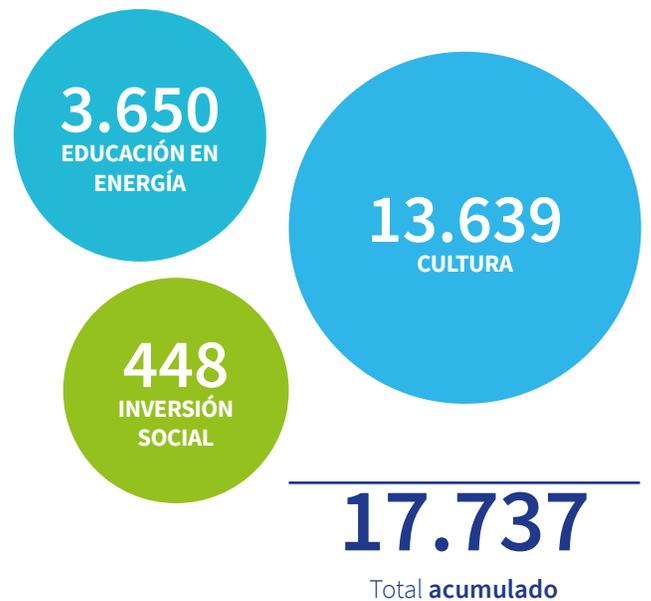
Desde el 2009 Gasco mantiene una alianza con el programa Fútbol Más, que impacta en forma directa e indirecta a cientos de personas, mediante un trabajo sociodeportivo con niños y jóvenes de barrios vulnerables y sus familias en las regiones de Antofagasta, Tarapacá, Araucanía y Los Ríos. En estos 12 meses su aporte contribuyó a implementar el programa «Mi casa, mi cancha» (clases virtuales de fútbol) y «Baila fútbol» (mix de danza urbana y fútbol) –ambos a través de las redes sociales y WhatsApp. Estos tuvieron muy buena acogida ya que incentivaron a los niños a ejercitarse

en poco espacio. Además los programas fueron complementadas con visitas a los hogares para entregar apoyo psicoemocional a los niños y sus familias y motivarlos a seguir las actividades. En el norte del país se alcanzaron a retomar los talleres de forma presencial hacia fin de año durante algunas semanas. En total participaron 278 niños de las canchas de los barrios Futrono, Lago Ranco, O´Higgins, Puquios, Pozo Almonte, Las Américas y Padre Las Casas.

Nº DE PROGRAMAS



Nº DE BENEFICIARIOS



	INVERSIÓN TOTAL EN MILLONES DE PESOS (MM\$)
CULTURA	\$121.000.000
EDUCACIÓN EN ENERGÍA	\$37.000.000
INVERSIÓN SOCIAL	\$72.512.670
TOTAL ACUMULADO	\$230.512.670

Fundación Gasco educación, cultura y patrimonio



Fundación Gasco es una institución sin fines de lucro creada por Empresas Gasco S.A. con la misión de contribuir al desarrollo cultural y social del país, mejorando la calidad de vida de las comunidades en las que está presente.

Educación en energía GascoEduca

Desde el año 2008 el programa GascoEduca de Fundación Gasco promueve la educación en energía de la comunidad en el uso responsable del gas y de todos los recursos energéticos, además del cuidado del medio ambiente, a través de sus programas educativos y del portal web.

En 2020 modificamos nuestro relato y recorridos virtuales para enfocarnos en la versatilidad del gas licuado para distintos tipos de industrias, como un aliado de las energías renovables no convencionales (ERNC). En este contexto, diseñamos nuevas experiencias científicas vinculadas a las soluciones energéticas, que estarán disponibles para el público el primer semestre de 2021.

