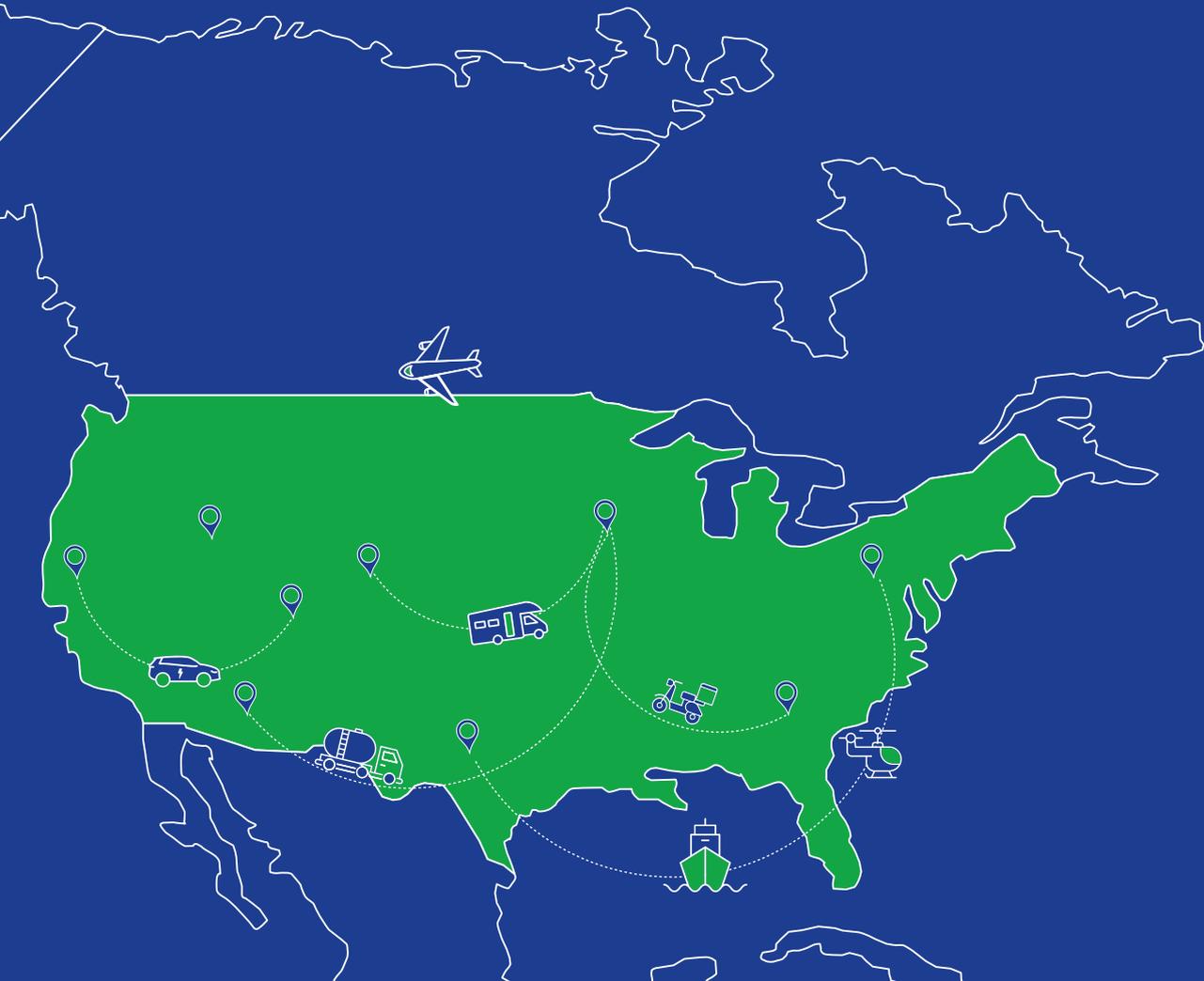


2021 Reporte de Sostenibilidad



Acercas de este reporte

- **Reporte de Sostenibilidad Enex 2021** bajo los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), conformidad esencial, sin verificación externa.

- **Desempeño comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021** (periodicidad anual).

El alcance del presente reporte es **Enex Corp**

- **Razón Social** Empresa Nacional de Energía Enex S.A. en Chile, se compone de sus filiales Inversiones Enex S.A., Empresa de Soluciones Mineras ESM SpA (ESM), Distribuidora y Comercializadora de Accesorios y Combustibles Norte Limitada (DICOMAC), DASA SA, SIAV LTDA y Asfaltos Conosur SA.

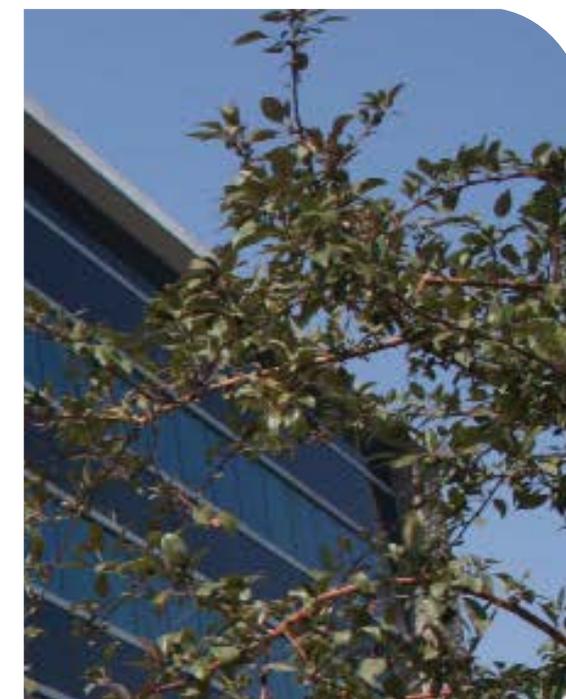
- **Naturaleza jurídica de Road Ranger LLC:** es una sociedad de responsabilidad limitada constituida de conformidad a las leyes del Estado de Illinois, Estados Unidos de América.

- **Naturaleza jurídica Enex Paraguay** como Sociedad Anónima Emisora, debidamente constituida y válidamente existente de conformidad a las leyes de la República del Paraguay. Se compone de la filial Tulsa S.A.



La Empresa Nacional de Energía Enex S.A., corresponde a una sociedad anónima cerrada constituida en el año 1961 como Shell Chile Sociedad Anónima Cerrada (las actividades del Grupo Shell en Chile se iniciaron en el año 1919. El año 2011 el Grupo Shell, transfirió sus negocios a Quiñenco S.A. En 2013 Enex adquirió las operaciones de Terpel en Chile, ampliando su red de estaciones de servicios, tiendas de conveniencia y cobertura en Chile. El año 2020 hubo una reorganización corporativa que traslado la matriz de Enex a Londres.

En los casos pertinentes se incluyen rectificaciones de información de 2020 para 2021



Para resolver dudas o hacer comentarios

sobre este Reporte de Sostenibilidad y la información que contiene, por favor dirigirse a Sofía Contrucci, Sub gerente de Sostenibilidad e Innovación a sostenibilidad@enex.cl

Dirección: Avenida del Cóndor Sur 520, Ciudad Empresarial, Huechuraba, Santiago, Chile.

01
Somos Enex

02
Cómo creamos
valor compartido

03
Rentabilidad
Sostenible

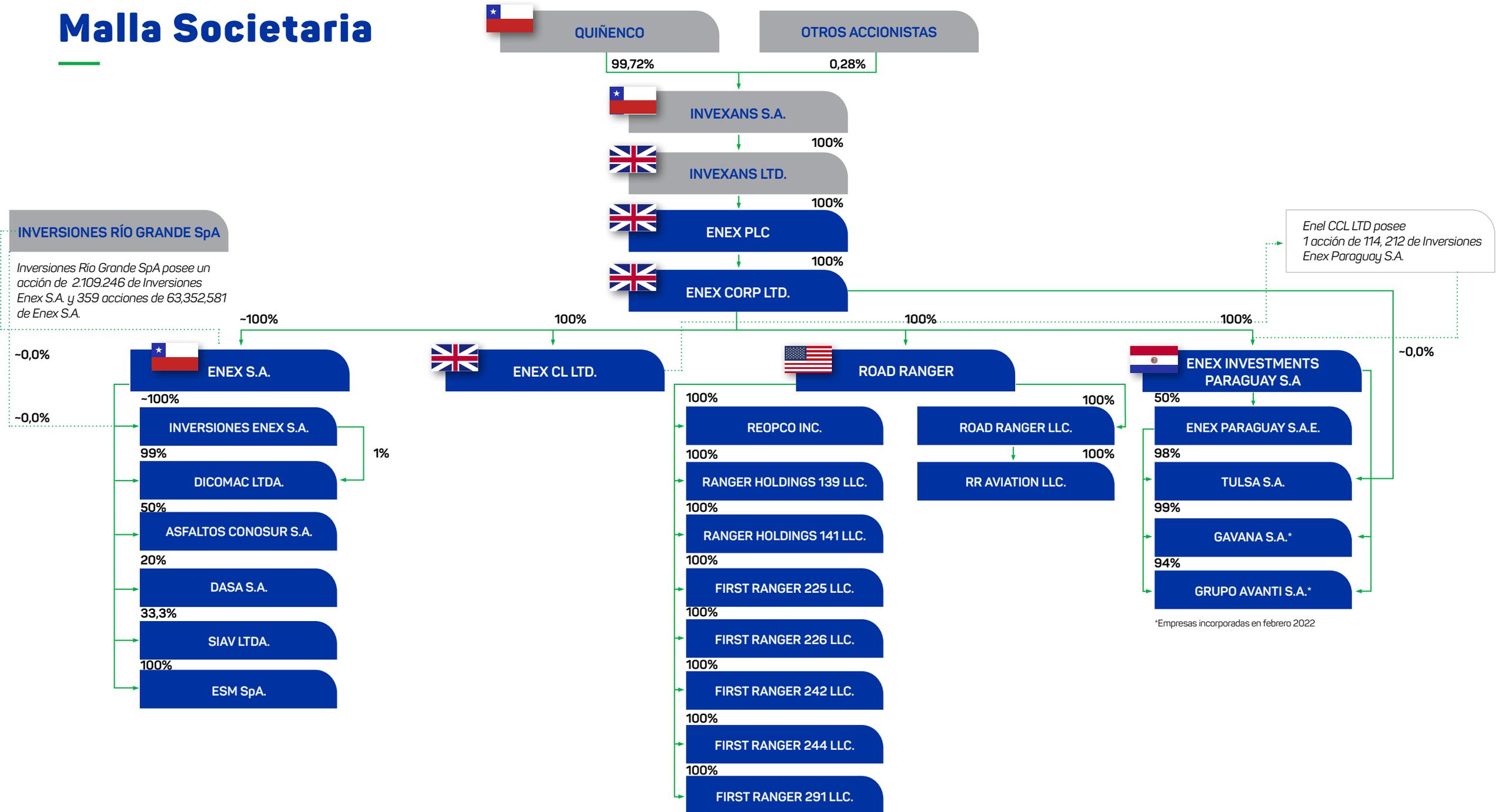
04
Personas y
Comunidad

05
Innovación y
Foco en
el Cliente

06
Medio Ambiente
y Clima

07
Contenidos
GRI

Malla Societaria



- 01 Somos Enex
- 02 Cómo creamos valor compartido
- 03 Rentabilidad Sostenible
- 04 Personas y Comunidad
- 05 Innovación y Foco en el Cliente
- 06 Medio Ambiente y Clima
- 07 Contenidos GRI

Índice de Contenidos



Introducción

- Carta del Gerente General: Nicolás Correa 5
- Principales hitos y reconocimientos del año 7



01. Somos Enx 9

- 1.1. Perfil de nuestra compañía 10
- 1.2. Propósito y valores 18
- 1.3. Estructura de Gobierno Corporativo 20
- 1.4. Ética e integridad 23



02. Cómo creamos valor compartido 26

- 2.1. Estrategia de sostenibilidad 27
- 2.2. Grupos de interés 29
- 2.3. Proceso de Materialidad 32



03. Rentabilidad Sostenible 38

- 3.1. Desempeño económico 42
- 3.2. Soluciones energéticas sostenibles para nuestros clientes 45
- 3.3. Excelencia operacional 50



04. Personas y comunidad 52

- 4.1. Equipo comprometido 53
 - 4.1.1. Nuestro Equipo en 2021 53
 - 4.1.2. Estabilidad laboral 55
 - 4.1.3. Relaciones Laborales 57
 - 4.1.4. Desarrollo de talento 58
 - 4.1.5. Clima organizacional 63
 - 4.1.6. Diversidad e Inclusión 65
 - 4.1.7. Remuneraciones 66
- 4.2. Salud y seguridad de las personas 67
 - 4.2.1. Comités para la seguridad de nuestro equipo en Enx Chile 68
 - 4.2.2. Prevención de la accidentabilidad laboral 70
- 4.3. Aporte a la comunidad 72



05. Innovación y foco en el cliente 75

- 5.1. Innovación y transformación digital para mejorar la experiencia de clientes 77
- 5.2. Innovamos en productos y servicios 81
- 5.3. Nuestros programas de fidelización 82
- 5.4. La seguridad de clientes en el centro 86
- 5.5. Satisfacción de clientes 89



06. Medio ambiente y clima 92

- 6.1. Gestión de la gases de efecto invernadero (GEI) 93
- 6.2. Avances hacia una economía circular 98
- 6.3. Sistema de gestión ambiental 102
- 6.4. Monitoreo ambiental 103
- 6.5. Iniciativas de eficiencia hídrica 105



07. Contenidos GRI 107

01
Somos Enx

02
Cómo creamos valor compartido

03
Rentabilidad Sostenible

04
Personas y Comunidad

05
Innovación y Foco en el Cliente

06
Medio Ambiente y Clima

07
Contenidos GRI

Carta Gerente General¹

Estimados lectores y lectoras,

En nuestro aniversario 103 como empresa, les presento con gran alegría nuestro quinto Reporte de Sostenibilidad. En este informe reportamos los avances y desafíos que ha abordado la Compañía en los ámbitos económico, social y ambiental, transparentando nuestro actuar frente a la sociedad y reafirmando el compromiso que hemos adoptado con los objetivos de Desarrollo Sostenible.

El ejercicio 2021 continuó marcado por la pandemia de Covid-19, sin embargo, incorporamos los aprendizajes del año anterior y tomamos las medidas necesarias para seguir operando con éxito en los tres mercados en los que tenemos presencia (Chile, Estados Unidos y Paraguay), innovando en las dinámicas de trabajo, la comunicación y las formas de suministrar de manera segura los productos y servicios a nuestros clientes.

Sumado a la pandemia, nos hemos enfrentado a otros desafíos derivados de la crisis en la cadena logística internacional en los últimos dos años, lo que ha provocado altos índices de congestión en los puertos y escasez de contenedores a nivel global dificultando el suministro de productos y equipos. Es por esto que hemos enfocado nuestros esfuerzos en mejorar la estrategia de suministros de productos importados y adquisición de equipos para así asegurar un stock que nos permita responder a los requerimientos y necesidades de nuestros clientes.

Todo el esfuerzo y trabajo realizado tuvo importantes frutos en 2021, reflejados en una utilidad consolidada de MMUS\$ 81,75; esta fuerte recuperación se explica principalmente por un menor nivel de restricciones de movilidad, la contención de

costos y mayor eficiencia. **Pusimos el foco en el fortalecimiento de nuestros puntos de venta y logística** con el fin de tener las instalaciones y el personal suficiente para enfrentar el alza de la demanda y el levantamiento gradual de las restricciones sanitarias. En Estados Unidos aumentamos en un 10% el volumen de ventas respecto de 2020 y sumamos un nuevo Travel Center en Monahans, Texas, completando 42 ubicaciones. Para 2022 tenemos proyectado acelerar el ritmo e iniciar la construcción de nuevos Travel Centers. A su vez, en Enex Paraguay estamos actualizando nuestra estrategia de crecimiento hacia el futuro, poniendo un foco importante en la zona central del país, y en el negocio de tiendas nos enfocamos en potenciar una oferta de productos basada en el desarrollo local.

Los hitos mencionados asociados al desarrollo del negocio nos llenan de orgullo considerando además, que lo hemos alcanzado manteniendo los estándares de seguridad, cuidando la salud de nuestros colaboradores y clientes y respetando los protocolos sanitarios, lo que nos valió la obtención de la certificación Sello Covid-19 de la Mutual de Seguridad para nuestra operación en Chile. Además, con el objetivo de proteger también la calidad de vida de nuestros colaboradores, lanzamos el programa BienSER, que entrega servicios de salud y bienestar emocional de manera online, en convenio con MetLife.

Durante el año continuamos profundizando nuestro foco en el cliente y parte de este trabajo fue el lanzamiento de nuestro nuevo Club de Fidelización en alianza con CMR Falabella, que busca entregar más y mejores beneficios a nuestros clientes

“ En Chile pusimos el foco en la recuperación de los flujos y en el fortalecimiento de nuestros puntos de venta, con el fin de tener las instalaciones y el personal suficiente para enfrentar el alza de la demanda y el levantamiento gradual de las restricciones sanitarias.”

¹ GRI 102-14: Declaración del más alto responsable de toma de decisiones sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia para abordar la sostenibilidad

01
Somos Enex

02
Cómo creamos valor compartido

03
Rentabilidad Sostenible

04
Personas y Comunidad

05
Innovación y Foco en el Cliente

06
Medio Ambiente y Clima

07
Contenidos GRI

de estaciones de servicios, tiendas upa! y Shell Helix. Además, seguimos desarrollando nuestra estrategia digital para los productos Enx y lubricantes Shell, con nuevos ingresos a diferentes canales digitales y las principales aplicaciones de compra a domicilio que ya teníamos como upa.cl y las plataformas de última milla; el servicio de entrega de Kerosene a domicilio, en bidón y granel, y el portal de agendamiento para cambio de aceite "Cambia con Hélix".

Todo el esfuerzo y las distintas iniciativas que hemos emprendido para mejorar la experiencia de nuestros clientes nos llevaron a ser reconocidos con el Premio Procalidad 2021, lo que nos sitúa como líderes en el sector de estaciones de servicios. Este reconocimiento nos llena de orgullo y es consecuencia de la destacada labor de nuestros colaboradores, atendedores y distribuidores, quienes día a día entregan un servicio de calidad a los clientes, superando incluso las dificultades presentadas por la pandemia.



Más allá de la contingencia, renovamos nuestro compromiso con la transición energética y la electromovilidad con una mirada de largo plazo. Durante 2021 ampliamos nuestra cobertura de electrolinerías en Chile, cerrando el año con 15 electrolinerías de carga rápida instaladas entre la región de Valparaíso y la de Ñuble, que potencian nuestra red. Asimismo, nos unimos a la Experiencia Electrologística, programa en conjunto con el Ministerio de Transportes, el Ministerio de Energía, CORFO y otras empresas, que consiste en dotar a las flotas distribuidoras de la Región Metropolitana con vehículos 100% eléctricos, de forma gratuita hasta por ocho semanas. La información que se obtenga del funcionamiento de estos vehículos, como duración de la batería, las revoluciones del motor eléctrico, velocidad y kilometraje estará disponible para el análisis y permitirá a las empresas conocer las ventajas del uso de esta tecnología. Asimismo, en Estados Unidos para el año 2022 asumimos el compromiso de construir una red de cargadores eléctricos en Travel Centers de Road Ranger, los cuales son cargadores rápidos de 150KW.

Con respecto a nuestra contribución al cuidado del medio ambiente, durante el año la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático, certificó nuestro manejo responsable de aceites lubricantes usados, a través de la incorporación y puesta en marcha de un sistema de gestión y manejo ambiental de aceites lubricantes usados y el cumplimiento de las metas y acciones establecidas en el Acuerdo de Producción Limpia (APL). Además, suscribimos un segundo Acuerdo de Producción Limpia para el eco-etiquetado de envases y embalajes, liderado por la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático, SOFOFA y el Ministerio de Medio Ambiente, que busca identificar los envases con un 80% de material reciclable a través del sello #ElijoReciclar, convirtiéndonos en la única empresa de la industria de distribución de lubricantes y operación de tiendas de conveniencia, en entregar a nuestros clientes información clara sobre el reciclaje de nuestros envases. Además, es relevante mencionar que verificamos nuestra huella de carbono 2020 por

Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA), bajo la versión 2018 de la norma ISO 14064/1:2018, que posiciona a Enx como la primera distribuidora de combustibles de América Latina en recibir esta certificación. Esta medición, junto al diseño de un plan de economía circular, nos permite evaluar y desarrollar planes de acción para la mitigar nuestro impacto al cambio climático.

Desde el punto de vista social, estamos comprometidos con apoyar la labor de Fundación Las Rosas desde 2015. Como todos los años, en 2021 efectuamos la Campaña 1+1, que incluye un aporte económico de nuestros colaboradores y de la compañía; a su vez contribuimos económicamente para la Cena del Pavo Fraternal, que realiza la Fundación anualmente. En nuestras tiendas upa! y upita continuamos siendo un medio para que los clientes puedan donar un desayuno para una persona de la fundación con cada compra.

En el ámbito de relaciones comunitarias, hemos continuado el trabajo para formalizar nuestros acercamientos a través del desarrollo de una herramienta de diagnóstico, que nos permite identificar riesgos y oportunidades.

Termino esta breve reseña con un profundo agradecimiento al equipo de Enx, filiales y empresas relacionadas, y a todos quienes hacen posible nuestro negocio. Los invito a leer este Reporte para conocer más de lo que fue nuestro desempeño en el año 2021, el cual me llena de satisfacción como líder de un gran equipo humano. Con la energía de nuestros colaboradores y la pasión que nos caracteriza, confiamos en un futuro lleno de oportunidades y logros, que nos permitan seguir siendo la energía que mueve tu mundo.

Nicolás Correa Ferrer
Gerente General

Empresa Nacional De Energía Enx S.A.

Principales hitos y reconocimientos de Enex en 2021

Chile



Nuevo Cliente
Glencore
faenas Alto Norte
y Lomas Bayas

Verificamos Nuestra
Huella de Carbono 2021
por Lloyd's Register Quality Assurance.

Primera empresa distribidora de combustibles de América Latina en realizar este proceso bajo norma ISO 14064:2018.



Premio ProCalidad 2021

En categoría Estaciones de Servicios.



Sello
"Programa
Huella Chile"

Por registro voluntario de medición de gases de efecto invernadero (GEI).

Creamos la Subgerencia

New-E

desarrollo de electromovilidad
y negocios energéticos



Nuevas estaciones de
servicio en Chile



Certificación
Sello Giro Limpio
Ministerio de Energía



Adjudicación
concesión
combustibles
**Aeropuerto
Punta Arenas.**

Adquirimos el sello

Covid 19

De la Mutual de Seguridad



Sello Acuerdo de
Producción Limpia (APL)
por el manejo responsable
de lubricantes.

Club Fidelización
**CMR
puntos**

12

Nuevas tiendas upa!

01

Somos Enex

02

Cómo creamos
valor compartido

03

Rentabilidad
Sostenible

04

Personas y
Comunidad

05

Innovación y
Foco en
el Cliente

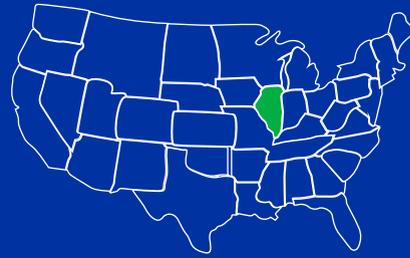
06

Medio Ambiente
y Clima

07

Contenidos
GRI

Estados Unidos



Reubicamos nuestras oficinas a **Schaumburg, Chicago**, implementamos un programa de desarrollo organizacional.



Inauguración en Monahans, Texas
Travel Center

Wendy's

Aprobados como **operador directo** de la franquicia



Programa fidelización **Ranger Rewards** para camioneros y particulares

Paraguay



Nuevas estaciones de servicio Enex



Certificación **Great Place to Work** Nov. 2021-2022

Inicio operaciones filial **Tulsa** servicios de personal



Tiendas upa!



Enex Card **Flota**

control del abastecimiento a través de tarjetas.



Generamos importantes **Acuerdos comerciales** Banco Basa, Farmacenter y McDonald's.



Inauguración de la **Estación de servicios más moderna del país** infraestructura con altos estándares medioambientales.

01
Somos Enex

02
Cómo creamos valor compartido

03
Rentabilidad Sostenible

04
Personas y Comunidad

05
Innovación y Foco en el Cliente

06
Medio Ambiente y Clima

07
Contenidos GRI



Somos Enex

- 1.1. Perfil de nuestra compañía
- 1.2. Propósito y valores
- 1.3. Estructura de Gobierno Corporativo
- 1.4. Ética e integridad

01
Somos Enex

02
Cómo creamos valor compartido

03
Rentabilidad Sostenible

04
Personas y Comunidad

05
Innovación y Foco en el Cliente

06
Medio Ambiente y Clima

07
Contenidos GRI



1.1. Perfil de nuestra compañía²



MM US\$ 3.345.778
Ventas Netas

445 Estaciones de Servicio

185 Tiendas upa! y upita

33 Lubricentros

14 Plantas de almacenamiento y distribución de combustibles

70 Lavapro

15 Enex e-pro

2.696 Colaboradores



MM US\$458.418
Ventas Netas

42 Estaciones de Servicio

681 Colaboradores



MM US\$47.843
Ventas Netas

55 Estaciones de Servicio

3 Tiendas upa! y upita

156 Colaboradores

Desde nuestro inicio en Chile hace más de 100 años, somos un actor relevante en los negocios de energía y retail a nivel nacional. Somos la segunda mayor distribuidora de combustibles y uno de los líderes del mercado de lubricantes en el país. Contamos con una red de 445 estaciones de servicios identificadas con la marca Shell, de la cual somos licenciatarios, y con una red de 185 tiendas de conveniencia con nuestras marcas propias upa! y upita. Otros productos y servicios que ofrecemos en las estaciones de servicios, son la red de electrolinerías de carga rápida E-Pro, máquinas de lavado Lavapro y lubricentros, entre otros. Por otra parte, abastecemos al segmento industrial con combustibles, repuestos, lubricantes Shell, Rimula, Pennzoil entre otras marcas, gas licuado y asfaltos, principalmente en los rubros industriales de transporte, minería, construcción, marino, forestal y aviación.

Para asegurar el suministro, participamos en la propiedad de 14 plantas de almacenamiento de combustibles, las cuales se abastecen por vía marítima u oleoductos. También, somos propietarios del 50% de Asfaltos Conosur S.A., operador de terminales de almacenamiento y despacho de asfaltos, ubicados en Puchuncaví y Mejillones; del 33,3% de la Sociedad de Inversiones de Aviación Ltda. (SIAV), empresa que presta servicios de almacenamiento de combustible de aviación en el Aeropuerto Internacional de Santiago; y de un 20% de Depósitos Asfálticos S.A. (DASA), compañía que opera una planta de almacenamiento y despacho de asfaltos, situada en la Refinería de Petróleos Aconcagua, en Concón.

²GRI 102-4: Ubicación de las operaciones.
GRI 102-6: Mercados servidos.
GRI 102-7: Tamaño de la organización.



En 2018, iniciamos el proceso de internacionalización de la Compañía con la compra de Road Ranger en Estados Unidos, la cuarta red más grande de estaciones de servicios de carretera o Travel Centers del país, distribuida entre el Midwest y Texas. Desde la toma de control, hemos inaugurado de manera exitosa cuatro Travel Centers, pasando de una red de 38 a 42 puntos de venta a diciembre 2021, logrando conectar el corredor Midwest con Texas en línea con el objetivo de crecer y seguir potenciando la red para nuestros clientes. Nuestras instalaciones tienen una atractiva oferta de combustibles líquidos, tiendas de conveniencia, restaurantes de comida rápida, pesaje de camiones, duchas, amazon lockers, máquinas de juegos de azar (en Illinois), entre otros.

Al año siguiente, en 2019, continuamos con el proceso de internacionalización con la adquisición del 50% de Gasur SRL (hoy Enex Paraguay). Desde la toma de control, se ha realizado un trabajo exitoso de llevar la marca Enex y upa!

al mercado Paraguayo, en el que la calidad de producto y altos estándares ha generado una buena acogida de cara a nuestros clientes. A diciembre de 2021; operamos una red de 55 estaciones de servicio y 3 tiendas de conveniencia, bajo la marca upa!

Desde finales de 2020, iniciamos un proceso de reorganización de la sociedad como filial de Invexans S.A., empresa controlada por el Grupo Quiñenco, y que posee un 100% de participación en Enex Corp Ltd. controladora de Empresa Nacional de Energía Enex S.A. (Enex Chile), Enex CL Ltd., Enex Investments US Inc. (matriz de Road Ranger) y Enex Investments Paraguay S.A. (accionista de Enex Paraguay). En 2021 creamos la sociedad Enex plc, compañía incorporada en Londres, Reino Unido, centro financiero que facilitará nuestra prospección de oportunidades de negocio y nos permitirá el acceso a mercados de capitales globales.

01

Somos Enex

02

Cómo creamos valor compartido

03

Rentabilidad Sostenible

04

Personas y Comunidad

05

Innovación y Foco en el Cliente

06

Medio Ambiente y Clima

07

Contenidos y GRI

Nuestra Historia



1919

Iniciamos nuestras operaciones como **The Anglo-Mexican Petroleum Company Limited**, filial de Shell, con la construcción de la Planta Las Salinas, en la V Región.

1986

Se lanzó al mercado el lubricante **Shell Helix** y el combustible **Fórmula Shell**.



1996

Se inauguró la primera **tienda de conveniencia Select**, ubicada en la Estación de Servicio de Avenida Cristóbal Colón con Robinson Crusoe.



2011

El Grupo Shell vendió sus negocios a **Grupo Quiñenco**, constituyéndonos como **Empresa Nacional de Energía Enex S.A. (Enex)**.



2013

Adquirimos Terpel, ampliando nuestra red de estaciones de servicio, tiendas de conveniencia y cobertura en Chile. También **inauguramos upa!** en la localidad de Mostazal, nuevo concepto en tiendas de conveniencia.



2018

Inicio del proceso de internalización de nuestro negocio, con la compra de **Road Ranger**, en **Estados Unidos**.



2019

Continuamos nuestro proceso de expansión internacional al adquirir el 50% de **Gasur SRL** (hoy **Enex Paraguay**)

2020

Nuestra matriz pasó a ser **Enex Corp LTD**, empresa domiciliada en el Reino Unido, que es **controlada por Invexans a través de Invexans Limited**, la que permite aportar nuestros negocios de Enex en Chile, Estados Unidos y Paraguay.

2021

Continuando con el proceso de reorganización societaria, se **aportaron las acciones de Enex Corp Ltd. a Enex plc**, una sociedad 100% de propiedad de **Invexans Limited**, constituida en el Reino Unido.



01

Somos Enex

02

Cómo creamos valor compartido

03

Rentabilidad Sostenible

04

Personas y Comunidad

05

Innovación y Foco en el Cliente

06

Medio Ambiente y Clima

07

Contenidos GRI

Nuestros segmentos de negocios³



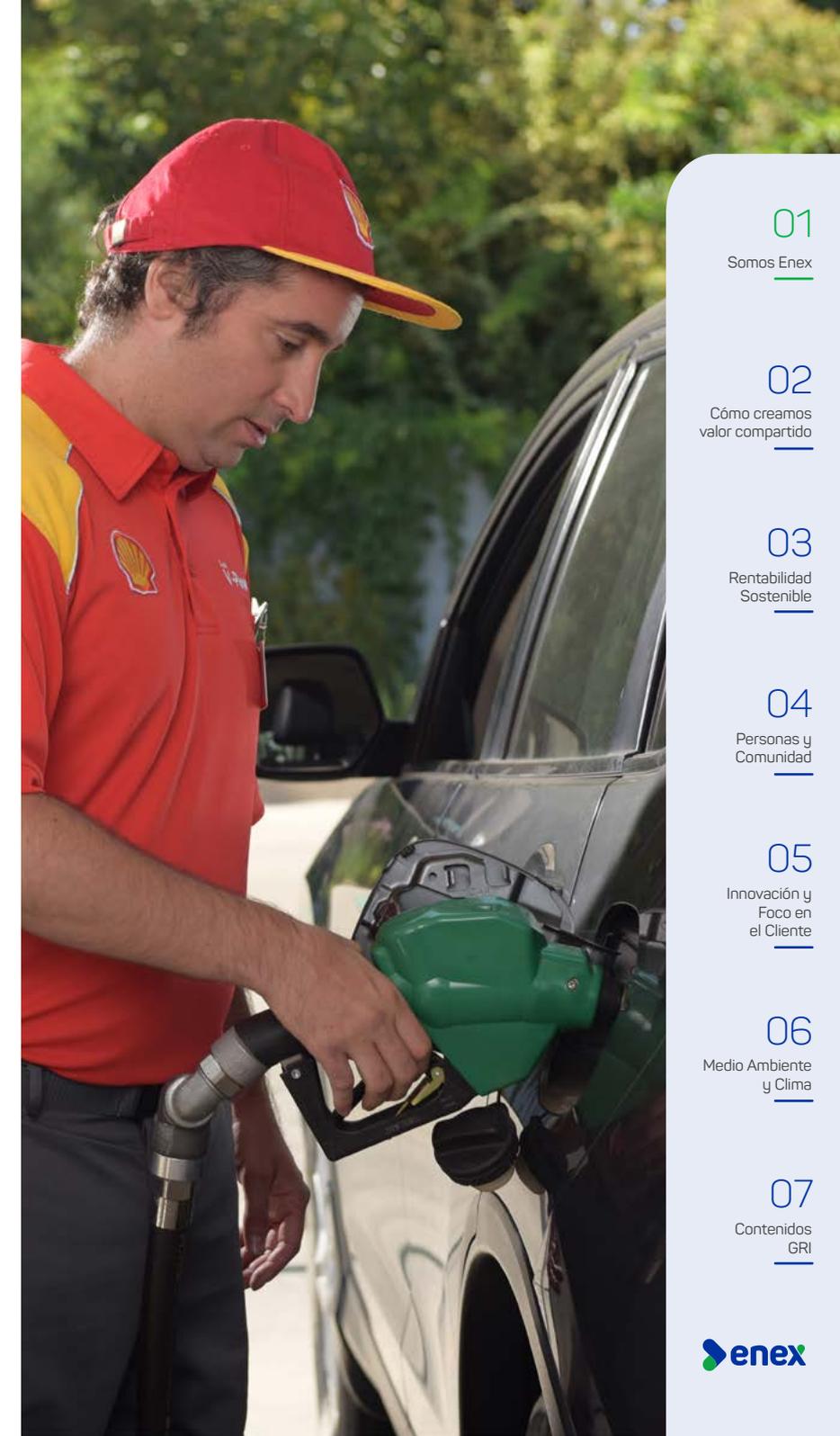
Retail: Estaciones de Servicios, Tiendas de Conveniencia, Travel Centers y E-Pro

- Distribución minorista de combustibles en Chile, bajo la marca Shell.
- Distribución minorista de combustibles a automovilistas y transportistas en Estados Unidos en la red de Travel Centers Road Ranger.
- Distribución minorista de combustibles bajo la marca Enex en Paraguay.
- Operación de tiendas de conveniencia en distintos formatos, correspondientes a las marcas upa! y upita en Chile y Paraguay, y Road Ranger en Estados Unidos.
- Red de electrolineras Enex E-Pro.
- Operaciones de Lavapro y Lubricentros
- Operación de franquicias de comida y otros servicios, tales como baños y duchas, juegos de azar, y pesaje de camiones, en las redes de Chile y Road Ranger.
- Macro distribuidor de lubricantes Shell en Chile a través de canales minoristas
- Distribución de repuestos automotrices.



Combustible Industrial

- Suministro de combustibles a clientes de segmentos industriales tales como transporte, minería, aviación, construcción y agricultura, entre otros.
- Macro distribuidor de lubricantes Shell en Chile.
- Asfaltos (bitumen para pavimentación de autopistas, caminos urbanos y rurales, y aeropuertos).
- Gas Licuado de Petróleo (GLP).



01

Somos Enex

02

Cómo creamos valor compartido

03

Rentabilidad Sostenible

04

Personas y Comunidad

05

Innovación y Foco en el Cliente

06

Medio Ambiente y Clima

07

Contenidos GRI

³GRI 102-2: Actividades, marcas, productos y servicios.

Nuestras marcas y licencias

Marcas propias:



01

Somos Enex

02

Cómo creamos valor compartido

03

Rentabilidad Sostenible

04

Personas y Comunidad

05

Innovación y Foco en el Cliente

06

Medio Ambiente y Clima

07

Contenidos GRI



Nuestras marcas y licencias

Representación exclusiva:



Shell
HELIX

Shell
V-Power

Shell Card

Shell
RIMULA

Shell
GADUS

Shell
Omala

Shell
Spirax

Shell
Tellus

Shell
ADVANCE

Franquicias / licencias:

AdBlue

Wendy's

SUBWAY



ACDelco

01

Somos Enex

02

Cómo creamos
valor compartido

03

Rentabilidad
Sostenible

04

Personas y
Comunidad

05

Innovación y
Foco en
el Cliente

06

Medio Ambiente
y Clima

07

Contenidos
GRI



Distribución de ingresos por segmento

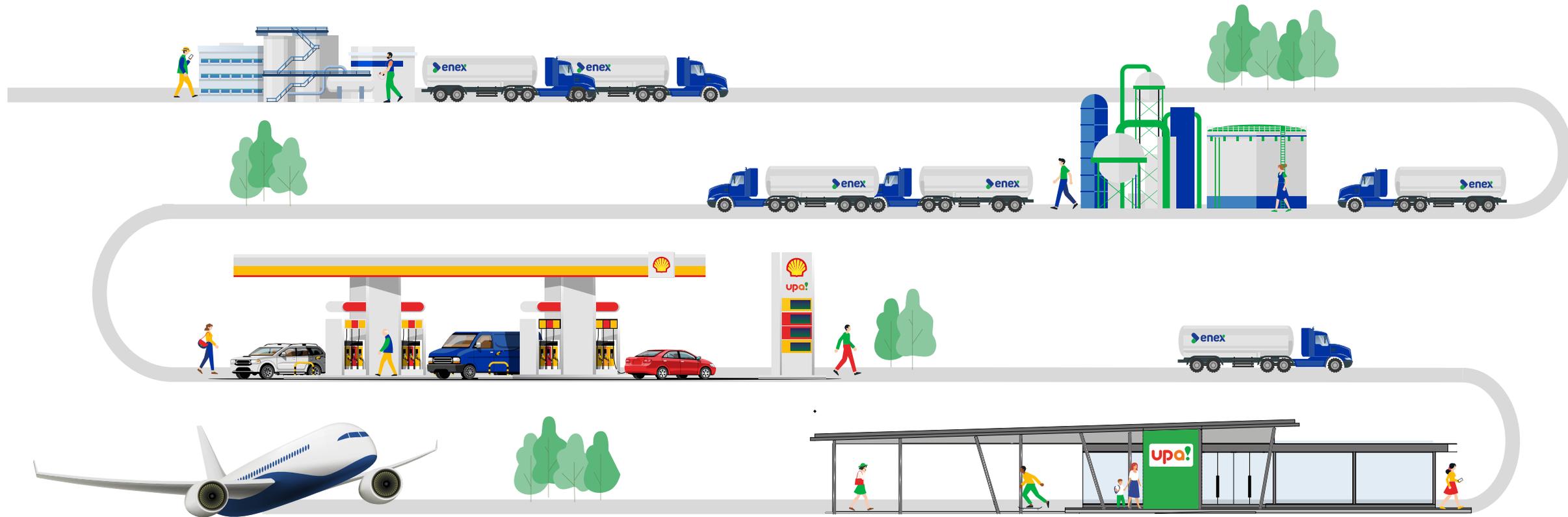
| Segmento | Ingresos [MMUS\$] | | | %Ingresos | | |
|---|-------------------|---------|---------|-----------|------|------|
| | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 |
|  Retail Chile | 2.020,0 | 1.479,0 | 2.172,0 | 55% | 55% | 57% |
|  Industrial Chile | 1.205,4 | 901,0 | 1.173,8 | 33% | 33% | 31% |
|  Retail Estados Unidos | 432,1 | 311,5 | 458,4 | 12% | 12% | 12% |



- 01 [Somos Enxer](#)
- 02 [Cómo creamos valor compartido](#)
- 03 [Rentabilidad Sostenible](#)
- 04 [Personas y Comunidad](#)
- 05 [Innovación y Foco en el Cliente](#)
- 06 [Medio Ambiente y Clima](#)
- 07 [Contenidos GRI](#)



Cadena de valor Enex Chile*4



* Cadena de valor corresponde al negocio de combustibles en Chile, que concentró el 87% de los ingresos durante 2021 y es también la operación más significativa de la compañía.