Debido a la pandemia, volcamos nuestras actividades al mundo virtual. Algunas actividades realizadas por el programa GascoEduca en Santiago y Punta Arenas fueron las siguientes:

Líneas de acción:

- **Arte y cultura:** Contribuir al desarrollo cultural del país, poniendo al alcance del público masivo manifestaciones y actividades artísticas de alta calidad.
- **Patrimonio:** Promover la conservación, valoración y difusión del patrimonio histórico y cultural de Chile, y en especial del patrimonio industrial.
- **Educación en energía:** Educar a la comunidad en las ventajas del gas como recurso energético y promover el uso eficiente y responsable de todas las fuentes de energía

- *Recorridos virtuales periódicos grabados o transmisiones en vivo.*
- *Dossier para profesores y estudiantes de cada nivel educativo sobre el mundo del gas y las energías en cada región.*
- *Videos educativos Experimenta con GascoEduca a través de nuestras redes sociales.*
- *Abrimos nuevos canales de comunicación: Instagram y Tik Tok.*
- *Entregamos 50 pendrives con material educativo de PAR Explora Magallanes, institución dedicada a la difusión científica escolar que recopiló contenido educativo para entregar a diferentes localidades aisladas de la región de Magallanes (Porvenir, Timaukel, Cerro Sombrero, Río Verde, Punta Delgada, Isla Dawson y Cerro Castillo), que no cuentan con conectividad estable para realizar actividades educativas online.*
- *Participamos en el Programa de Indagación para Primeras Edades (PIPE) organizado por el PAR Explora Magallanes mediante la exposición Ciencia en todas partes. Aquí expusimos el trabajo realizado por el programa educativo GascoEduca en sus 12 años de trayectoria.*

Cifras web GascoEduca 2020



Visitas



Dossier para profesores y alumnos



Recorridos virtuales o transmisiones en vivo



Videos educativos Experimenta con GascoEduca



Cultura Sala Gasco

Ubicada en el centro de Santiago, la Sala Gasco Arte Contemporáneo es el principal proyecto cultural de Fundación Gasco. Fue inaugurada en agosto 2001 y es una vitrina gratuita de encuentro con el arte y la cultura.

Por primera vez en sus 19 años de historia, Sala Gasco Arte Contemporáneo inauguró su temporada de exposiciones 2020 solo en modalidad virtual dadas las restricciones sanitarias impuestas por la pandemia. Esto obligó a reformular la difusión de las exposiciones instaladas, para lo que implementamos recorridos virtuales en 360°, lo que se convirtió en una interesante oportunidad para llegar a nuevos públicos en regiones e incluso fuera del país. Además de la difusión en medios de comunicación, reforzamos las campañas a través de redes sociales. En el mes de septiembre, cuando las condiciones sanitarias lo permitieron, se retomaron las visitas presenciales con todos los resguardos necesarios y sin mayores inconvenientes, continuando así con una modalidad mixta: presencial y virtual.

El 2020 realizamos tres exposiciones:

- *“SOME ECONOMIES, el teatro de los flujos globales” del artista colombiano Alejandro Sánchez.*
- *“Recuerdos comunes” de la ilustradora Dominique Schwarzaupt.*
- *“Flâneur, el hombre que vaga sin rumbo” exposición colectiva de 7 artistas nacionales.*

El público alcanzó a 4.760 visitas. Todas mantuvieron disponibles el Programa de Mediación Artística para recorridos presenciales y virtuales e imprimimos catálogos para entrega gratuita al público, con textos críticos e imágenes sobre las obras exhibidas, disponibles también en formato digital en la página web.



Redes sociales

Las redes sociales de Sala Gasco y GascoEduca nos ayudan a llegar al público objetivo de cada organización, especialmente durante la pandemia de Covid-19, donde nos permitieron acercar el espacio físico a quienes se encontraban en sus hogares.

Sala Gasco tiene presencia en Facebook e Instagram. En estas redes difundimos las exposiciones vigentes, recordamos exposiciones previas y a artistas que han estado presentes en nuestras salas. También realizamos visitas virtuales.

Página Facebook Sala Gasco

Seguidores	10.614
Público femenino	62%
Público entre 25 a 34	25,9%

*El perfil de Instagram de Sala Gasco fue creado en diciembre 2020. Anteriormente en Instagram la difusión se realizaba a través del perfil de Fundación Gasco.