Suministros

• Nuestro principal proveedor de combustible en Chile es ENAP. Complementamos este abastecimiento con importaciones directas que provienen, principalmente, desde el Golfo de México.

• En Paraguay, nuestro Proveedor Principal de combustibles es Terminales y Logística Portuaria. También contamos con otros proveedores locales y en el segundo semestre de 2021 comenzamos a comprar producto directamente de traders internacionales, producto que proviene principalmente del golfo de México.

Almacenaje y Distribución

• Almacenamos el combustible en 14 plantas a lo largo de Chile, que tienen una capacidad de 200 mil m³ en total. Además, acopiamos lubricantes y repuestos en 10 bodegas y lo propio hacemos con asfaltos en tres plantas ubicadas en Mejillones, Puchuncaví y Concón.

• Distribuimos nuestros productos en camiones que recorren, en promedio, 2,3 millones de kilómetros mensuales.

• En Paraguay, contamos con capacidad de almacenamiento alquilada en instalaciones de TLP que nos permite recibir las importaciones de productos. La flota terrestre de distribución es tercerizada

Clientes industriales y estaciones de servicios

• Realizamos 90 millones de transacciones de venta de combustibles en nuestras estaciones de servicios en Chile y 5 millones de transacciones en Road Ranger.

• Efectuamos 41 millones de transacciones comerciales en nuestras tiendas upa! y upita en Chile, y en Road Ranger 8 millones de venta en tienda de nuestros Travel Centers.
• Tenemos 10 mil clientes industriales.

• Cargamos 190 millones de litros de JET A-1 (combustible para aviones), tanto en aeropuertos como en aeródromos privados.

⁴GRI 102-9: Cadena de suministro.
GRI 102-10: Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.

01
Somos Enex

02
Cómo creamos
valor compartido

03
Rentabilidad
Sostenible

04
Personas y
Comunidad

05
Innovación y
Foco en
el Cliente

06
Medio Ambiente
y Clima

07
Contenidos
GRI

1.2. Propósito y valores⁵

Nuestro propósito



En Enex **trabajamos día a día para contribuir al bienestar de nuestros clientes**, brindando productos y servicios de calidad, innovadores y sostenibles, **potenciando una experiencia memorable que les entregue la energía para moverse hacia donde quieran llegar.**

Nuestra misión

Asegurar a nuestros clientes una experiencia de servicio sobresaliente, entregando la energía que ellos necesitan **mediante la innovación constante de nuestros productos y servicios**, con el fin de proveer y asegurar una propuesta de valor coherente, sostenible y de confianza, a cargo de equipos especializados y personalizados.

Nuestros valores

S Servicio

Porque queremos generar un servicio óptimo que movilice a las personas a cumplir sus objetivos, trabajamos día a día en responder de manera ágil y oportuna a los requerimientos, en ponernos en los zapatos de los clientes para entregar la mejor experiencia y favorecer el trabajo en equipo y colaborar con los demás.

E Excelencia

Porque entregamos nuestro mejor esfuerzo para hacer las cosas bien, poniendo el mayor empeño en cada tarea y desafío, superándonos cada día para cumplir nuestras metas y compromisos.

R Respeto

Porque somos íntegros, valoramos a las personas y nuestro entorno a través del cumplimiento del código de conducta, las normas éticas y las leyes vigentes, velamos por hacernos cargo de nuestra seguridad y la de los demás antes de cualquier decisión, exigiendo que se respeten las normas, en especial las de libre competencia. Además, es importante cumplir con los horarios establecidos para así respetar el tiempo de los demás.

⁵GRI 102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta.

Pilares estratégicos



Foco en el Cliente:

Ponemos a nuestros clientes al centro de nuestro trabajo.

Diseñamos productos y servicios que buscan resolver su inquietudes y necesidades, asegurándoles también una experiencia de servicio de la más alta calidad.



Innovación:

Innovamos para generar nuevas herramientas que nos ayuden a tener procesos más eficientes y a mejorar las características de nuestros productos y servicios.



Rentabilidad Sostenible:

Buscamos crecer de forma segura, confiable y perdurable en el tiempo. Para lograrlo, hemos diseñado políticas de trabajo que buscan crear valor social, económico y medioambiental en aquellos rubros o ámbitos en los cuales nos desempeñamos.

El trabajo que realizamos en este pilar se enfoca en Personas y Comunidad, Rentabilidad y Medio Ambiente.



01

Somos Enex

02

Cómo creamos valor compartido

03

Rentabilidad Sostenible

04

Personas y Comunidad

05

Innovación y Foco en el Cliente

06

Medio Ambiente y Clima

07

Contenidos GRI

1.3 Estructura de Gobierno Corporativo⁶

Las prácticas de gobierno corporativo de Enx en Chile se rigen por la Ley 18.046 de Sociedades Anónimas, el Reglamento de Sociedades Anónimas y los estatutos sociales. En Paraguay, las sociedades anónimas se rigen por lo establecido en la Ley N° 1.183/1985 "Código Civil", en la Ley N° 388/1994, en la Ley N° 3.228/2007, y en la Ley N° 5.895/2017. **Por su parte, en Estados Unidos nuestra operación se rige por regulaciones asociadas a la industria de combustibles, tiendas de conveniencia y sociedades anónimas, como la Delaware General Corporation Law.**

Nuestro Directorio es el organismo responsable de establecer los modelos de gestión de la compañía, sus estrategias, políticas y valores, siempre enfocado en generar rentabilidad sostenible. Está compuesto por cinco integrantes y un asesor, quienes ejercen sus funciones por un periodo de tres años.

Por su parte, la Administración es responsable tanto del establecimiento de normas y procedimientos asociados como del control y cumplimiento de lo dispuesto por el Directorio. Está encabezada por el Gerente General, quien es el responsable, entre otras materias, de implementar las directrices emanadas del Directorio y de recoger las inquietudes de los comités y de los ejecutivos para transmitirlos a este organismo. Son parte de la Administración 11 gerencias de negocio y soporte en Chile. A ellas se suman los gerentes de Inversiones Enx S.A., ESM SpA y de las empresas Road Ranger y Enx Paraguay, además del apoderado de Dicomac.



Francisco Pérez Mackenna
Presidente



Andrea Tokman
Directora



Nicolás Luksic Puga
Director



Pablo Granifo Lavín
Director



Rodrigo Hinzpeter
Director



Andrónico Luksic Craig
Asesor del directorio

⁶GRI 102-18: Estructura de gobernanza.
GRI 102-22: Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.
GRI 102-23: Presidente del máximo órgano de gobierno.
GRI 102-24: Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.

Principales ejecutivos Enex S.A.



Nicolás Correa
Gerente General
Enex S.A
Chief Executive Officer
Enex CORP.



Juan Enrique Cahis
Gerente General
Inversiones Enex



Andrés Dinamarca
Gerente de Ventas
Retail



Juan José Jutronich
Gerente de Ventas
Industriales



Álvaro Ruiz
Gerente de Ventas
Lubricantes



Francisco Arzubi
Gerente de Estrategia y
Control de Gestión



Ricardo Reyes
Gerente de Auditoría



Cristián Díaz
Gerente de
Planificación Comercial



Javier Cavagnaro
Gerente de Administración
y Finanzas
Chief Financial Officer
Enex Corp



Alan Sherwin
Gerente de Operaciones



Gerardo Acuña
Gerente de
Recursos Humanos



Juan Eduardo López
Gerente de
Asuntos Corporativos



Marko Zaro
Gerente General
Road Ranger



Francisco Barriocanal
Gerente General
Enex Paraguay

Road Ranger

Enex Paraguay

01
Somos Enex

02
Cómo creamos
valor compartido

03
Rentabilidad
Sostenible

04
Personas y
Comunidad

05
Innovación y
Foco en
el Cliente

06
Medio Ambiente
y Clima

07
Contenidos
y GRI

Comités de Enex Chile

En Enex Chile, contamos con **15 comités** conformados por gerentes, subgerentes y colaboradores, encargados de coordinar los diferentes equipos que forman parte de la compañía, **los cuales sesionan periódicamente.**

A continuación, destacamos los principales:

Chile



Comité de Seguridad, Salud y Medio Ambiente (SSMA)

Vela por el cumplimiento de estas materias por cada negocio y área funcional, con el fin de evaluar brechas, recopilar lecciones aprendidas y establecer mecanismos de mejoras.



Comité de Ética

Su misión consiste en resguardar los valores de la compañía y lo establecido en el Código de Conducta. Resuelve las denuncias recibidas a través de los diversos canales con los que contamos y define otros temas relacionados con el cumplimiento normativo.



Comité Ejecutivo

Realiza el seguimiento semanal de los temas vinculados al negocio, las gerencias funcionales y la labor de los comités específicos de cada área.



Comité de Equidad de Género

Busca definir un modelo de gestión en los temas de equidad e inclusión, como también establecer planes de trabajo al respecto y evaluar su implementación.



Comité Psicosocial

su rol es evaluar y gestionar los riesgos psicosociales presentes en Enex, y así evitar posibles factores que poseen el potencial de provocar un daño somático o psíquico en nuestros colaboradores.



Comité de Auditoría

A través del seguimiento trimestral, revisa el avance de los planes de acción de las distintas gerencias, los principales riesgos identificados por la Gerencia de Auditoría Interna y el estado de implementación de los planes de acción.



Comité de TI

En esta instancia se presentan los indicadores de servicio del área y se discuten los principales eventos del ámbito tecnológico acontecidos en la compañía en el período en revisión. Además, analiza la marcha de los proyectos en curso y plantea nuevas iniciativas para ser revisadas y aprobadas.

Road Ranger



Comité de Seguridad

Está dirigido por el Jefe de Operaciones, el Jefe de Recursos Humanos y todos los Gerentes de Distrito dentro del Departamento de Operaciones. En estas reuniones se discuten los incidentes de seguridad en el trabajo ocurridos en el mes anterior. El objetivo es identificar cualquier tendencia o inquietud e implementar formas para ayudar a reducir la probabilidad de que ocurran incidentes similares en nuestras tiendas en el futuro.

Enex Paraguay



Comité Gerencial

Realiza seguimiento a los temas de negocio de la compañía



Comité de Créditos

Realiza evaluación y seguimiento de la cartera de clientes



Comité de Ética

Resguarda los valores de la compañía y lo establecido en el código de conducta resuelve sumarios internos

01

Somos Enex

02

Cómo creamos valor compartido

03

Rentabilidad Sostenible

04

Personas y Comunidad

05

Innovación y Foco en el Cliente

06

Medio Ambiente y Clima

07

Contenidos GRI

1.4. Ética e integridad

En Enex trabajamos con los más altos estándares éticos y de integridad personal, cumpliendo con la legislación y normativa vigente en la gestión de nuestros negocios.

Código de Conducta Enex

Los lineamientos que guían nuestro accionar están contenidos en nuestro Código de Conducta de Enex S.A. Actualizado en 2020, establece las normas de comportamiento ético y legal para nuestros colaboradores, e incorpora las obligaciones incluidas en la Ley 20.393 sobre Responsabilidad Penal de Personas Jurídicas. Asimismo, informa acerca de los mecanismos para la notificación de presuntos incumplimientos y ayuda a prevenir y detectar posibles irregularidades.

Nuestro Código es aplicable a todos los colaboradores de Enex y de sus filiales en Chile, así como a terceros que actúan como mandantes o en representación de nuestra compañía. Para ratificar su adhesión a nuestro marco ético, todos los colaboradores firman una "Carta de Compromiso". Nuestras operaciones en Paraguay y Estados Unidos cuentan con sus respectivos documentos, el Código de Ética y Conducta y el Employee Conduct Policy.

El Código de Conducta está disponible internamente en nuestra Intranet y en el repositorio de documentos digitales llamado BiblioEnex. Así también, cualquier persona puede conocerlo en nuestra página web:

[ver código de conducta](#)

Comité de Ética

El Comité de Ética depende del Directorio de Enex. Su objetivo es resguardar el cumplimiento de los valores corporativos y del Código de Conducta. Tiene competencia para conocer las denuncias y conflictos contra o entre colaboradores, distribuidores, franquiciados, proveedores y contratistas.

Está conformado por el Gerente General, Gerente de Auditoría Interna, Gerente de Recursos Humanos, y Gerente de Asuntos Corporativos, quien es el Oficial de Cumplimiento. Si se ausenta alguno de sus miembros, el Comité de Ética puede ser integrado por las personas que designe el Directorio de la compañía.

Dentro de las principales funciones de este comité se destacan:

- Tomar las medidas para resguardar el cumplimiento de la legislación vigente, los valores corporativos, las normas internas y políticas de Enex Chile.
- Sancionar las conductas reñidas con la Ética y los lineamientos corporativos.
- Proteger la confidencialidad de las personas involucradas en procesos de denuncia e investigación.
- Informar al afectado/a sobre las acusaciones realizadas en su contra cuando dicha divulgación no ponga en peligro la investigación.
- Permitir a las personas involucradas revisar y corregir la información denunciada.
- Dar al denunciado/a la oportunidad de defenderse y efectuar descargos.
- Si un colaborador/a es requerido por una investigación, deberá cooperar con honestidad, transparencia y proactividad.

Línea de Denuncias⁷

Nuestra Línea de Denuncias es el principal canal para que colaboradores, proveedores, clientes y personas en general puedan reportar las posibles vulneraciones a nuestro Código de Conducta o infracciones a las leyes vigentes.

En lo concerniente a colaboradores, la denuncia o consulta puede realizarse **personalmente a un supervisor directo, a cualquier gerente o al Oficial de Cumplimiento de la compañía**, a través de un correo electrónico enexcumplimiento@enex.cl o por medio de nuestra plataforma web <https://www.enex.cl/linea-de-denuncias/>

La Línea de Denuncias es administrada por la Fundación Generación Empresarial, entidad experta en temas de ética y cumplimiento. Además, se encarga de velar por el anonimato de los denunciantes, el adecuado desarrollo del proceso de investigación y su respuesta oportuna.

La Gerencia de Asuntos Corporativos es quien asume la responsabilidad general de llevar a cabo la gestión del proceso de denuncia y resolución de los casos. Las medidas disciplinarias ante una falta ética o legal dependen de la naturaleza y gravedad de la falta cometida, la cuales pueden incluir desde notificaciones, solicitud de implementación de medidas de reparación, hasta el cese de la relación laboral.

En 2021 registramos 71 denuncias a través de los distintos canales de denuncia, de las cuales el 100% fueron abordadas con distintas medidas según correspondía en cada caso. Esta cifra corresponde al canal de denuncias y consultas de Chile, sin embargo, Estados Unidos y Paraguay también tienen acceso al uso del canal.

⁷GRI 102-17: Mecanismos internos y externos para solicitar asesoramiento sobre conducta ética y jurídica y sobre la integridad de la organización. Indicador Propio: Canal de consultas y denuncias de ética e integridad.

Modelo de Prevención de Delitos⁸

Asociado a la Ley 20.393 de Chile, nuestro Modelo de Prevención del Delito (MPD) fue implementado el año 2015 y certificado por la empresa BH Compliance en 2018, 2019, 2020 y 2021. Para garantizar su cumplimiento, se efectúan auditorías externas y todos nuestros contratos con colaboradores y proveedores se ajustan a los términos establecidos por el MPD.

En 2021, en Enex S.A. evaluamos el cumplimiento de Ley 20.393 en el 100% de nuestras operaciones y no contamos con ningún caso de corrupción confirmado.

| Número de colaboradores capacitados en el Modelo de Prevención de Delitos en Enex Chile | | | |
|---|------------|------------|---------------------|
| Categoría laboral | Hombres | Mujeres | Total colaboradores |
| Directores | 4 | 1 | 5 |
| Gerentes | 11 | 0 | 11 |
| Subgerentes | 23 | 6 | 29 |
| Jefaturas | 65 | 45 | 110 |
| Analistas | 74 | 67 | 141 |
| Administrativos | 46 | 50 | 96 |
| Total | 223 | 169 | 392 |

1560 Colaboradores capacitados
Prevención del delito



Fomentamos un comportamiento corporativo basado en la probidad y la integridad, a través de capacitaciones y comunicaciones efectuadas por los liderazgos de la compañía. Una muestra de este compromiso es nuestra participación en la Encuesta Barómetro de Valores e Integridad Organizacional 2021, estudio elaborado por Fundación Generación Empresarial, que mide la

⁸GRI 205-1: Operaciones evaluadas por riesgos relacionados con corrupción.
⁹GRI 205-2: Comunicación y formación sobre anticorrupción.
 GRI 205-3: Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.
 GRI 206-1: Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.
⁹Indicador Propio: Capacitaciones en ética e integridad.

cultura ética de las organizaciones desde la percepción de los propios colaboradores. A través de sus resultados, identificamos ámbitos a fortalecer e incorporamos las mejores prácticas.

También auspiciamos la realización de un ciclo de 12 charlas formativas, organizadas por FGE, con el objetivo de generar conciencia en la comunidad empresarial sobre la necesidad de prevenir conductas de riesgo y actos de corrupción o contrarios a la ley. Este ciclo de charlas contó con la asistencia de 1.372 personas de la comunidad empresarial, con un promedio de 114 participantes por sesión, y en ellas participaron diversas autoridades y expertos, quienes expusieron sobre temas teóricos y prácticos en el ámbito del cumplimiento normativo y de los alcances de la Ley 20.393 en Chile, ante gerencias y equipos de Cumplimiento, Legal, Auditoría, Sostenibilidad y Recursos Humanos, así como a otros profesionales interesados en estas materias.

Dentro de las temáticas abordadas destacamos ⁹:

- Nuevas responsabilidades medioambientales corporativas.
- Cumplimiento normativo y gobierno corporativo.
- La mirada del Ministerio Público sobre la corrupción corporativa.
- Herramientas para la investigación de casos de cumplimiento normativo y sus aristas legales.
- Riesgos con terceras partes y cumplimiento normativo global.
- Cumplimiento normativo en multinacionales.
- Desafíos de la libre competencia para Chile.
- Administración desleal y negociación incompatible.
- Protección de datos y nuevas tecnologías.
- Desafíos en Chile en cuanto al lavado de activos.
- Investigación y protocolos de sanciones por tipo de denuncia.
- Defensa del consumidor y modelos de cumplimiento normativo.

Principales cifras de capacitación en ética y conducta Enex Chile 2021

| | |
|---|-------|
| Trabajadores capacitados en ética y conducta | 24 |
| Trabajadores que recibieron inducción sobre ética y conducta | 1.204 |
| Horas de inducción sobre ética y conducta | 1.204 |
| Número de colaboradores cubiertos por el Código de Conducta de la compañía | 2.696 |
| Número de colaboradores que firmaron el consentimiento por escrito/digital del Código de Conducta | 2.696 |



01

Somos Enex

02

Cómo creamos valor compartido

03

Rentabilidad Sostenible

04

Personas y Comunidad

05

Innovación y Foco en el Cliente

06

Medio Ambiente y Clima

07

Contenidos GRI



En Road Ranger, durante este año se definió un enfoque de procesos para formalizar nuestra operación, en el cual se establecieron políticas y reglamentos en temas clave tales como: autorizaciones, Código de Ética, calidad y SSMA y cumplimiento legal.



65 Documentos publicados
entre reglamentos y procedimientos.

Se habilitó una biblioteca documental utilizando Sharepoint, para una mejor difusión y uso de la documentación. Estos procesos son desarrollados en forma integral por las respectivas áreas involucradas. Además, se implementaron auditorías periódicas en las estaciones de servicios que consideró los arqueos de Caja, las tomas de inventario, utilización de herramienta Full Audit y la segregación de funciones en las áreas de contabilidad y tesorería.

01

Somos Enx

02

Cómo creamos
valor compartido

03

Rentabilidad
Sostenible

04

Personas y
Comunidad

05

Innovación y
Foco en
el Cliente

06

Medio Ambiente
y Clima

07

Contenidos
GRI



02

Cómo creamos valor compartido

- 2.1 Estrategia de sostenibilidad
- 2.2 Grupos de interés
- 2.3 Proceso de Materialidad

- 01 Somos Enex
- 02 Cómo creamos valor compartido
- 03 Rentabilidad Sostenible
- 04 Personas y Comunidad
- 05 Innovación y Foco en el Cliente
- 06 Medio Ambiente y Clima
- 07 Contenidos GRI

2.1. Estrategia de Sostenibilidad de Enex

Nuestra estrategia de negocio sostenible en Enex se construye en torno a tres subpilares de gestión, que derivan del pilar de Rentabilidad Sostenible, los cuales entregan los lineamientos corporativos para el desarrollo de programas e incentivos que buscan generar valor e impactar positivamente en nuestro entorno. A través de esta estrategia, asumimos el compromiso de contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) definidos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y adherimos a los lineamientos establecidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Pacto Global y la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU.

Un hito clave de nuestra gestión en 2021 fue la actualización de nuestros pilares estratégicos, alineados con nuestro propósito, la misión y los valores, desde los cuales se desplegaron objetivos e iniciativas estratégicas a mediano plazo. Esto se reforzó a través de un modelo de gobernanza, que incluye reuniones con los gerentes y líderes de proyectos y un seguimiento trimestral de los avances en los indicadores e iniciativas, como también la generación de instancias para comunicar a nuestros colaboradores los desafíos que plantea nuestra estrategia para potenciar una cultura de sostenibilidad.

A través del pilar Foco en el Cliente, queremos mejorar día a día la experiencia de nuestros clientes, para que ellos sean nuestros principales promotores y así convertirnos en su franquicia preferida. Esto lo logramos estando

siempre presentes y en contacto directo con nuestros clientes para que su experiencia sea rápida, simple y cordial. Trabajamos continuamente para mantenernos actualizados sobre el mercado y anticiparnos a cumplir sus necesidades.

Buscamos constantemente ampliar, diversificar y mejorar nuestra oferta, por lo que promovemos un ambiente que fomente las nuevas ideas a través de Enex Innova y la capacidad de orientación al logro de nuestros colaboradores, para buscar siempre la mejora de sus iniciativas y procesos.

Procuramos la entrega de productos y servicios innovadores y ambientalmente amigables para nuestros clientes, promoviendo la sostenibilidad de nuestras operaciones, la calidad de vida de la comunidad en general, el cuidado del clima y de los ecosistemas que nos rodean.

Entendemos que la rentabilidad de nuestro negocio debe estar alineada a un crecimiento sostenible en los ámbitos económico, social y medioambiental, que nos consolide como un actor líder en los distintos mercados en los que participamos. Para ello es necesario maximizar nuestros recursos de forma eficiente, fortalecer la cadena de valor, siendo conscientes de los impactos en nuestro entorno y, a nivel socioambiental, respetando las comunidades locales que nos rodean.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Pilares Estrategia de Sostenibilidad



Contribución a ODS





Gestión de Riesgos

Enex cuenta con un proceso periódico de gestión y evaluación de sus Riesgos Estratégicos, los que se clasifican según su nivel de impacto y su probabilidad de ocurrencia. A partir de los resultados obtenidos en este análisis, surgen diversas iniciativas y acciones que permiten mitigar estos riesgos hasta un nivel aceptable, según los lineamientos de la Compañía.

A modo de ejemplo, alguno de los riesgos evaluados en el período fueron los siguientes:

1. Disminución de la Demanda por Eventos Exógenos (Pandemia).
2. Cambios Tecnológicos y Nuevas Tendencias que Reemplacen a Futuro el Consumo de Combustibles.
3. Eventuales Daños a la Comunidad y Medio Ambiente por un Siniestro en una Planta o Estación de Servicios.
4. Fallas/Obsolescencia de los Sistemas de Información.
5. Robos, Asaltos y/o Daños en puntos de venta.
6. Erosión de márgenes.

Para estos riesgos generamos planes de acción y medidas de mitigación, que se desarrollan con mayor detalle a lo largo de este reporte. Las principales medidas en el 2021 se enfocaron en:

1. Implementar medidas para asegurar la continuidad operacional, poniendo el foco en la seguridad de los colaboradores y clientes. Por eso implementamos el teletrabajo y aumentamos los protocolos de salud y seguridad en plantas y estaciones de servicio. Al mismo tiempo, implementamos medidas para obtener una mayor flexibilidad operacional.
2. Desarrollar una política y estrategia de relacionamiento comunitario para poder mejorar el acercamiento que tenemos con las comunidades aledañas a la red de estaciones y plantas de almacenamiento.
3. Generar pruebas y pilotos, basados en la cultura de innovación de la Compañía, que permite desafiar la manera actual que tienen los clientes de ver e interactuar con Enex, y adelantarse y cambiar de manera más eficaz cada vez que es necesario.
4. Verificar la medición de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), junto al diseño de un plan de economía circular, identificando de mejor manera el impacto actual y desarrollar planes de acción para la mitigación de los riesgos asociados a la operación.
5. Modernizar y actualizar los equipos tecnológicos, así como también la conectividad con enlaces dedicados y respaldados, lo que ha permitido una gran seguridad y estabilidad en las operaciones y servicios tecnológicos.

2.2. Grupos de interés de Enex¹⁰

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad busca impulsar relaciones de confianza y diálogo con nuestros grupos de interés, ya que entendemos que las alianzas son cruciales para el fortalecimiento de nuestras iniciativas estratégicas y la creación de valor compartido.

Para lograrlo, desarrollamos diversas instancias de relacionamiento, a través de múltiples canales de interacción, considerando las particularidades de cada uno de nuestros grupos de interés.



¹⁰GRI 102-40: Lista de grupos de interés con los que se relaciona.
 GRI 102-42: Base para identificar y seleccionar a los grupos de interés participantes.
 GRI 102-43: Enfoque de la organización con respecto a la participación de los grupos de interés.

Colaboradores

- Encuesta de Clima Organizacional.
- Evaluación de Desempeño.
- Diagnóstico de Capacidad de Innovación.
- Reuniones presenciales y videoconferencias por sistema Microsoft Teams.
- Uso de Intranet y correos con comunicados.
- Canal de denuncias: <https://www.enex.cl/linea-de-denuncias/>
- Canal de denuncias y feedback en Road Ranger: <https://www.roadrangerusa.com/feedback>
- Encuestas por contingencia (seguridad, reporte de salud, teletrabajo, entre otras).

Comunidad

- Relación con vecinos previa a la construcción de estaciones de servicios.
- Difusión de información a través de redes sociales.
- Participación en mesas de trabajo.

Clientes

- Evaluación a través de la app Snooper
- Road Ranger App
- Encuesta de satisfacción en tiendas.
- Canales de reclamos "Hablemos" a través de la web de Shell y Enex, y Enex Directo.
- Redes sociales de Shell, Enex y upa!
- Redes sociales de Road Ranger.
- Central de Servicio al Cliente Enex Directo y casilla Enex Directo.
- App MiCopiloto.
- Comunicación de ofertas y promociones.
- Sitios web:
- Enex Chile: <https://www.enex.cl/>
- Shell en Chile: <https://www.shell.cl/>
- upa!: <https://www.upa.cl/>
- Sitios web Road Ranger www.roadrangerusa.com
- Sitio web Enex Paraguay www.enex.com.py

Proveedores

- Procesos de licitación y cotización.
- Capacitaciones sobre seguridad vinculada a proyectos y procedimientos.
- Encuestas

Autoridades

- Informes según cumplimiento de normativas.
- Participación en mesas de trabajo conjuntas.
- Relacionamiento con nuevas autoridades.

Medios de Comunicación

- Relaciones con la prensa y editores de los principales medios informativos.



01
Somos Enex

02
Cómo creamos
valor compartido

03
Rentabilidad
Sostenible

04
Personas y
Comunidad

05
Innovación y
Foco en
el Cliente

06
Medio Ambiente
y Clima

07
Contenidos
GRI

Adhesión a asociaciones e iniciativas de promoción de la sostenibilidad¹¹

En Enex queremos mantener nuestro rol activo en la sociedad, por lo que participamos activamente en diversas asociaciones, iniciativas público-privadas y adhesión a acuerdos voluntarios y certificaciones, que nos permitan continuar fortaleciendo nuestra estrategia de sostenibilidad.

Entre las iniciativas y alianzas de las que somos parte, se encuentran:

En Chile



Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático:

Certificó a Enex S.A hasta 2024 como consecuencia del cumplimiento de las metas y acciones establecidas en el Acuerdo de Producción Limpia (APL). Esta alianza público-privada tiene por objetivo mejorar la información base del sector sobre generación y gestión de los residuos ligados a los lubricantes, de manera de aumentar la recolección y mejorar la trazabilidad de aceites lubricantes usados, la cual es una iniciativa prioritaria en la Ley de Fomento al Reciclaje y responsabilidad Extendida del Productor (Ley REP). Además de ello, este acuerdo busca evaluar la capacidad de tratamiento y reciclaje de los distintos tipos de aceite, con la finalidad de promover nuevas alternativas más sustentables, así como la capacitación de los distintos actores que participan en la producción de estos productos.



Programa nacional voluntario "Giro Limpio" (categoría: distribuidores y generadores de carga):

Administrado por la Agencia de Sustentabilidad Energética (Agencia SE), adherimos a esta iniciativa con el objetivo de contribuir a la integración de criterios de sostenibilidad en la industria de transportes. Nuestra participación se enfoca en ser generadores de innovación y tecnologías para el rubro, posicionándonos desde nuestro rol de distribuidores de combustibles.



Asociación Chilena de Hidrógeno (H2 Chile):

Participamos en esta asociación gremial, conjuntamente con el grupo de compañías y profesionales que impulsan la industria del hidrógeno verde, con el objetivo de descarbonizar la matriz energética chilena y relevar el rol internacional que nuestro país puede alcanzar.



Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (ICARE):

Nos permite ser parte de las reflexiones sistemáticas de la gestión empresarial en conjunto con 1.200 empresas, con el objetivo de facilitar la comprensión y oportunidad de evaluación de los mercados y tendencias nacionales e internacionales que influyen en el funcionamiento de las empresas.



Acuerdo de Producción Limpia de Eco-etiquetado liderado por la Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA), el Ministerio de Medio Ambiente y la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático:

Con este esfuerzo, Enex identifica los envases que son reciclables es a través del sello #ElijoReciclar, y promueve su objetivo de fomentar la cultura de reciclaje en nuestros clientes, así como también nuestra Estrategia de Sostenibilidad. Hoy somos la única empresa de la industria de distribución de combustibles en formar parte del Acuerdo de Producción Limpia de Eco-etiquetado, entregando a nuestros clientes información clara sobre el reciclaje de nuestros productos.

¹¹GRI 102-12: Iniciativas externas.
GRI 102-13: Lista de las principales afiliaciones a entidades del sector u otras asociaciones

01

Somos Enex

02

Cómo creamos valor compartido

03

Rentabilidad Sostenible

04

Personas y Comunidad

05

Innovación y Foco en el Cliente

06

Medio Ambiente y Clima

07

Contenidos GRI

ST>RT-UPCHILE

Start-up Chile

Aceleradora de negocios creada por el Gobierno de Chile para atraer un alto nivel de emprendimiento basado en la innovación, lo cual nos permite contactarnos con emprendedores que desarrollan soluciones relacionadas a nuestro negocio, y nos comprometemos a darles retroalimentación de sus soluciones.



Cámara Chilena Norteamericana de Comercio (AmCham Chile)

Somo parte de una red de más de 440 empresas que promueve el intercambio de ideas y mejores prácticas mediante espacios de vinculación y representación entre el sector público, privado y la academia, con el objetivo de integrar las visiones e intereses de nuestros socios en contribución a la sociedad.



Asociación Nacional de Avisadores (ANDA) Chile:

Participación en la asociación gremial en torno al diálogo de prácticas sobre la comunicación comercial, junto a empresas que tienen dicha actividad inherente a su gestión.

En Estados Unidos



National Association of Truck Stop Operators (NATSO)

Asociación con otros miembros de la industria de Truck Stop (parada de camiones) en Estados Unidos, para fomentar intereses mutuos. El CEO de Road Ranger ha sido miembro de su Junta Directiva desde 2020.



National Association of Convenience Stores (NACS):

Asociación con otros miembros de la industria de tiendas de conveniencia en Estados Unidos para tratar los intereses de sus participantes.



Society of Independent Gasoline Marketers of America (SIGMA):

Asociación con otros miembros de la industria minorista de petróleo para promover intereses mutuos.



Illinois Petroleum Marketers Association (IPMA):

Asociación con otros miembros de la industria minorista de petróleo de Illinois para promover intereses mutuos.



Texas Food & Fuel Association (TFFA):

Asociación con otros miembros de la industria minorista del petróleo de Texas para trabajar sobre temas en común.

En Paraguay



Cadipac

Somos miembros de la Cámara de Distribuidoras Paraguayas de Combustibles.

01

Somos Enx

02

Cómo creamos valor compartido

03

Rentabilidad Sostenible

04

Personas y Comunidad

05

Innovación y Foco en el Cliente

06

Medio Ambiente y Clima

07

Contenidos GRI

2.3 Proceso de materialidad

Acerca de este reporte¹²

Este quinto reporte de sostenibilidad de la Compañía comunica a nuestros grupos de interés los resultados económicos y los avances y desafíos estratégicos en materia ambiental, social y de gobernanza, considerando las operaciones de Enex y sus filiales en Chile. Este informe también aborda la gestión de las operaciones relacionadas en Estados Unidos (Road Ranger) y en Paraguay (Enex Paraguay), durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021.

Este reporte fue elaborado de acuerdo a los estándares de sostenibilidad establecidos por el Global Reporting Initiative (GRI, por sus siglas en inglés), según conformidad "esencial" y aprobado por el Gerente General de la Compañía.

Los contenidos de sostenibilidad presentes en este documento no fueron verificados externamente y mantienen consistencia metodológica respecto del documento 2020. Donde es pertinente, se presenta información comparativa entre las filiales, en los respectivos capítulos del reporte.

¹²GRI 102-48: Re-expresión de la información.
 GRI 102-49: Cambios en la elaboración de informes.
 GRI 102-50: Período objeto de la memoria.
 GRI 102-51: Fecha de la última memoria.
 GRI 102-52: Ciclo de elaboración de reporte.
 GRI 102-54: Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI.

Proceso de definición de materialidad¹³

La materialidad es un concepto central en la elaboración de los reportes de sostenibilidad, siendo ésta la base que determina qué contenidos son los más relevantes y esenciales para presentar en cada ámbito. De esta manera, un tema material refleja los impactos económicos, ambientales y sociales de las organizaciones, que afectan sustancialmente la habilidad de una organización para crear valor en el corto, medio y largo plazo, así como en las decisiones de los grupos de interés prioritarios de la compañía.

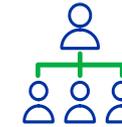


Para identificar los temas materiales de nuestro desempeño económico, social y ambiental consideramos la revisión de diferentes fuentes. A nivel interno, efectuamos una revisión de nuestra Estrategia de Sostenibilidad y de las principales políticas corporativas, así como también realizamos entrevistas en profundidad a ejecutivos de la Compañía, para conocer su visión de liderazgo y los principales desafíos para la empresa.

¹³GRI 102-21: Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.
 GRI 102-44: Temas y preocupaciones que han sido señalados a través de la participación de los grupos de interés.
 GRI 102-46: Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema.
 GRI 102-47: Lista de los temas materiales identificados.

Adicionalmente, consideramos fuentes de información externa, a través de la elaboración de un benchmark de materialidad de las empresas de referencia para nuestra compañía, y efectuamos un análisis de los estándares económicos, sociales y de gobernanza (ESG) de la industria Oil and Gas, elaborados por *Dow Jones Sustainability Index (DJSI)* y *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*.

Para efectuar la priorización de los temas materiales realizamos encuestas a gerentes de Enex y a nuestros principales grupos de interés de Enex Chile: colaboradores, clientes, proveedores, distribuidores y organizaciones sociales. La matriz de materialidad fue validada por la Subgerencia de Sostenibilidad e Innovación de Enex Chile.



Gerentes de Enex Chile, Road Ranger y Enex Paraguay



Colaboradores Enex Chile



Clientes "retail" Enex Chile



Clientes B2B Enex Chile



Proveedores Enex Chile



Distribuidores de Estaciones de servicio Enex Chile



Organizaciones de la Sociedad Civil (ONG) Enex Chile

01
Somos Enex

02
Cómo creamos valor compartido

03
Rentabilidad Sostenible

04
Personas y Comunidad

05
Innovación y Foco en el Cliente

06
Medio Ambiente y Clima

07
Contenidos GRI



Temas materiales Enex 2021

A continuación, se detallan los temas materiales de Enex 2021, de acuerdo con lo establecido en los requerimientos GRI. Cada tema material presentado cuenta con un enfoque de gestión, especificando su alcance, relevancia e impacto para la organización.

| Tema | Enfoque de gestión |
|--|--|
| <p>Salud y seguridad de las personas que trabajan en Enex Chile</p> | <p>¿Por qué es relevante? Consideramos la salud y la seguridad de las personas, como un aspecto central para el desarrollo de nuestro negocio. Estamos comprometidos con una cultura de Cero Daño en relación con nuestros colaboradores, contratistas, clientes, consumidores, el medio ambiente y las comunidades donde operamos.</p> <p>¿Cómo se gestiona? La Subgerencia de Seguridad, Salud y Medio Ambiente (SSMA) tiene como misión gestar, promover y hacer cumplir las directrices de nuestra Política de Seguridad y Salud Ocupacional. Además, es la encargada de implementar acciones que prevengan y minimicen los daños y las enfermedades de origen laboral, a través de una gestión preventiva y continua en el tiempo.</p> <p>Los compromisos en temas de prevención son evaluados mensualmente por el Comité Ejecutivo de SSMA de Enex y por los Comités de SSMA liderados por las subgerencias de cada área (Distribución, Ingeniería, Transporte, Estaciones de Servicios e Inversiones Enex).</p> <p>Capítulo que se aborda  Capítulo 4 Personas y Comunidad</p> |

| Tema | Enfoque de gestión |
|--|---|
| <p>Cuidado del medio ambiente</p> | <p>¿Por qué es relevante? El desarrollo de nuestras operaciones produce diversos impactos en el entorno. Cumplimos con la legislación ambiental y desarrollamos proyectos para gestionar sosteniblemente nuestras operaciones y minimizar nuestro impacto en el medio ambiente.</p> <p>¿Cómo se gestiona? Contamos con un Sistema Integrado de Gestión Ambiental y una Política de Medio Ambiente, que entrega los fundamentos de nuestro desempeño operacional, basado en la minimización de nuestros impactos en el entorno.</p> <p>Contribuimos al desarrollo sostenible de nuestra compañía, de la industria, de las comunidades y del país, a través de la adscripción a acuerdos voluntarios para potenciar procesos eficientes en el manejo de residuos y del recurso energético y, adicionalmente, medimos y verificamos nuestra huella de carbono.</p> <p>Capítulo que se aborda  Capítulo 6 Medio ambiente y clima</p> |

01

Somos Enex

02

Cómo creamos valor compartido

03

Rentabilidad Sostenible

04

Personas y Comunidad

05

Innovación y Foco en el Cliente

06

Medio Ambiente y Clima

07

Contenidos GRI



Tema

Continuidad operacional de la empresa

Enfoque de gestión

¿Por qué es relevante? Los productos y servicios que ofertamos son esenciales para nuestros clientes y la comunidad. Es por eso que innovamos permanentemente en el desarrollo de metodologías de eficiencia de procesos y de logística, para garantizar la continuidad de nuestras operaciones, en todos nuestros segmentos de negocio.