GascoEduca utilizó Facebook para publicar contenido sobre educación, energía, el desarrollo del gas, visitas virtuales y transmisiones en vivo desde los laboratorios de Punta Arenas y Santiago.

Página Facebook GascoEduca

Seguidores	3.808
Público femenino	71%
Público entre 25 a 34	22,6%



Patrimonio

El año 2020 participamos por primera vez en el Día del Patrimonio, organizado por el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio. En esta versión realizamos un recorrido virtual por el edificio corporativo en Santiago, con presencia de 25 personas. En Punta Arenas pusimos a disposición un recorrido virtual guiado por la muestra permanente Gas: la energía natural de Magallanes, que contó con 1.983 reproducciones.

Trabajamos además en un libro sobre la historia de la publicidad desarrollada durante los 164 años de existencia de Empresas Gasco, que busca ser un fiel testimonio tanto de la evolución económica y social chilena como de la publicidad y el marketing. Este libro estará disponible para la comunidad a contar del mes de junio de 2021 y se entregarán 200 ejemplares a diferentes bibliotecas públicas de Chile. Su versión digital quedará disponible en la Biblioteca Pública Digital de Chile.







06

NUESTRO APORTE A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)







Para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos en la Agenda 2030 de la Organización de Naciones Unidas nos guiamos por nuestra **Estrategia de Sostenibilidad y su tres ejes -liderar responsablemente, crecer creando valor, y ofrecer soluciones energéticas más sostenibles-**. Nos enfocamos en los objetivos donde nuestro modelo de gestión, proyectos y negocio tienen mayor impacto.







Metas

4.7 De aquí a 2030, asegurar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible.

El aporte de Gasco

Mediante Gasco Educa aportamos a la formación y sensibilización de los jóvenes en materia de desarrollo sostenible, cuidado energético y los beneficios del gas.

Proyectos / hitos relevantes

- **GASCO EDUCA:** Desde el 2008 ha beneficiado a 32.277 estudiantes y 1.549 profesores.



Metas

7.2 De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.

7.3 De aquí a 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética.

7.b De aquí a 2030, ampliar la infraestructura y mejorar la tecnología para prestar servicios energéticos modernos y sostenibles para todos en los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países en desarrollo sin litoral, en consonancia con sus respectivos programas de apoyo.

El aporte de Gasco

En Empresas Gasco queremos aportar a construir un futuro energético sostenible, desplazando los combustibles más contaminantes y fomentando el uso de energías renovables en diferentes áreas empresariales como movilidad, industria, minería, acuícola, etc.

Nuestras recomendaciones, asesorías y tecnologías permiten que nuestros clientes usen la energía de forma más eficiente.

Proyectos / hitos relevantes

- **GASCO LUZ:** 12MW de energía solar generados al 2020. Nuestra meta 2021 es alcanzar 15MW.
- **PLANTA TENO:** 22.000MWh generados a partir de motores-generadores a base de gas licuado en 2020, inyectados al Sistema Eléctrico Nacional (SEN).
- **COPIAPÓ ENERGÍA SOLAR:** Inicio construcción del parque fotovoltaico de 150 MW para reforzar aprovisionamiento de una ERNC en complemento con gas.



Metas

8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.

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.

El aporte de Gasco

Con nuestra gestión, buscamos crear valor para colaboradores, proveedores y distribuidores. Al mismo tiempo nos enfocamos en asegurar espacios de trabajo confiables, libres de discriminación e inclusivos.

Proyectos / hitos relevantes

- **TOTAL DE ACCIDENTADOS POR CADA 100 TRABAJADORES EN 12 MESES MÓVILES:** La tasa de accidentabilidad por cada 100 trabajadores el año fue 1,26%.
- **TASA DE INCIDENCIA DE ENFERMEDADES:** Durante 2020 la tasa de incidencia de enfermedades laborales fue 0%.



Metas

9.5 Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países, en particular los países en desarrollo, entre otras cosas fomentando la innovación y aumentando considerablemente, de aquí a 2030, el número de personas que trabajan en investigación y desarrollo por millón de habitantes y los gastos de los sectores público y privado en investigación y desarrollo.