¿Cómo se gestiona? Para abordar los impactos provocados por la pandemia Covid-19, en nuestras oficinas corporativas, tiendas de conveniencia y estaciones de servicios incorporamos protocolos sanitarios, adecuamos turnos e implementamos una modalidad híbrida de trabajo.

Asimismo, actualizamos nuestra política de abastecimiento, para responder a las dificultades de la cadena logística nacional e internacional.

Por otro lado, los proyectos de innovación impulsados por la compañía incorporan eficiencias vinculadas a la digitalización y

Capítulo que se aborda  **Capítulo 3**
Rentabilidad sostenible

 **Capítulo 5**
Innovación y foco en el cliente

Tema

Ética e integridad

Enfoque de gestión

¿Por qué es relevante? Desarrollar nuestro negocio sobre altos estándares éticos, y potenciar diariamente una cultura de integridad y probidad, nos asegura el cumplimiento de la legislación vigente.

¿Cómo se gestiona? Nuestro Código de Conducta es la principal herramienta para promover el comportamiento ético de nuestros colaboradores, directores, ejecutivos y otros grupos de trabajadores.

Contamos también con un Comité de Ética, un Modelo de Prevención del Delito (MPD) y otras políticas. Además, realizamos permanentemente procesos de formación en temáticas de probidad empresarial.

Capítulo que se aborda  **Capítulo 1**
Somos Enx

01
Somos Enx

02
Cómo creamos valor compartido

03
Rentabilidad Sostenible

04
Personas y Comunidad

05
Innovación y Foco en el Cliente

06
Medio Ambiente y Clima

07
Contenidos GRI



Tema

Gobierno Corporativo

Enfoque de gestión

¿Por qué es relevante?

Nuestro Directorio es el organismo central encargado de definir nuestro modelo de negocio y entregar los lineamientos que nos permiten abordar los desafíos y riesgos con perspectiva de innovación y crecimiento, para potenciar nuestra rentabilidad de manera sostenible y con foco en la generación de valor para nuestros grupos de interés.

¿Cómo se gestiona?

La gestión de nuestro Directorio se basa en un comportamiento ético, orientado por nuestro Código de Conducta y por nuestro Modelo de Prevención del Delito (MPD).

El directorio sesiona mensualmente.

Capítulo que aborda



Capítulo 1
Somos Enex

Tema

Trabajadores comprometidos con la empresa

Enfoque de gestión

¿Por qué es relevante?

Nuestros colaboradores son la base para el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos de negocio. Por esto, nos preocupamos de potenciar un ambiente laboral de calidad, ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y personal y fomentar una cultura de excelencia para el despliegue del talento de todos quienes forman parte de la compañía.

¿Cómo se gestiona?

Contamos con un Programa de Talentos para potenciar las competencias de excelencia de nuestros colaboradores. Asimismo, implementamos prácticas para promover la movilidad interna en la compañía.

Desarrollamos un plan de capacitación para actualizar permanentemente las competencias de nuestros colaboradores, evaluamos su desempeño, implementamos un plan de equilibrio vida laboral-familiar y entregamos atractivos beneficios.

Capítulo que se aborda



Capítulo 4
Personas y Comunidad



01

Somos Enex

02

Cómo creamos valor compartido

03

Rentabilidad Sostenible

04

Personas y Comunidad

05

Innovación y Foco en el Cliente

06

Medio Ambiente y Clima

07

Contenidos GRI



| Tema | Enfoque de gestión |
|--|--|
| <p>Experiencia y satisfacción de los clientes</p> | <p>¿Por qué es relevante? Entregar a nuestros clientes una experiencia de servicio de la más alta calidad nos permite diferenciarnos en un mercado competitivo como el de los combustibles, lubricantes y tiendas de conveniencia, y mantener con ellos una relación positiva de largo plazo.</p> <p>¿Cómo se gestiona? En Enex estamos siempre innovando en el diseño y elaboración de productos y servicios que nos permitan tener una propuesta de valor atractiva, sostenible y que responda a las necesidades de los clientes.</p> <p>Implementamos herramientas que nos ayudan a conocer mejor a nuestros clientes, medir los estándares y monitorear las operaciones de atención a clientes industriales y de estaciones de servicios, con el fin de detectar brechas, implementar proyectos de mejora continua y elevar la calidad de nuestro servicio.</p> <p>Capítulo que se aborda  Capítulo 5 Innovación y foco en el cliente</p> |

| Tema | Enfoque de gestión |
|--|---|
| <p>Rentabilidad y sostenibilidad financiera de la empresa</p> | <p>¿Por qué es relevante? En Enex participamos en mercados competitivos. Nuestro crecimiento es imprescindible para generar valor a todos nuestros grupos de interés</p> <p>¿Cómo se gestiona? Buscamos permanentemente abordar nuevas oportunidades de negocio, para facilitar la búsqueda de nuevos mercados y aumentar el crecimiento comercial de nuestras operaciones.</p> <p>Iniciamos una transición a una mayor apertura y crecimiento internacional, de la mano de la estrategia de rentabilidad de largo plazo y una política de contención de gastos, que nos permiten alcanzar un buen desempeño económico, siempre priorizando el resguardo de la salud de las personas y la continuidad operacional.</p> <p>Capítulo que se aborda  Capítulo 3 Rentabilidad sostenible</p> |

| Tema | Enfoque de gestión |
|--|--|
| <p>Cumplimiento de leyes y normativas</p> | <p>¿Por qué es relevante? El cumplimiento de las normativas pertinentes en cada uno de los países en los que operamos, nos permite llevar a cabo el negocio de manera sostenible.</p> <p>¿Cómo se gestiona? Contamos con un Programa de Cumplimiento de Normativa de Libre Competencia y con un Modelo de Prevención del Delito (MPD) certificado, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de Personas Jurídicas.</p> <p>Capítulo que se aborda  Capítulo 1 Somos Enex</p> |

- 01
Somos Enex
- 02
Cómo creamos valor compartido
- 03
Rentabilidad Sostenible
- 04
Personas y Comunidad
- 05
Innovación y Foco en el Cliente
- 06
Medio Ambiente y Clima
- 07
Contenidos GRI



Tema

Gestión de riesgos y prevención de incidentes

Enfoque de gestión

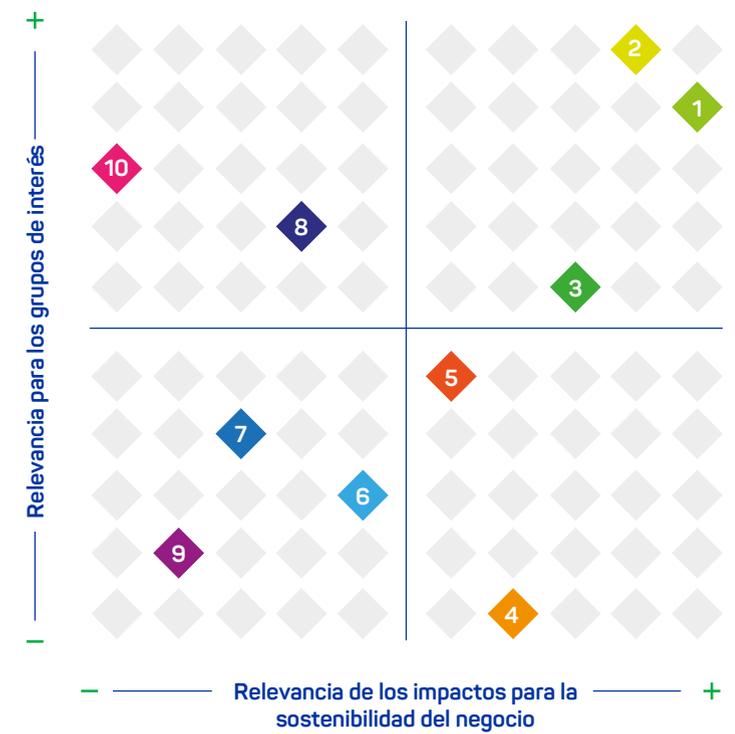
¿Por qué es relevante? Para poder abordar las contingencias e incertidumbres del negocio y operaciones, así como para prevenir la emergencia de incidentes que puedan afectar la integridad física de nuestros colaboradores, clientes, proveedores y distribuidores, es necesario gestionar nuestros riesgos estratégicos bajo un modelo preventivo y proactivo.

¿Cómo se gestiona? Contamos con un proceso continuo para identificar y gestionar los principales riesgos y amenazas para la sostenibilidad de nuestro negocio.

Cada gerencia es responsable de identificar y evaluar los riesgos vinculados con cada uno de sus ámbitos de competencia (financiero, ambiental, reputacional, social, laboral, comercial y/o de gobierno corporativo, entre otros), con el fin de rediseñar los controles existentes o de implementar nuevas medidas para solucionar los problemas presentados o mejorar su prevención.

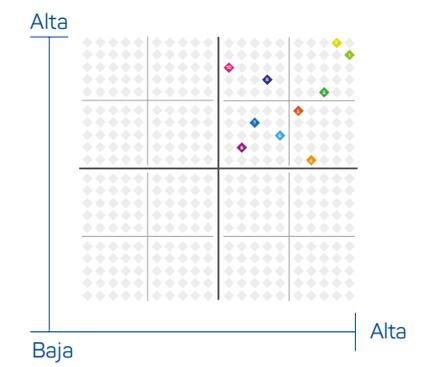
- Capítulo que se aborda**
- Capítulo 1**
Somos Enex
 - Capítulo 4**
Personas y Comunidad
 - Capítulo 5**
Innovación y foco en el cliente

Matriz de materialidad Enex 2021



NOTA: El eje horizontal representa la relevancia de los impactos para la sostenibilidad del negocio y el vertical, la relevancia para los grupos de interés consultados.

- 1** Salud y seguridad en las personas que trabajan en ENEX
- 2** Cuidado del medio ambiente
- 3** Continuidad operacional de la empresa
- 4** Ética e integridad de la empresa
- 5** Gobierno corporativo de la empresa
- 6** Trabajadores comprometidos con la empresa
- 7** Experiencia y satisfacción de los clientes
- 8** Rentabilidad y sustentabilidad financiera de la empresa
- 9** Cumplimiento de leyes y normativa
- 10** Gestión de riesgos y prevención de incidentes



01
Somos Enex

02
Cómo creamos valor compartido

03
Rentabilidad Sostenible

04
Personas y Comunidad

05
Innovación y Foco en el Cliente

06
Medio Ambiente y Clima

07
Contenidos GRI





03

Rentabilidad sostenible

- 3.1 Desempeño económico
- 3.2 Soluciones energéticas sostenibles para nuestros clientes
- 3.3 Excelencia operacional

- 01 [Somos Enx](#)
- 02 [Cómo creamos valor compartido](#)
- 03 [Rentabilidad Sostenible](#)
- 04 [Personas y Comunidad](#)
- 05 [Innovación y Foco en el Cliente](#)
- 06 [Medio Ambiente y Clima](#)
- 07 [Contenidos GRI](#)

En Enex nuestra estrategia de negocio se enfoca en **generar rentabilidad sostenible y crear valor para nuestros diversos grupos de interés.**

Para facilitar la búsqueda de nuevos mercados y aumentar el crecimiento en donde ya operamos, en el año **2020** iniciamos un proceso de reorganización societaria como filial de Invexans y, durante **2021**, llevamos a cabo una reorganización de la sociedad, a través de la creación de **Enex plc** en el Reino Unido, sociedad a la cual Invexans Limited **aportó los negocios de Enex en Chile, Estados Unidos y Paraguay.**



Enex Chile

Participación de mercado 2021

2do Mayor distribuidor de combustible en Chile



25,7% Vol. Total.
Ventas combustible Retail



21,3% Vol. Total.
Ventas combustibles industriales



20,4% Vol. Total.
Venta lubricantes



Liderazgo en el mercado de lubricantes como Macro Distribuidor exclusivo de lubricantes Shell en el país.



Gestionamos una red de estaciones de servicio marca Shell y una cadena de tiendas por conveniencia bajo las marcas propias upa! y upita.



Vendemos repuestos automotrices y distribuimos combustibles y asfaltos a nivel industrial. También tenemos aceites lubricantes Pennzoil, aceites a granel Enex Lubs, aceites de grado alimenticio Rhenus, repuestos ACDelco y soporte técnico entre otros servicios.

01
Somos Enex

02
Cómo creamos valor compartido

03
Rentabilidad Sostenible

04
Personas y Comunidad

05
Innovación y Foco en el Cliente

06
Medio Ambiente y Clima

07
Contenidos GRI

Enex Estados Unidos: Road Ranger

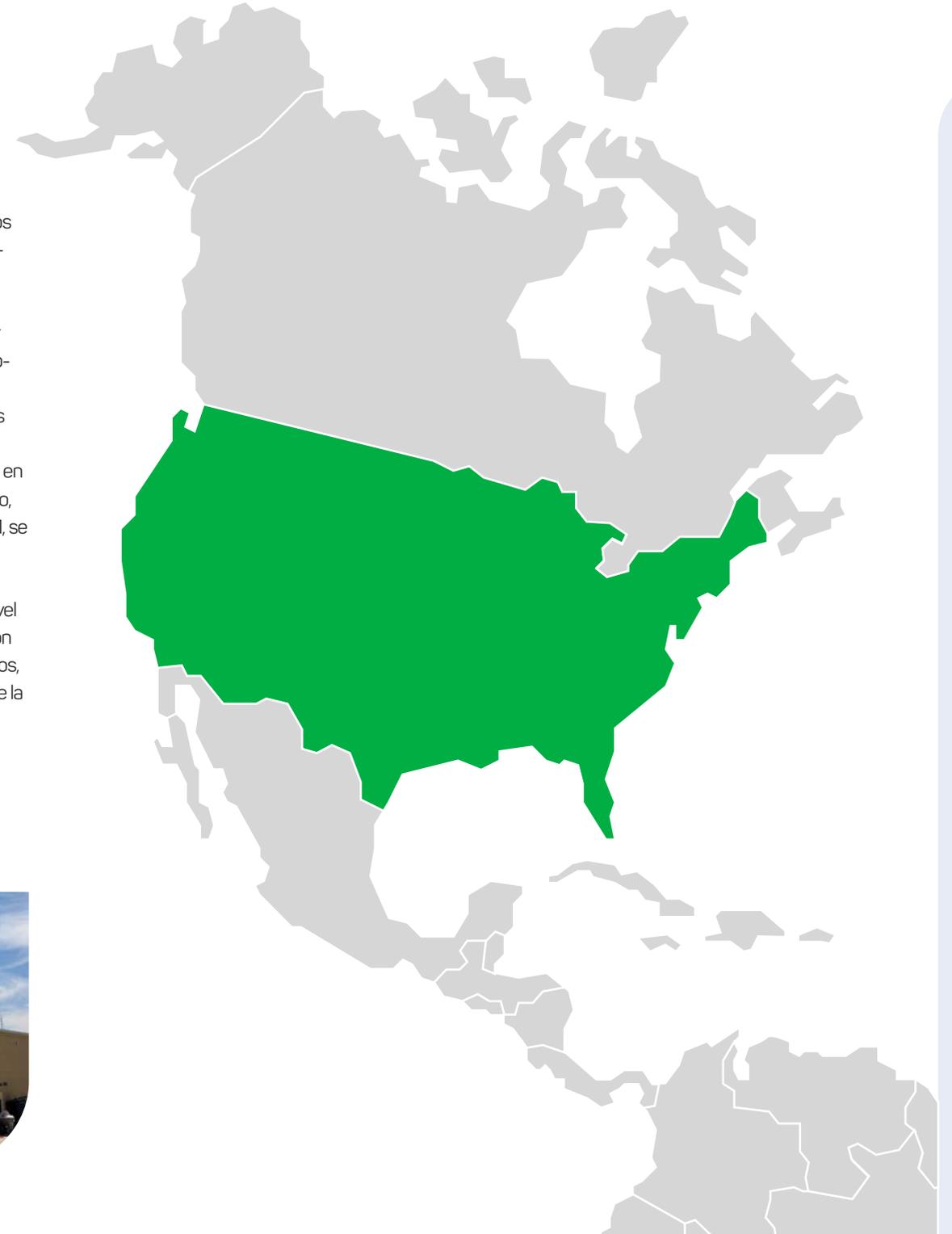
Desde que ingresamos al mercado de Estados Unidos en 2018 con la compra de Road Ranger, el foco de nuestro posicionamiento ha sido desarrollar una red atractiva de Travel Centers (estaciones de servicios formato carretera, habilitado para camiones), conectada, cómoda y que entregue una oferta de valor robusta para nuestros clientes, tanto a conductores de camiones como a automovilistas que conducen en carreteras. Además de servicios, posibilita el pesaje de camiones, tiene Amazon lockers, juegos de azar (en Illinois), duchas y lavanderías, cafetería con atención continua y franquicias de comida. Un hito relevante para la compañía que se materializó en 2021 fue la aprobación de Road Ranger como operador directo de la franquicia Wendy's.

Cuando adquirimos la cadena, ésta contaba con 38 travel centers, ubicados principalmente en dos zonas geográficas: la región del Midwest (que comprende los estados de Illinois, Iowa, Indiana, Wisconsin y Missouri), y hacia el sur, en Texas. Entre 2019 y 2021, construimos cuatro travel centers, conectando ambas regiones y ampliando la cobertura para las rutas de transporte. El primero de estos travel centers –en funcionamiento desde noviembre de 2019– está ubicado en New Boston, Texas; el segundo, abierto en junio de 2020, se emplaza en Brinkley, Arkansas; el tercero, abierto en noviembre de 2020, en Marion, Illinois. En tanto, en agosto de 2021 inauguramos un cuarto punto de venta en Monahans, Texas. Al término de este período, la red de Travel Centers Road Ranger contaba con un total de 42 puntos en Estados Unidos.

Para el desarrollo de nuestro negocio en Estados Unidos, hemos adoptado una estrategia de posicionamiento de mercado enfocada en el crecimiento de la red, a través de la identificación de sitios atractivos y la construcción de nuevos Travel Centers en ubicaciones estratégicas. Esta gestión nos ha permitido contar con un amplio portafolio de terrenos con potencial para desarrollar nuevas instalaciones, los cuales se encuentran en distintas etapas de avance. Hemos identificado un portafolio con puntos de crecimiento en lugares de alto flujo, que nos proponemos materializar en los próximos cinco años. Desde nuestro ingreso en el mercado norteamericano hasta el cierre del presente ejercicio, hemos invertido cerca de US\$ 73 millones. Solo en el año 2021, se invirtieron US\$ 28 millones.

En paralelo, hemos optimizado el estándar del layout de los Travel Centers, junto con el proceso de ejecución de los proyectos, con el objetivo de alcanzar un flujo ordenado y eficiente de productos, equipos y personas. Por último, mejoramos la infraestructura de la antigua red, unificando la oferta hacia el cliente.

Al término de este período, la red de **travel centers Road Ranger** contaba con un total de **42 puntos en Estados Unidos** y en 2021 se convirtió en **operador directo de la franquicia** **Wendy's**



01

Somos Enex

02

Cómo creamos
valor compartido

03

Rentabilidad
Sostenible

04

Personas y
Comunidad

05

Innovación y
Foco en
el Cliente

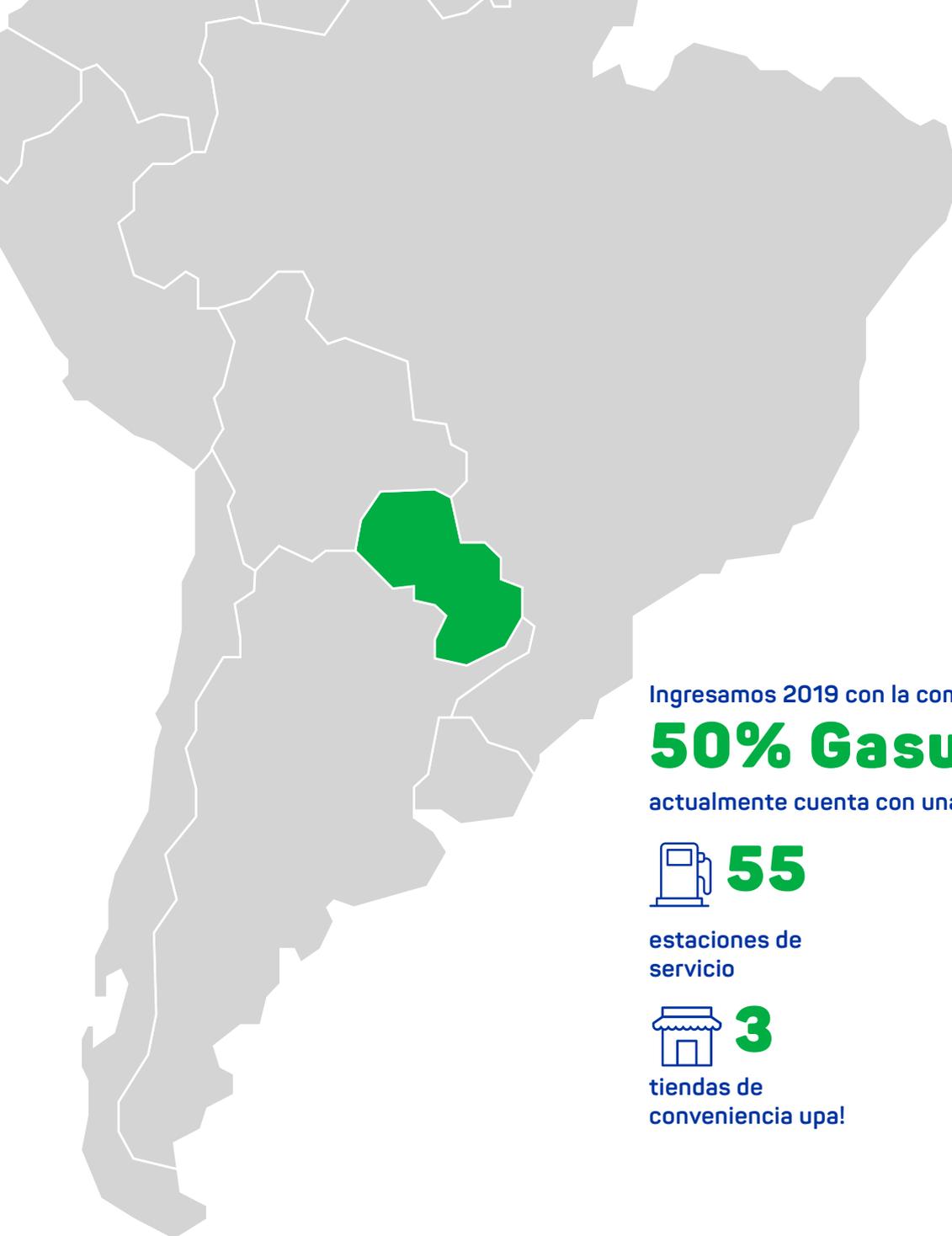
06

Medio Ambiente
y Clima

07

Contenidos
GRI





Enex Paraguay

Ingresamos al mercado de Paraguay en 2019, con la compra del 50% de Gasur, empresa que cuenta con una red de 55 estaciones de servicios y 3 tiendas de convenienciaupa! a diciembre 2021, las que conforman Enex Paraguay.

El mercado de este país lo componen cerca de 20 empresas distribuidoras mayoristas de combustibles, un número similar de marcas y más de 2.000 estaciones de servicios, que son operadas en su mayoría por empresarios independientes. Para abordar los desafíos de este sector, Enex Paraguay entrega una oferta diferenciadora, basada en la calidad de sus productos y servicios, empleando la marca Enex para el negocio de combustible y upa! para las tiendas de conveniencia.

El año 2021 representó un año de crecimiento acelerado para el negocio, cuyo foco se centró en aumentar el número de puntos de venta. Paralelamente, potenciamos nuestra oferta, logrando cerrar un acuerdo con Servicios Rápidos del Paraguay S.A., operador de la franquicia de McDonald's en ese país, para instalar siete restaurantes de la cadena dentro de nuestras estaciones de servicios.

Actualmente estamos aumentando nuestra presencia en el mercado de venta de combustibles en Paraguay, expandiendo la red en todo el país, concentrándonos inicialmente en las zonas de mayor consumo y en las localidades de mayor densidad poblacional. Para esto, contamos con un plan de expansión que considera duplicar el número de estaciones de servicios en el período 2021-2025, llegando a una participación de mercado relevante.

Ingresamos 2019 con la compra del
50% Gasur
actualmente cuenta con una red de:



55
estaciones de servicio



3
tiendas de conveniencia upa!

Plan de expansión 2021-2025



duplicaremos
nuestras estaciones
de servicio

01

Somos Enex

02

Cómo creamos
valor compartido

03

Rentabilidad
Sostenible

04

Personas y
Comunidad

05

Innovación y
Foco en
el Cliente

06

Medio Ambiente
y Clima

07

Contenidos
GRI

3.1. Desempeño Económico¹⁴

En 2021 la pandemia continuó afectando a los países y sus economías. Pese a las complejidades del entorno, la transición que iniciamos a una mayor apertura y crecimiento, sumada a nuestra estrategia de rentabilidad de largo plazo y una política de contención de gastos, nos permitieron alcanzar un buen desempeño económico, siempre priorizando el resguardo de la salud de las personas y la continuidad operacional.

Producto del aumento del nivel de movilidad -con mayor intensidad en Chile, en comparación con Estados Unidos y Paraguay-, el volumen de venta de la Compañía creció de manera importante durante 2021, especialmente en el sector de estaciones de servicios del mercado chileno, como se vio reflejado en los resultados económicos.

En Road Ranger el foco de crecimiento está proyectado no solo en expandir nuestras operaciones en las carreteras interestatales, sino también en dar acceso a comunidades que no cuentan con servicios de abastecimiento de combustible. En 2021, abrimos un sitio y desde la adquisición de la Compañía, abrimos 4 Travel Centers, pasando de 38 a 42; este crecimiento en términos de número de sitios, junto con la maduración de las aperturas, nos permitió aumentar un 10% en cantidad de Travel Centers, respecto de 2020.

Producto de la ampliación de nuestra red de estaciones de servicios y la reactivación económica en Estados Unidos, la venta de combustible creció en un 18%, mientras que las ventas en las tiendas aumentaron un 16%.



Consolidado Compañía:
MMUS\$
81,7
de utilidad



Chile
MMUS\$
70,9
de utilidad



Estados Unidos
MMUS\$
10,9
de utilidad



Paraguay
MMUS\$
-0,6
de utilidad

¹⁴GRI 201-1: Valor económico directo generado, distribuido y retenido.
Indicador Propio: EBITDA, Volumen y Utilidad.

| Resultados económicos Enex ¹⁵ , Volumen y Utilidad | | | |
|---|-------------------|---------|---------|
| Segmento | Ingresos (MMUS\$) | | |
| | 2019 | 2020 | 2021 |
| Retail Chile | 2.020,0 | 1.479,0 | 2.172,0 |
| Industria Chile | 1.205,4 | 901,0 | 1.173,8 |
| Retail USA | 432,1 | 311,5 | 458,4 |
| Ganancia Bruta (MMUS\$) | | | |
| Retail Chile | 230,9 | 189,6 | 287,1 |
| Industria Chile | 91,0 | 65,2 | 109,4 |
| Retail USA | 80,6 | 80,6 | 93,9 |
| Volumen (Miles M³) | | | |
| Chile | 3.869,2 | 3.386,2 | 3.988,1 |
| USA | 473,7 | 367,9 | 434,2 |

El resultado de Road Ranger responde al buen desempeño operativo de la compañía y a la disminución de los gastos por intereses, lo que se vio levemente compensado por mayores impuestos.

A su vez, la red de Enex Paraguay ha aprovechado la transferencia de conocimientos y buenas prácticas ejecutadas en Chile, para impulsar su propio concepto de tiendas upa! Fue así como en 2021 se enfocaron en la creación de una oferta de productos que incorpora el desarrollo local.

En este país nos encontramos implementando nuestra estrategia de crecimiento hacia el futuro, poniendo un foco importante en la zona central del Paraguay, especialmente en el Departamento de Asunción.

En términos de resultados, el volumen de venta de las estaciones de servicios se comportó dentro de las expectativas, mientras que el de las tiendas upa! superó las estimaciones económicas.

¹⁵Corresponde al EBITDA de gestión bajo normas IFRS. Excluye dividendos y resultado en asociados.



| Valor económico generado y distribuido de Enex 2021 | | | | |
|--|------------------|----------------|------------------|---------------|
| Indicador | Chile | USA | Consolidado | Paraguay |
| Valor Económico Generado | MUS\$ | MUS\$ | MUS\$ | MUS\$ |
| Ingresos por ventas netas | 3.345.778 | 458.418 | 3.804.196 | 43.870 |
| Total Valor Económico Generado (VEG) | 3.345.778 | 458.418 | 3.804.196 | 43.870 |
| Valor Económico Distribuido | MUS\$ | MUS\$ | MUS\$ | MUS\$ |
| Salarios y beneficios sociales para los trabajadores | 63.975 | 28.572 | 92.547 | |
| Costes operacionales | 3.180.024 | 410.675 | 3.590.699 | 42.808 |
| Gobiernos | 17.691 | 4.403 | 22.094 | |
| Inversiones y aportes a la comunidad | 73 | 1 | 74 | |
| Pagos a proveedores de Capital | 13.129 | 3.914 | 17.043 | 9.902 |
| Total Valor Económico Distribuido (VED) | 3.274.892 | 447.565 | 3.722.457 | 52.710 |
| Total Valor Económico Retenido | 70.886 | 10.853 | 81.739 | -557 |

01
Somos Enex

02
Cómo creamos
valor compartido

03
Rentabilidad
Sostenible

04
Personas y
Comunidad

05
Innovación y
Foco en
el Cliente

06
Medio Ambiente
y Clima

07
Contenidos
GRI

Ventas según unidad de negocio¹⁶

Los ingresos de las actividades ordinarias se componen, principalmente, por las ventas de combustible, lubricantes, así como por productos y servicios de las tiendas de conveniencia. En el período 2021 éstos sumaron US\$ 3.804.196 millones.

La contribución del segmento *retail* (estaciones de servicios) a las ventas consolidadas de Enex ha aumentado en los últimos años, impulsada por el crecimiento orgánico del negocio y potenciada por la incorporación de la cadena Road Ranger en Estados Unidos. A esto se suma la expansión de la red de distribución y la cadena de tiendas de conveniencia en Chile, así como el desarrollo de la marca Enex en Paraguay desde 2020.

En el segmento Combustibles Industriales, las ventas a las aerolíneas cayeron fuertemente como consecuencia de las restricciones impuestas al tráfico internacional, pero se mantuvieron en otros sectores, como la minería, lo cual representó un desafío operacional significativo para Enex y sus clientes.



US\$3.804.196 millones

Ingresos actividades ordinarias 2021
ventas de combustible, lubricantes, así como por productos y servicios de las tiendas de conveniencia)

| Distribución de ingresos de Enex, por empresa | | | | |
|---|---------------------------|------|------|------|
| Empresa | Tipo de combustible | 2019 | 2020 | 2021 |
| Enex Chile | Combustibles retail | 61% | 60% | 63% |
| | Combustibles industriales | 34% | 34% | 31% |
| | Lubricantes | 3% | 4% | 4% |
| | Otros | 2% | 2% | 2% |
| Road Ranger | Combustibles retail | 78% | 71% | 77% |
| | Combustibles industriales | 0% | 0% | 0% |
| | Lubricantes | 0% | 0% | 0% |
| | Otros | 22% | 29% | 23% |

Nuevos contratos* de Enex Chile¹⁷



*Se considera como nuevos contratos a los clientes de un año, que en el anterior no registraron actividad con Enex y que compran un volumen superior a los 1.000 litros.

¹⁶Indicador Propio: Ingreso por ventas desglosado por tipo de clientes.

¹⁷Indicador Propio: Número y monto total de nuevos Nuevos contratos* de Enex Chile

3.2. Soluciones energéticas sostenibles para nuestros clientes¹⁸

En un escenario donde hacer frente al cambio climático es un desafío de carácter mundial, en Enx estamos conscientes de la necesidad que tienen las empresas, la industria de combustibles y de transporte, de generar cambios en la forma de hacer negocios para proyectar un crecimiento sostenible en el largo plazo.

En este contexto, comprendemos que la sostenibilidad y resiliencia de nuestro negocio dependen de incorporar en el centro de nuestras operaciones la transición energética para desarrollar energías limpias que aporten a ser neutro en emisiones directas y consumo de energía al 2030.²⁰

En esta línea, iniciamos un proceso de diversificación en nuestro modelo de negocio considerando tres pilares de gestión: Nueva Movilidad, Eficiencia Energética y Nuevas Energías, con el propósito de entregar a nuestros clientes una oferta de productos, soluciones y asesorías energéticas sostenibles y rentables, a la vez que nos permiten gestionar la reducción y mitigación de nuestras emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero (GEI) de alcance 1 y 2, provenientes de la cadena de valor (compra, almacenamiento y venta de productos y servicios).

Principales proyectos para ofrecer soluciones sostenibles a clientes y mitigar nuestras emisiones de Alcance 3:



Nueva Movilidad

- Oferta de soluciones de electromovilidad para clientes retail en estaciones de servicios y B2B.



Eficiencia Energética

- Soluciones y asesorías energéticas integrales a clientes.
- Acompañamiento y asesoría a clientes estratégicos en Transición Energética.
- Comercialización de energía.



Nuevas Energías

- Evaluación y desarrollo de soluciones de hidrógeno verde.

Desde 2019, en Enx Chile tenemos un área especializada en el desarrollo de la de electromovilidad. Esta gestión se robustece en 2021, mediante la creación de la subgerencia de New-E dedicada al desarrollo de negocios energéticos.

¹⁸Indicador Propio: Nuevas Energías.

²⁰Neutro en emisiones de alcance 1 y 2, a través de energías renovables.

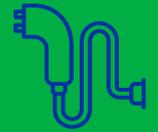


- 01 Somos Enx
- 02 Cómo creamos valor compartido
- 03 Rentabilidad Sostenible
- 04 Personas y Comunidad
- 05 Innovación y Foco en el Cliente
- 06 Medio Ambiente y Clima
- 07 Contenidos GRI

Compromiso con la electromovilidad

Contamos con una extensa red de distribución para ofrecer soluciones de electromovilidad a nuestros clientes, compuesta a finales de diciembre de 2021 por 15 puntos de carga rápida en estaciones de servicios, ubicadas entre las regiones de Valparaíso y Ñuble. En 2021 continuamos instalando electrolineras Enex E-Pro en nuestras estaciones de servicios y en emplazamientos de nuestros clientes industriales. La red Enex E-Pro considera cargadores rápidos, que permiten abastecer de electricidad en 25 minutos a vehículos particulares, como también de uso intensivo, como para flotas de empresas, taxistas, transporte colectivo.

Nuestros compromisos de electromovilidad para el año 2022:

| | |
|---|--|
|  | Potenciar nuestra red de infraestructura de carga. |
|  | Aumentar 15 nuevos cargadores eléctricos a la cobertura de electrolineras Enex E-Pro desde Arica a Puerto Montt (Los Lagos). |
|  | Incrementar nuestra participación en licitaciones de transporte público eléctrico. |
|  | Incorporar vehículos eléctricos a nuestra flota en faenas y oficinas. |
|  | Construir una red de carga eléctrica para vehículos en las estaciones de servicios Road Ranger. |

Otro hito relevante dentro del segmento del negocio de la electromovilidad durante 2021, fue el desarrollo de una plataforma y una app Enex E-Pro para gestionar el pago de las cargas efectuadas en las electrolineras Enex E-Pro, permitiendo a los clientes realizar los pagos de manera fácil y sin interacciones, además de levantar datos para ofrecer un mejor servicio y nuevos beneficios a nuestros clientes.

Por tercer año consecutivo, en 2021 renovamos nuestra adhesión al Acuerdo Público Privado de Electromovilidad, impulsado por el Ministerio de Energía y la Comisión Nacional de Energía de Chile. Este acuerdo tiene por objetivo impulsar la movilidad eléctrica, tanto en carreteras como en ciudades, ampliando su cobertura y su oferta de equipos de carga eléctrica.

Experiencia electrologística

En el marco de nuestro compromiso con la entrega de soluciones energéticas a la industria y avanzar hacia el desarrollo de la electromovilidad en los países en los que estamos presentes, en 2021, participamos en la "Experiencia Electrologística", iniciativa impulsada por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, la Agencia de Sostenibilidad Energética, Conecta Logística y CORFO, con el fin de incentivar la electromovilidad en el transporte de carga urbana.

Esta experiencia, en la que contribuimos entregando acceso gratuito a parte de nuestra red de carga pública en la Región Metropolitana, consistió en ofrecer a empresas de transporte de cargas y distribución de productos la utilización gratuita de camiones eléctricos hasta por ocho semanas. Mediante sensores ubicados en los vehículos, se recogió información sobre las variables de operación, tales como: los niveles de carga en las baterías, velocidad, ubicación y altura, entre otros registros. Por su parte, las empresas adjudicadas enviaron datos del peso de las cargas transportadas. Las mediciones indicaron que los vehículos eléctricos recorrieron más de 16.300 kilómetros y durante este período **se evitó la emisión de cinco toneladas de CO₂.**

Electromovilidad para clientes industriales

El año 2021 representa el año de consolidación de Enex Chile en el mercado de soluciones de carga basadas en energía eléctrica. Participamos activamente de procesos de licitación, tanto públicos como privados, y logramos establecer dos acuerdos comerciales con clientes industriales.