El aporte de Gasco

Buscamos ser referentes y especialistas en innovación y en el uso de nuevas tecnologías para poder entregar a nuestros clientes una oferta integral de soluciones energéticas que mejoren su calidad de vida y se adecúen a sus necesidades.

Proyectos / hitos relevantes

- **GASCONNECT:** la aplicación fue reconocida en la Global Technology Conference de WLPGA como Mejor Proyecto de Innovación.
- Creación Gerencia **GASCO X**.



Metas

11.2 De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad.

11.4 Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo.

11.6 De aquí a 2030, reducir el impacto ambiental negativo per capita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.

El aporte de Gasco

Nuestro compromiso es contribuir al crecimiento sostenible de las localidades en donde operamos.

Mediante nuestras soluciones energéticas para la movilidad y el recambio industrial energético basado en gas, colaboramos en minimizar la emisión de partículas contaminantes, contribuyendo al cuidado de la salud de su población.

A través del gas licuado vehicular reemplazamos energías contaminantes por otras más limpias en el transporte.

Por último, la Fundación Gasco promueve espacios públicos abiertos para acercar a la comunidad a la cultura y el arte.

Proyectos / hitos relevantes

- **GASCO MAGALLANES:** Proyecto calefacción distrital Puerto Williams.
- **TRANSPORTES GL:** 181 vehículos convertidos a gas en 2020.
- **FUNDACIÓN GASCO**



Metas

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.

El aporte de Gasco

Continuamente nos esforzamos en mantener un enfoque de gestión sostenible en nuestra operación, reduciendo progresivamente nuestro impacto en el medioambiente, gestionando de forma eficiente nuestros recursos.

Proyectos / hitos relevantes

- **MEDICIÓN HUELLA DE CARBONO 2019** y obtención sello de cuantificación del Ministerio de Medio Ambiente.
- **COMPENSACIÓN VOLUNTARIA DE EMISIONES DE CO₂** filiales Colombia.
- **LEY REP:** 97% de los sellos de seguridad de los cilindros en 2020 fueron biodegradables.
- **ACUERDO DE PRODUCCIÓN LIMPIA (APL)** plantas Maipú, El Belloto y oficina central. Sello Cero Residuos a Relleno Sanitario - Distinción Máxima, del Ministerio del Medio Ambiente para PLANTA Maipú.
- **PANELES SOLARES GASCO LUZ** en planta de Talca y El Belloto.



Metas

13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.

13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.

El aporte de Gasco

Tanto en nuestra gestión como en las soluciones y servicios que ofrecemos, queremos colaborar activamente a la mitigación de la emisión de gases de efecto invernadero y a la adaptación y resiliencia para enfrentar sus efectos.

Proyectos / hitos relevantes

- **CAMBIO DE COMBUSTIBLES:** El año 2020 se capturaron un total de 30.342 toneladas de combustibles contaminantes.



07

MATERIALIDAD - TABLA DE CONTENIDOS GRI

- » Grupos de interés
- » Materialidad
- » Membresías
- » Tabla de contenidos GRI





Grupos de interés y materialidad

Grupos de interés

En Empresas Gasco entendemos nuestro desarrollo como **un proceso en armonía con nuestros grupos de interés, con los que mantenemos una comunicación constante.**



Comunicación con nuestros grupos de interés



Trabajadores

Con nuestros trabajadores nos mantenemos en contacto a través del Área de Comunicaciones internas, mediante boletines semanales, comunicados, la intranet, aplicación Mi Gasco, eventos, videos, entre otros.

Además, anualmente realizamos una encuesta de clima laboral.

También contamos con un canal de denuncias anónimo.



Sindicatos

Tenemos programadas reuniones mensuales por calendario, visitas y reuniones a nivel nacional. Mantenemos comunicación permanente con los dirigentes. Realizamos también reuniones extraordinarias.



Proveedores / contratistas

Realizamos reuniones formales con los contratistas y sus representantes legales. Además, proveemos orientación telefónica, presencial y por correo. Nuestro servicio de acreditación de empresas contratistas los orienta con las exigencias que deben cumplir con nosotros y monitorea su estado.