En esta línea, establecimos una alianza con **Transcacom Ltda**, empresa de transporte de carga nacional, la que contempla **la entrega de nueve tarjetas Enex E-Pro para sus furgones eléctricos que operan en la Región Metropolitana**, los que podrán acceder a las **electrolineras** de Enex instaladas en las estaciones de servicios. Por otra parte, firmamos un acuerdo con una empresa proveedora de transporte para el servicio Uber Electric. Esta alianza contempla la instalación de cargadores para su flota de transporte Voltera, en nuestras estaciones de servicios, iniciando el proyecto con un punto de carga en una estación de servicios ubicada en la comuna de Lo Barnechea, en Santiago.

01

Somos Enex

02

Cómo creamos valor compartido

03

Rentabilidad Sostenible

04

Personas y Comunidad

05

Innovación y Foco en el Cliente

06

Medio Ambiente y Clima

07

Contenidos GRI



Gestión energética integral

En línea con nuestro compromiso con el cuidado del medioambiente, la sostenibilidad y el desarrollo energético en Chile, desarrollamos un proyecto piloto de gestión energética integral para nuestras estaciones de servicios, el cual consiste en la instalación de paneles solares con domótica y batería, para obtener un consumo de energía eficiente en cada estación y en las electrolinerías.

Instalamos paneles fotovoltaicos para el suministro de energía eléctrica renovable en la estación de servicios de San Francisco de Mostazal (Región de O'Higgins). Este proyecto, que está operativo desde el primer trimestre de 2022, permitirá a la compañía disminuir la huella de carbono y reducir de manera importante los costos de la energía eléctrica.

A fines de este período, firmamos un contrato de suministro de energía eléctrica con Cerro Dominador, generadora de energías renovables ubicada en el Desierto de Atacama. Este acuerdo comercial nos permitirá cubrir la demanda de nuestra planta de La Greda Alta, ubicada en la zona de Puchuncaví, con energía 100% renovable, confiable y segura, lo que nos permitirá reducir nuestras emisiones de CO₂ y contribuir al proceso de descarbonización del país.

Otro hito de relevancia en materia de gestión energética integral de nuestras operaciones fue en 2021 con el inicio de la construcción de una innovadora nueva estación de servicios en Chillán, la cual será abastecida, desde su origen, con energía renovable. Esto representa un símbolo claro de nuestro compromiso con la transición energética en nuestras operaciones.

01

Somos Enx

02

Cómo creamos
valor compartido

03

Rentabilidad
Sostenible

04

Personas y
Comunidad

05

Innovación y
Foco en
el Cliente

06

Medio Ambiente
y Clima

07

Contenidos
GRI



Promoción de una economía sostenible de combustibles de la industria de transportes

En Enex somos líderes en proveer soluciones innovadoras en lubricantes a nuestros clientes, por lo que contamos con una oferta de productos sintéticos y semi sintéticos de baja viscosidad, que permiten extender la vida útil del motor, disminuir la contaminación que se genera durante la combustión y, de esta manera, mejorar la eficiencia en el consumo de combustible, reducir las emisiones y ahorrar dinero.

Con el propósito de contribuir a la generación de información técnica respecto a la economía de combustibles, aunamos esfuerzos con el Centro de Transporte y Logística de la Universidad Andrés Bello, la Compañía Chilena Transportes Intermodales (CCTI) y el Programa Giro Limpio, de la Agencia de Sostenibilidad Energética. Juntos desarrollamos un estudio sobre el grado de eficiencia de los lubricantes Shell sintéticos de baja viscosidad en el consumo de combustible del transporte de carga.

Esta prueba tuvo como objetivo identificar el potencial ahorro de combustible en camiones y semirremolques con carga de 18 toneladas. Para esto, se incorporó en el vehículo de prueba el lubricante de motor Shell Rimula Ultra 5W-30; lubricante de transmisión Shell Spirax S6 AXME 75W-90 y lubricante diferencial Shell Spirax S6 AXME 75W-140.

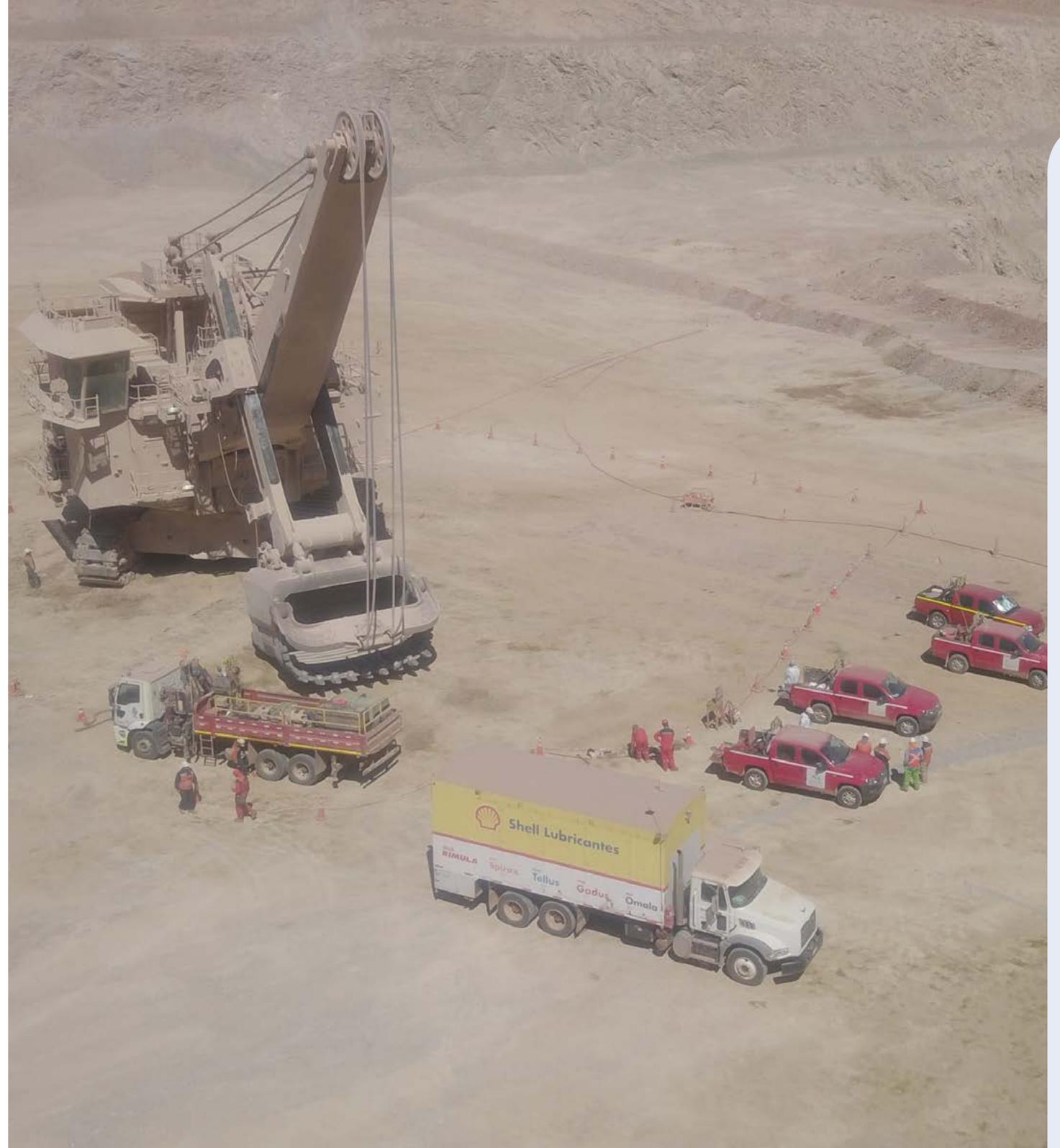


Agencia de Sostenibilidad Energética



Giro Limpio
la ruta verde para Chile

Los resultados de este estudio comprobaron un ahorro de combustible en torno al 2% en los tres primeros días de utilización, mientras que tras dos meses testeando la misma máquina, con el mismo conductor y usando el mismo lubricante sintético, se constataron resultados incluso mejores, alcanzando ahorros de hasta el 5%.



01

Somos Enex

02

Cómo creamos valor compartido

03

Rentabilidad Sostenible

04

Personas y Comunidad

05

Innovación y Foco en el Cliente

06

Medio Ambiente y Clima

07

Contenidos GRI



Somos la **primera compañía de distribución de combustibles en ingresar a la Asociación Chilena de Hidrógeno (H2 Chile)**. Este hito abre un camino para impulsar la industria del hidrógeno verde en Chile.

Nuevas energías

Chile tiene un potencial importante en la producción de hidrógeno verde, operación que es sinérgica con nuestro rol como empresa de energía. En Enex somos líderes en el sector de distribución de combustibles, por lo que queremos ser un actor relevante también en la transición energética mediante el desarrollo de energías sostenibles.

Durante 2021, tuvimos importantes avances en el sector de nuevas energías. Una iniciativa destacada fue nuestra adhesión a la Asociación Chilena del Hidrógeno (H2 Chile), que busca acelerar la transición energética hacia el uso del hidrógeno verde en aplicaciones industriales, comerciales, residenciales y de electromovilidad, lo que nos posicionó como la primera empresa del rubro de la distribución de combustibles en adherir a esta iniciativa.

En esta línea, el año pasado firmamos un Acuerdo de Entendimiento (MOU), a través del cual oficializamos nuestro interés, como Enex, de utilizar gradualmente el hidrógeno producido por el futuro proyecto Hidrógeno Verde Bahía Quintero (HVBQ), que impulsan GNL Quintero junto con las empresas Acciona Energía y Enagás.

Este proyecto, que durante el año 2021 desarrolló su proceso de evaluación ambiental, contempla la instalación de una planta de electrólisis en el terminal de regasificación de GNL Quintero, con una inversión estimada de MM US\$ 30. Asimismo, tendrá una potencia nominal de 10 MW y considera una producción inicial del orden de 500 t/año, la cual se irá incrementando de manera gradual en función de la demanda de hidrógeno verde que se genere en la zona.

Por otra parte,, junto a la Unidad de Tecnologías del Hidrógeno de la Pontificia Universidad Católica de Chile se inició en 2021 un levantamiento de oportunidades para el hidrógeno verde. El objetivo es acompañar a clientes de Enex, del rubro minero e industrial, en detectar distintos modelos de uso asociados al hidrógeno verde.

En este período también adherimos a la “Alianza Estratégica Hidrógeno Verde para el Biobío”, proyecto financiado por el Fondo de Innovación para la Competitividad Regional (FIC-R) del Gobierno Regional del Biobío y ejecutado por la Universidad de Concepción, a través de la Facultad de Ingeniería y su Instituto de Investigaciones Tecnológicas (IIT).

Esta alianza tiene por objetivo contribuir a la competitividad regional, logrando sinergias con sus objetivos de avanzar en materia de eficiencia energética y reducción de las emisiones de dióxido de carbono (CO₂) en la Región del Biobío y la macrozona centro-sur, a través de la adopción del uso del hidrógeno verde.

01

Somos Enex

02

Cómo creamos valor compartido

03

Rentabilidad Sostenible

04

Personas y Comunidad

05

Innovación y Foco en el Cliente

06

Medio Ambiente y Clima

07

Contenidos GRI



3.3 Excelencia operacional²⁰

El año 2020, reestructuramos nuestro funcionamiento organizacional y nuestra forma de trabajar, lo que incluyó la incorporación de protocolos sanitarios, la adecuación de turnos y la incorporación del trabajo a distancia, para mantener la continuidad de nuestras operaciones en un contexto de pandemia por Covid-19 en la mayoría del país. Esto nos permitió iniciar 2021 con la infraestructura y el personal adecuados para enfrentar nuevos desafíos y materializar proyectos atractivos para nuestros distintos grupos de interés.

Como consecuencia de la reactivación de la economía, en 2021 se produjo una importante alza en la demanda de nuestros productos y servicios. Para poder responder a este escenario, incrementamos fuertemente la dotación de personal en las estaciones de servicios. Este favorable contexto, se vio contrapuesto con la escasez de mano de obra y de materiales de construcción, lo cual nos llevó a relanzar nuestros planes de inversión y la apertura de nuevas estaciones.

Al mismo tiempo y considerando las dificultades que ha enfrentado la cadena logística internacional en los últimos dos años, hemos enfocado nuestros esfuerzos en mejorar la estrategia de adquisiciones de productos, de forma de asegurar un stock oportuno y de calidad que nos permita responder a los requerimientos y necesidades de nuestros clientes.

En Chile hemos renovado el 30% de nuestra flota de distribución primario, para contar con un transporte moderno y equipado con tecnología de punta, que contamina menos y nos permite cumplir con los más altos estándares logísticos. Contamos con 107 camiones nuevos que tienen un mejor rendimiento, alineado a nuestra estrategia.

Por otra parte, para enfrentar las necesidades del negocio en el contexto de pandemia, Enx Paraguay fortaleció la cadena de suministro de combustibles. En esta materia, durante el segundo semestre de 2021 se iniciaron las importaciones de diésel y se expandió la capacidad de almacenamiento.

Iniciativas para mejorar la gestión con proveedores

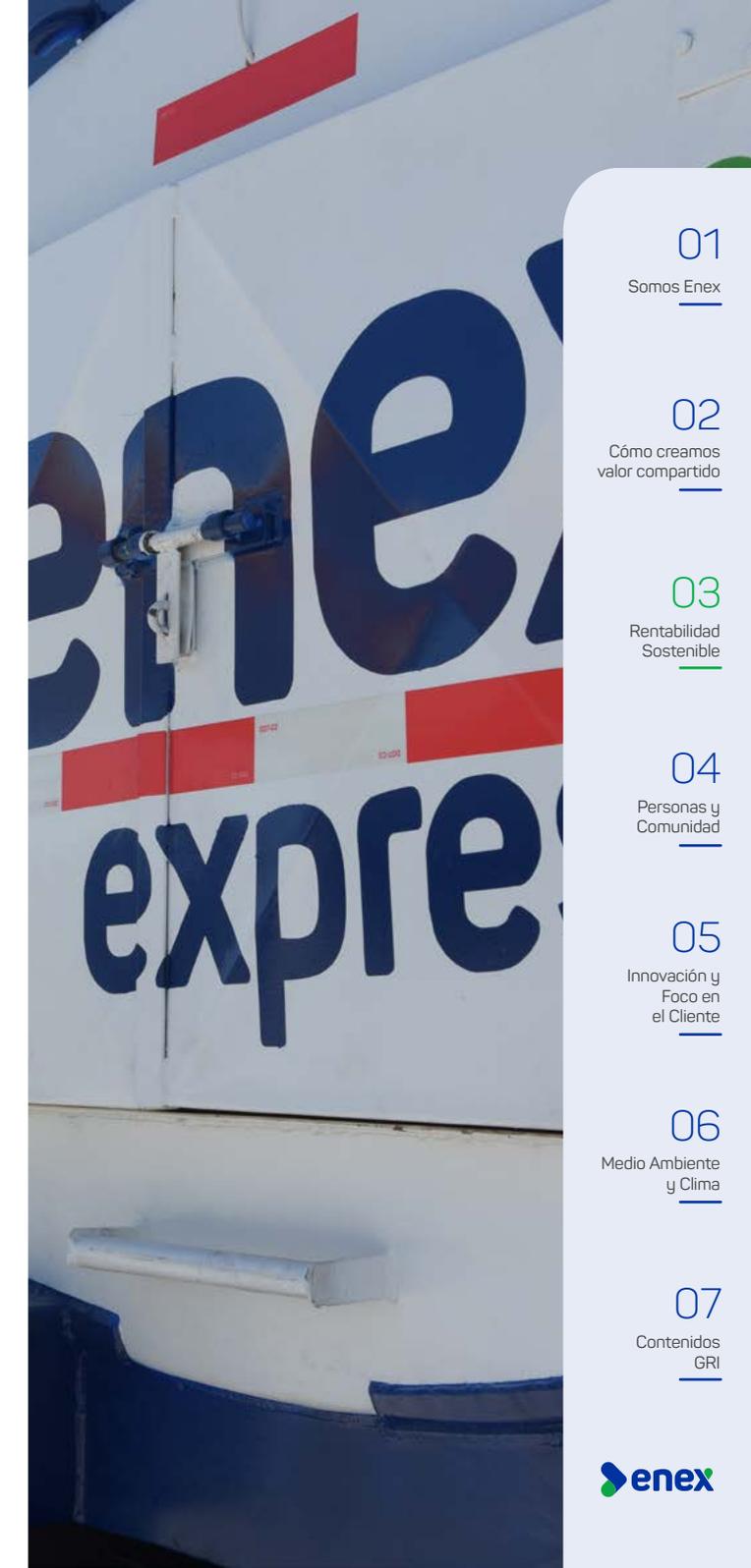
En 2020 iniciamos las reuniones de *feedback* con el fin de percibir la visión que nuestros proveedores tienen de Enx, para así captar oportunidades de mejora en nuestra relación con ellos. Dichas instancias se mantuvieron en 2021, a las que se sumaron reuniones con proveedores críticos y de captación, lo que nos ha permitido conocer sus opiniones sobre la industria, como también contar con más información sobre sus productos y servicios.

Indicadores de excelencia operacional

Con el objetivo de ofrecer un servicio de excelencia a nuestros clientes, medimos distintos indicadores de logística. Entre ellos, el índice OTA (On Time Arrival o "Llegada a tiempo") y el índice de SLA (Service Level Agreement o "Acuerdo de nivel de servicio"), los que nos ayudan a determinar el porcentaje de despachos de combustible que arriban puntualmente a las estaciones de servicios, clientes u otros destinos, según la fecha y hora programadas.

| Indicadores de gestión operacional de Enx | | | | |
|---|-------|-------|-------|-------|
| Indicador | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| OTA Estaciones de Servicios | 96,0% | 96,3% | 96,3% | 94,3% |
| OTA Industriales | 94,6% | 93,8% | 93,6% | 93,2% |
| SLA Lubricantes | 91,9% | 94,4% | 91,1% | 97,1% |

²⁰Indicador Propio: Resultados del indicador de excelencia operacional
Indicador Propio: Resultados del indicador de excelencia operacional SLA (Service Level Agreement).



01
Somos Enx

02
Cómo creamos valor compartido

03
Rentabilidad Sostenible

04
Personas y Comunidad

05
Innovación y Foco en el Cliente

06
Medio Ambiente y Clima

07
Contenidos GRI

Digitalización y gestión operacional

En Enex Chile estamos implementando un proceso de transformación digital, que contempla la incorporación de conocimientos y herramientas que nos permitirán hacer de la digitalización parte de nuestra cultura organizacional. Esta iniciativa la entendemos desde una perspectiva holística, que trasciende a todos los aspectos operacionales de la organización, procurando instaurar formas novedosas de ejecutar nuestros procesos internos y aprovechar al máximo las tecnologías y sistemas disponibles. En este contexto, en 2021 ejecutamos más de 25 proyectos de sistemas y tecnologías y, adicionalmente, realizamos más de 80 mejoras a nuestros sistemas y plataformas existentes.

Así es como hoy Enex está desarrollando un nuevo y moderno sistema logístico para la optimización, ejecución y seguimiento de todo el programa de transporte y abastecimiento, el que tendrá un impacto en la optimización del uso de la flota de camiones, reducción de costos y elevará el nivel de servicio a nuestros clientes.

Dentro de la estrategia digital de la compañía hay un fuerte énfasis en aprovechar de la mejor manera posible la valiosa información disponible. Por esto, implementamos Microsoft Azure como plataforma de datos corporativa en la nube, ambicioso y disruptivo proyecto con el cual seremos la primera compañía de la industria de combustibles en Chile, en tener

toda su infraestructura tecnológica disponible en la nube, lo que permitirá sostener con agilidad el crecimiento de la compañía y los servicios tecnológicos que proveemos, junto con dotarnos de una mayor seguridad informática y resiliencia. Esta plataforma contará con un Data Warehouse para almacenamiento de datos de última tecnología y estará provista de muchas herramientas que nos habilitarán en ámbitos de analítica avanzada, predictibilidad, aprendizaje automático e inteligencia artificial.