Clientes

Nuestros clientes nos pueden contactar mediante el call center, oficinas comerciales, sitio web, correo electrónico y redes sociales. Realizamos encuestas de satisfacción y se pueden comunicar mediante la aplicación Gasconnect.



Distribuidores

Nos mantenemos en contacto mediante reuniones, correos y visitas a los locales. Además del Club Gasco y la Academia Gasco.



Accionistas

Nos comunicamos con nuestros accionistas en las juntas de accionistas, existe el Registro de Valores para entregar información y el área de Investor Relationship.



Directores

Tenemos directorios mensuales de la sociedad y comités mensuales de directores.



Reguladores

Mantenemos canales de comunicación a través de oficios y noticias.

Materialidad

Nuestro Reporte de Sostenibilidad 2020 presenta los desafíos y resultados en materias de sustentabilidad, comprendidos entre el 1° de enero y el 31 de diciembre del mismo año. El contenido fue definido en base a los estándares del GRI en su versión Standard.

La materialidad es el proceso que busca definir los temas relevantes para los grupos de interés de una organización, permitiendo identificar los principales efectos e impactos económicos, ambientales y sociales de la compañía, como también aquellos que influyen significativamente en las decisiones de estos grupos.

Levantamiento de temas relevantes

Para definir los temas ocupamos fuentes como estándares de sustentabilidad, benchmark de materialidad de la industria, encuesta stakeholders 2021, entrevista a principales ejecutivos y ejecutivas, comunicados de prensa y boletines internos.

Levantamos los temas prioritarios para las industrias analizadas según los estándares internacionales Sustainability Accounting Standards Board (SASB) y Dow Jones Sustainability Index (DJSI).

Realizamos una encuesta en base a tres preguntas sobre temas económicos, sociales y ambientales a distintos grupos de interés de Empresas Gasco, tanto internos como externos: trabajadores, proveedores/contratistas, comunidades y clientes.

Hicimos benchmark en base a ocho empresas de la industria de distribución de gas y la energía con las que Gasco se compara a nivel nacional e internacional.



Encuestas y estudios



4

Estudio de grupos de interes

Trabajadores – proveedores/ contratistas – clientes – comunidad Gasco 2020



Encuestas y estudios

BENCHMARKING

8

EMPRESAS ANALIZADAS BENCHMARK MATERIALIDAD INDUSTRIA DEL GAS Y LA ENERGÍA

ESTANDARES INTERNACIONALES DE SUSTENTABILIDAD

2

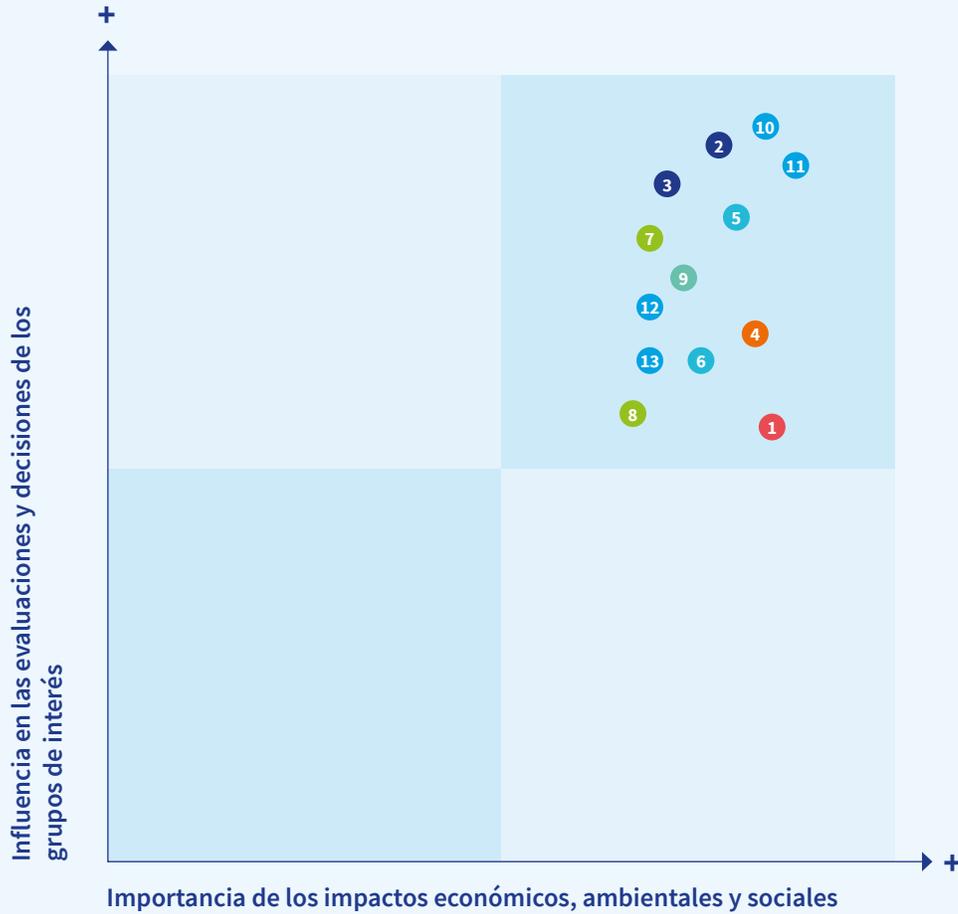
SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS BOARD

DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX



A cada tema se le asignó un peso relativo, dependiendo de la frecuencia con que apareció en el levantamiento de información, la fuente de la cual provenía y su importancia para el negocio.

Matriz y temas materiales



Gobernanza:

- 1. *TRANSPARENCIA, ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN*

Colaboradores:

- 2. *SALUD, BIENESTAR EMOCIONAL Y SEGURIDAD LABORAL*
- 3. *CREACIÓN DE VALOR A LOS TRABAJADORES Y DESARROLLO PROFESIONAL*

Clientes:

- 4. *SATISFACCIÓN DE CLIENTES/ CONSUMIDORES Y/O CALIDAD DE SERVICIO*

Soluciones:

- 5. *TRANSICIÓN E INVERSIÓN EN ALTERNATIVAS ENERGÉTICAS Y RENOVABLES*
- 6. *INNOVACIÓN, DIGITALIZACIÓN Y NUEVAS TECNOLOGÍAS*

Social:

- 7. *RELACIONES RESPETUOSAS, RETRIBUCIÓN Y APOORTE A LAS COMUNIDADES*

- 8. *APORTES A LA ECONOMÍA Y EMPLEABILIDAD LOCAL*

Ambiental:

- 9. *EMISIONES, CAMBIO CLIMÁTICO Y ACCIÓN POR EL CLIMA*

COVID-19

- 10. *COVID-19: PREVENCIÓN Y CUIDADO DE TRABAJADORES Y CONTRATISTAS*

- 11. *COVID-19: CONTINUIDAD OPERACIONAL*

- 12. *COVID-19: APOYO A COMUNIDADES EN PERÍODO DE EMERGENCIA*

- 13. *COVID-19: APOYO Y GESTIÓN CON PROVEEDORES*



Membresías



WLPGA
World LPG Association



WEC Chile
World Energy Council Chile



AIGLP
Asociación Iberoamericana
de Gas Líquido de Petróleo



ICARE
Instituto Chileno de
Administración Racional de
Empresas



SOFOFA Sociedad de
Fomento Fabril



Centro de Innovación UC
(categoría Cooper)



Gasnova
Asociación Colombiana del
GLP



Acción Empresas



ANESCO Chile A.G.
Asociación Nacional de Empresas
de Eficiencia Energética



Ingreso a APRIMIN (Asociación de Proveedores de la Minería)

Bajo nuestra convicción de ofrecer soluciones energéticas innovadoras e integrales en la industria minera, que aporten a la sostenibilidad y a la economía circular, en 2020 Empresas Gasco ingresó a la Asociación de Proveedores Industriales de la Minería (APRIMIN).

APRIMIN, agrupación que reúne diferentes empresas que abastecen de bienes y servicios a la industria minera, es una asociación sumamente selectiva en el análisis de sus miembros. Gracias a nuestra propuesta de valor en el desarrollo de proyectos que complementan las energías renovables no convencionales (ERNC) con gas licuado y nuestro modelo de negocios que permite ofrecer distintas opciones competitivas que se basan en la eficiencia energética y cuidado del medio ambiente, logramos destacar y asociarnos con la institución.

En 2020 Empresas Gasco ingresó a la Asociación de Proveedores Industriales de la Minería (APRIMIN).



Tabla de contenidos GRI

GRUPO DE INDICADORES	COD.	NOMBRE DEL INDICADOR	PAG.
INDICADORES GRI - ESENCIALES (CORE)			
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	102-1	Nombre de la organización	2
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	12-13; 22; 24; 26-27
	102-3	Ubicación Casa Matriz	2
	102-4	Ubicación de las operaciones	26-27
	102-5	Propiedad y forma jurídica	2
	102-6	Mercados atendidos	12-13; 22; 24; 26-27
	102-7	Tamaño de la organización	12-14; 22; 24; 26-27; 53
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	14; 122-123; 205
	102-9	Cadena de suministro	24; 26-27; 153-157
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	22; 153-157
	102-11	Principio o enfoque de precaución	31-35; 50-51
	102-12	Iniciativas externas	18-21; 182-189; 198-199
	102-13	Afiliación a asociaciones	198-199
ESTRATEGIA	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7-9
ÉTICA E INTEGRIDAD	102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	42-48
GOBERNANZA	102-18	Estructura de gobernanza	36-40
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	102-40	Lista de grupos de interés	192-193
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	139
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	192-193
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	194-195
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	105-108; 138-139; 194-196

GRUPO DE INDICADORES	COD.	NOMBRE DEL INDICADOR	PAG.	
INDICADORES GRI - ESENCIALES (CORE)				
PRÁCTICAS PARA ELABORACIÓN DE INFORMES	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	2; 22; 194	
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	194-195	
	102-47	Lista de los temas materiales	196	
	102-48	Re-expresión de la información	No existe reexpresiones de la información	
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	No existen cambios en el proceso de elaboración del informe	
	102-50	Periodo objeto del informe	2020	
	102-51	Fecha del último informe	2019	
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual	
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	2	
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial	
	102-55	Índice de contenidos GRI	200	
	102-56	Verificación externa	No existió verificación externa	
	TEMA MATERIAL - TRANSICIÓN E INVERSIÓN EN ALTERNATIVAS ENERGÉTICAS			
	ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	166-167; 186
103-2		Enfoque de gestión y sus componentes	166-167; 186	
103-3		Evaluación del enfoque de gestión	166-167	
ENERGÍA	302-1	El consumo total de energía dentro de la organización, en julios o múltiplos / metodologías, estándares y/o mediciones	166-167	
	302-4	La reducción de consumo energético lograda como resultado de iniciativas de conservación y eficiencia, en julios o múltiplos.	167	

GRUPO DE INDICADORES	COD.	NOMBRE DEL INDICADOR	PAG.
TEMA MATERIAL - EMISIONES, CAMBIO CLIMÁTICO Y ACCIÓN POR EL CLIMA			
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	160-162
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	160-162
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	160-162
EMISIONES	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Al cierre de este reporte estamos en proceso de medición de la huella de carbono de año 2020.
TEMA MATERIAL - TRANSPARENCIA, ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN			
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	160-162
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	160-162
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	160-162
EMISIONES	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Al cierre de este reporte estamos en proceso de medición de la huella de carbono de año 2020.
TEMA MATERIAL - TRANSPARENCIA, ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN			
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	42-44
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	42-44; 47-48
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	43-45; 48
ANTICORRUPCIÓN	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	44-48
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	47
TEMA MATERIAL - SALUD, BIENESTAR EMOCIONAL Y SEGURIDAD LABORAL			
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	148-149
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	148-149
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	150-152
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	150-151
	403-5	Una descripción de los cursos de formación para trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	152
	403-9	Lesiones por accidente laboral	150

GRUPO DE INDICADORES	COD.	NOMBRE DEL INDICADOR	PAG.
TEMA MATERIAL - CREACIÓN DE VALOR A LOS TRABAJADORES Y DESARROLLO PROFESIONAL			
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	124-126
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	125-126; 127
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	127-131
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	129-134
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	130; 133-134
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	136
TEMA MATERIAL - RELACIONES RESPETUOSAS, RETRIBUCIÓN Y APOORTE A LAS COMUNIDADES			
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	172-173;174
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	172-178; 180
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	175; 177-178; 180
COMUNIDADES LOCALES	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	172-178
TEMA MATERIAL - APORTES A LA ECONOMÍA Y EMPLEABILIDAD LOCAL			
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	174-175
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	174-175
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	174-175
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	INFORMACIÓN TEMA MATERIAL - APORTES A LA ECONOMÍA Y EMPLEABILIDAD LOCAL		174-175
TEMA MATERIAL - SATISFACCIÓN DE CLIENTES			
ENFOQUE DE GESTION	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	105; 110-112
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	107; 109
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	106; 108; 113-114
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	INFORMACIÓN TEMA MATERIAL - TELETRABAJO, FLEXIBILIDAD Y CONCILIACIÓN TRABAJO-FAMILIA		105- 114
TEMA MATERIAL - INNOVACIÓN Y NUEVAS TECNOLOGÍAS			
ENFOQUE DE GESTION	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	96-97
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	96-97
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	98
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	INFORMACIÓN TEMA MATERIAL - TRANSICIÓN A UNA AGRICULTURA ORGÁNICA Y LIBRE DE QUÍMICOS		96-98



GRUPO DE INDICADORES	COD.	NOMBRE DEL INDICADOR	PAG.
TEMA MATERIAL - COVID-19: PREVENCIÓN Y CUIDADO DE TRABAJADORES Y CONTRATISTAS			
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	142-143
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	142-143
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	143-145
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	INFORMACIÓN TEMA MATERIAL - COVID-19: SALUD PREVENTIVA Y CUIDADO DE TRABAJADORES Y CONTRATISTAS		142-145
TEMA MATERIAL - COVID-19: CONTINUIDAD OPERACIONAL			
ENFOQUE DE GESTION	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	157
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	157
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	157
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	INFORMACIÓN TEMA MATERIAL - COVID-19: APOYO Y APORTES A COMUNIDADES		157
TEMA MATERIAL - COVID-19: APOYO A COMUNIDADES EN PERIODOS DE EMERGENCIA			
ENFOQUE DE GESTION	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	172
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	172
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	172
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	INFORMACIÓN TEMA MATERIAL - COVID-19: APOYO A COMUNIDADES EN PERIODOS DE EMERGENCIA		172
TEMA MATERIAL - COVID-19: APOYO Y GESTIÓN CON PROVEEDORES			
ENFOQUE DE GESTION	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	153; 155
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	153; 155
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	155-156
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	INFORMACIÓN TEMA MATERIAL - COVID-19: APOYO Y GESTIÓN CON PROVEEDORES		153-156

Anexo Trabajadores por Tipo de Contrato

DOTACION POR TIPO DE CONTRATO Y SEXO			
	F	M	TOTAL GENERAL
INDEFINIDO	464	1375	1839
PLAZO FIJO	3	34	37
OBRA O FAENA	39	107	146
TOTAL 2020	506	1516	2022

DOTACION POR TIPO DE CONTRATO Y SEXO			
	F	M	TOTAL GENERAL
PLANTA	464	1375	1839
TEMPORAL	42	141	37
TOTAL 2020	506	1516	2022

DOTACION POR TIPO DE JORNADA Y SEXO			
	F	M	TOTAL GENERAL
JORNADA COMPLETA	504	1516	2020
MEDIA JORNADA	2	0	2
TOTAL 2020	506	1516	2022



gasco

gasco