En línea con la digitalización de nuestros procesos de gestión internos, durante 2021 desplegamos en las tres filiales en Chile un nuevo sistema de control de asistencia totalmente digital, basado en la nube y accesible desde dispositivos móviles, que simplifica la gestión y el control del proceso de registro de asistencia y de remuneraciones al estar totalmente integrado con la plataforma de Recursos Humanos de la Compañía.

En tanto, en nuestras tiendas y estaciones de servicios, en 2021 culminamos un extensivo proyecto de modernización y actualización de los equipos y servidores locales, así como también de la conectividad con enlaces dedicados y respaldados, lo que ha permitido una gran seguridad y estabilidad en las operaciones y servicios.



En **Road Ranger** trabajamos permanentemente para automatizar procesos como la facturación directa, la realización de informes diarios de gestión, expedientes de pagos electrónicos, informes de incidentes de tienda a través de la plataforma Zenput, y la implementación del Proyecto PowerBI Analytics.

Por otra parte, en **Paraguay** fortalecimos nuestros procesos de soporte y control interno, a través de la implementación de servicios de conectividad de emergencia.

01

Somos Enex

02

Cómo creamos valor compartido

03

Rentabilidad Sostenible

04

Personas y Comunidad

05

Innovación y Foco en el Cliente

06

Medio Ambiente y Clima

07

Contenidos GRI

04

Personas y comunidad

4.1 Equipo comprometido

- 4.1.1 Nuestro Equipo en 2021
- 4.1.2 Estabilidad laboral
- 4.1.3 Relaciones Laborales
- 4.1.4 Desarrollo de talento
- 4.1.5 Clima organizacional
- 4.1.6 Diversidad e Inclusión
- 4.1.7 Remuneraciones

4.2 Salud y seguridad de las personas

- 4.2.1 Comités para la seguridad de nuestro equipo en Enx Chile
- 4.2.2 Prevención de la accidentabilidad laboral

4.3 Aporte a la comunidad

01
Somos Enx

02
Cómo creamos
valor compartido

03
Rentabilidad
Sostenible

04
Personas y
Comunidad

05
Innovación y
Foco en
el Cliente

06
Medio Ambiente
y Clima

07
Contenidos
GRI

4.1 Equipo comprometido

En Enex estamos orgullosos del equipo de excelencia con el que contamos en los tres países en los que estamos presentes. Nuestros colaboradores están comprometidos con innovar permanentemente para desarrollar los mejores productos y servicios, siempre buscando generar valor y entregar una experiencia sorprendente a nuestros clientes. Por nuestra parte, queremos proveer el mejor ambiente laboral y óptimas condiciones organizacionales para que desarrollen su potencial, en equilibrio con la vida personal y familiar, por lo que gestionamos diversos programas para impulsar el talento, la formación continua y la movilidad interna, entregamos beneficios que impacten en su calidad de vida y procuramos proteger la salud e integridad física de nuestros colaboradores.

4.1.1 Nuestro Equipo en 2021²¹

Nuestros colaboradores son esenciales para la sostenibilidad del negocio y la productividad de la organización en el largo plazo. Nuestro equipo está conformado por 3.533 personas, considerando Enex S.A. y sus tres filiales en Chile (Inversiones Enex, ESM y Dicomac), Road Ranger en Estados Unidos y Enex Paraguay.



| Dotación de colaboradores Enex, según género y empresa | | | | | | |
|--|---------|-------|---------|-------|-------|-------|
| Empresa | Mujeres | | Hombres | | Total | |
| | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 |
| Chile | 1.137 | 1.173 | 1.596 | 1.523 | 2.733 | 2.696 |
| Estados Unidos | 426 | 404 | 404 | 277 | 830 | 681 |
| Paraguay | 12 | 73 | 73 | 83 | 85 | 156 |
| Enex | 1.575 | 1.650 | 2.073 | 1.883 | 3.648 | 3.533 |

²¹ GRI 102-8 Información sobre colaboradores y otros trabajadores; número total de personas por contrato laboral y género, región y por tipo de contrato.

- 01 [Somos Enex](#)
- 02 [Cómo creamos valor compartido](#)
- 03 [Rentabilidad Sostenible](#)
- 04 [Personas y Comunidad](#)
- 05 [Innovación y Foco en el Cliente](#)
- 06 [Medio Ambiente y Clima](#)
- 07 [Contenidos GRI](#)



| Dotación de colaboradores Enex 2021, según género, edad y empresa | | | | | |
|---|----------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| Empresa | Género | Menores de 30 años | Entre 30 y 50 años | Mayores de 50 años | Total |
| Chile | Hombres | 332 | 894 | 297 | 1.523 |
| | Mujeres | 413 | 601 | 159 | 1.173 |
| | Total | 745 | 1.496 | 455 | 2.696 |
| Estados Unidos | Hombres | 88 | 126 | 63 | 277 |
| | Mujeres | 126 | 186 | 92 | 404 |
| | Total | 214 | 312 | 155 | 681 |
| Paraguay | Hombres | - | - | - | 83 |
| | Mujeres | - | - | - | 73 |
| | Total | - | - | - | 156 |
| Enex | Hombres | 420 | 1.020 | 360 | 1.883 |
| | Mujeres | 539 | 787 | 251 | 1.650 |
| | Total | 959 | 1.808 | 610 | 3.533 |

| Dotación de colaboradores Enex 2021, según tipo de contrato laboral, género y empresa | | | | | |
|---|------------------|------------------|-----------------|--------------|--------------|
| Empresa | Tipo de contrato | Jornada laboral | Género | | Total |
| | | | Hombre | Mujer | |
| Chile | Permanente | Jornada parcial | 51 | 124 | 175 |
| | | Jornada completa | 1.347 | 928 | 2.275 |
| | Temporal | Jornada parcial | 9 | 23 | 32 |
| | | Jornada completa | 116 | 98 | 214 |
| | Total | | 1.523 | 1.173 | 2.696 |
| | Estados Unidos | Permanente | Jornada parcial | 25 | 43 |
| Jornada completa | | | 252 | 361 | 613 |
| Temporal | | Jornada parcial | 0 | 0 | 0 |
| | | Jornada completa | 0 | 0 | 0 |
| Total | | | 277 | 404 | 681 |
| Paraguay* | | | | 83 | 73 |
| Enex | Permanente | Jornada parcial | 76 | 167 | 243 |
| | | Jornada completa | 1.599 | 1.289 | 2.888 |
| | Temporal | Jornada parcial | 9 | 23 | 32 |
| | | Jornada completa | 116 | 98 | 214 |
| | Total | | 1.883 | 1.650 | 3.533 |

*Enex Paraguay no dispone de información segmentada por tipo de contrato. Para correspondencia de información, se incorpora el total de colaboradores.

01
Somos Enex

02
Cómo creamos valor compartido

03
Rentabilidad Sostenible

04
Personas y Comunidad

05
Innovación y Foco en el Cliente

06
Medio Ambiente y Clima

07
Contenidos GRI

En 2020, implementamos en los tres países medidas sanitarias y operacionales para abordar las dificultades provocadas por la pandemia Covid-19 y garantizar la salud y seguridad de nuestros colaboradores. Una de ellas fue la adecuación de la jornada laboral a una nueva modalidad de trabajo híbrido (presencial-remoto), que permitió asegurar la continuidad operacional de nuestro negocio.

Para abordar los desafíos planteados por el teletrabajo en esta nueva normalidad, mejoramos nuestra infraestructura tecnológica para dar soporte a las labores en línea, y fomentamos una cultura organizacional basada en el cumplimiento de objetivos y en la responsabilidad por el desempeño de excelencia.

Aprendimos a ser más eficientes y productivos en este nuevo contexto, gracias a nuestro excelente equipo de colaboradores. En 2021 efectuamos diagnósticos internos sobre nuestra forma de trabajar y, acorde con esta información, determinamos que la modalidad laboral híbrida es la que mejor se adapta a aquellos roles asociados a trabajo de oficina en Chile.

Después de un proceso de evaluación de la experiencia adquirida durante la pandemia en 2020 y de la realización de consultas y estudios, a partir del 15 de noviembre de 2021 implementamos un modelo híbrido de trabajo en Chile para funciones que no exigen la presencialidad. En los roles asociados a trabajo en oficina comenzamos con un sistema basado en la asistencia presencial de tres días y dos días de teletrabajo, que se implementó de manera gradual partiendo por un día de presencialidad. Lo anterior se alinea con nuestro compromiso de implementar políticas y beneficios laborales más flexibles a raíz de la pandemia.

| Dotación de colaboradores Enex Chile 2021, modalidad de trabajo híbrida | | | |
|---|--------|-------|-------|
| | Género | N° | % |
| Sujeto a modalidad de trabajo híbrida | Total | 471 | 17,5% |
| No sujeto a modalidad de trabajo híbrida | Total | 2.225 | 82,5% |

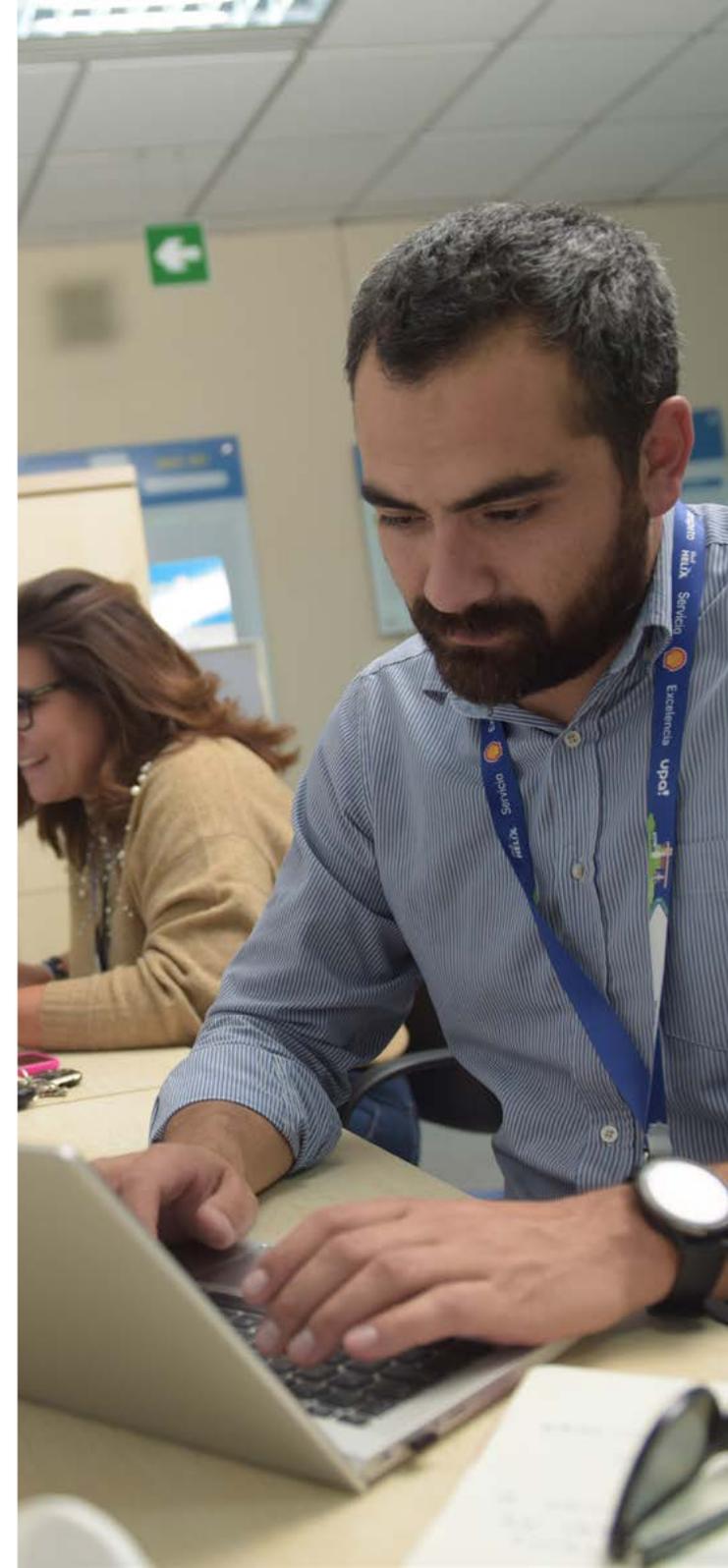
Desde el inicio de la pandemia, en las oficinas de Road Ranger adaptamos un estilo de trabajo híbrido, para limitar la cantidad total de colaboradores que comparten un mismo espacio físico y poder entregar flexibilidad a los colaboradores de acuerdo a la labor que desempeñan en la oficina corporativa. A nivel de nuestras operaciones en estaciones de servicios y tienda, por la naturaleza de las funciones, no es posible implementar esta modalidad, pero velamos por el resguardo de los protocolos sanitarios para el cuidado de todas las personas.

4.1.2 Estabilidad laboral²²

En Enex promovemos el desarrollo profesional de nuestros colaboradores y la movilidad interna, a la vez que nos preocupamos por mantener su estabilidad laboral durante los períodos de crisis.

En relación con el año anterior, aumentamos significativamente el número de contrataciones, pasando de un total de 1.101 en 2020 a 2.471 en 2021. Esto se debió, principalmente, a la necesidad de cubrir labores operativas en diferentes faenas mineras, las cuales requieren reclutar talento externo, y como contrapartida hubo una importante disminución del porcentaje de vacantes cubiertas por colaboradores internos.

²² GRI 401-1 Nuevas contrataciones de colaboradores y rotación de personal.



- 01
Somos Enex
- 02
Cómo creamos valor compartido
- 03
Rentabilidad Sostenible
- 04
Personas y Comunidad
- 05
Innovación y Foco en el Cliente
- 06
Medio Ambiente y Clima
- 07
Contenidos GRI



| Nuevas contrataciones Enex | | | | | |
|----------------------------|--------------|-----------------------|--------------|-------------------------------|-------------|
| Empresa | Género | Nuevas contrataciones | | Tasa de nuevas contrataciones | |
| | | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 |
| Chile | Hombres | 186 | 607 | 12% | 40% |
| | Mujeres | 141 | 597 | 12% | 51% |
| | Total | 327 | 1.204 | 12% | 45% |
| Estados Unidos | Hombres | 274 | 444 | 68% | 160% |
| | Mujeres | 492 | 674 | 115% | 167% |
| | Total | 766 | 1.118 | 92% | 164% |
| Paraguay | Hombres | 10 | 78 | 14% | 94% |
| | Mujeres | 9 | 71 | 75% | 97% |
| | Total | 19 | 149 | 22% | 96% |
| Total | Hombres | 470 | 1.129 | 23% | 60% |
| | Mujeres | 642 | 1.342 | 41% | 81% |
| | Total | 1.112 | 2.471 | 30% | 70% |

En Enex Chile los indicadores de rotación volvieron a los parámetros normales previos a la pandemia. Por otro lado, en Inversiones Enex la tasa de rotación se elevó a 56%, debido a la reactivación económica del país, que permitió una mayor movilidad de personal que había permanecido estable durante la pandemia.

| Rotación* de colaboradores Enex**, según género y empresa | | | | | |
|---|----------------|---------------------|-------------|---------------------|-------------|
| Empresa | Género | 2020 | | 2021 | |
| | | N° total de egresos | % rotación | N° total de egresos | % rotación |
| Chile | Hombres | 351 | 63% | 666 | 44% |
| | Mujeres | 208 | 37% | 550 | 47% |
| | Total | 559 | 100% | 1.216 | 45% |
| Estados Unidos | Hombres | - | - | 436 | 157% |
| | Mujeres | - | - | 715 | 177% |
| | Total | - | - | 1.151 | 169% |
| Enex | Hombres | 351 | 63% | 1.102 | 106% |
| | Mujeres | 208 | 37% | 1.265 | 111% |
| | Total | 559 | 100% | 2.367 | 135% |

*Este indicador considera la rotación voluntaria y la rotación no voluntaria.

**Información no considera Enex Paraguay.

4.1.3 Relaciones Laborales²³

En Enex buscamos mantener buenas relaciones laborales, velar por el bienestar de nuestros colaboradores y por la continuidad del negocio. Gracias a este esfuerzo, hemos logrado construir vínculos de confianza que nos han permitido enfrentar una realidad desafiante, como la pandemia provocada por el Covid-19.

En Enex Chile contamos con 14 sindicatos que representan, aproximadamente, al 29% de nuestros colaboradores. Además, un 25% de nuestra dotación en el país está cubierta por contratos o convenios colectivos.

Para dar solución a sus requerimientos y hacerlos partícipes en el abordaje de los desafíos de la compañía, mantenemos reuniones periódicas con los sindicatos, lo que se vio favorecido por el plan de capacitación dirigido a los dirigentes Sindicales a través de Diplomados efectuados el año 2020. En 2021 sostuvimos un diálogo permanente con ellos para llegar a acuerdos y mejorar el trabajo en equipo. Se llevaron a cabo seis negociaciones colectivas exitosas, dos de las cuales fueron anticipadas, con el objetivo de mejorar las condiciones laborales y los términos en los que se desarrolla el trabajo de nuestros colaboradores. En tanto, para el año 2022 se espera realizar tres negociaciones colectivas.

Negociaciones colectivas en Enex Chile 2021

1. Sindicato de Trabajadores de Empresa Enex.
2. Sindicato de Trabajadores Empresa Enex N° 1 Salinas.
3. Sindicato N° 1 de Empresa Nacional de Energía Enex S.A.
4. Sindicato de ESM SPA Establecimiento Candelaria.
5. Grupo Negociador Faena Spence.
6. Sindicato Trabajadores de Establecimiento ESM SPA Los Pelambres.

²³ GRI 102-41 Porcentaje del total de colaboradores cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva.
GRI 407-1 Libertad de asociación y negociación colectiva.



01
Somos Enex

02
Cómo creamos
valor compartido

03
Rentabilidad
Sostenible

04
Personas y
Comunidad

05
Innovación y
Foco en
el Cliente

06
Medio Ambiente
y Clima

07
Contenidos
GRI

Durante el año 2021 ESM participó en 2 procesos de negociaciones colectivas regladas; la primera junto con el Sindicato de Candelaria y la segunda con el Sindicato de establecimiento de Minera Los Pelambres. Ambos procesos finalizaron exitosamente y en buenos términos para las partes, destacando particularmente la negociación colectiva con el Sindicato de Establecimiento Minera Los Pelambres, la cual se cerró en acuerdo previo a la votación del Sindicato sobre la última oferta, proceso que significó una mejora en nuestras negociaciones colectivas debido a que fue la primera vez que se logra cerrar un proceso anticipado, pese a ser una negociación colectiva reglada.

| Sindicalización de la dotación Chile 2021 | | | | | | | | |
|---|------------------|--------------------------------|-------------------------------|------------|---|------------|--------------------|-----------|
| Filial | N° de sindicatos | N° de negociaciones colectivas | Tasa de nuevas contrataciones | | Trabajadores cubiertos convenio colectivo | | Líderes sindicales | |
| | | | N° | % | N° | % | Mujeres | Hombres |
| Enex S.A. | 3 | 3 | 402 | 59% | 401 | 59% | 2 | 7 |
| Inversiones Enex | 4 | 0 | 58 | 4% | 0 | 0% | 2 | 4 |
| ESM | 6 | 6 | 295 | 62% | 251 | 53% | 0 | 13 |
| Dicomac | 1 | 1 | 26 | 58% | 22 | 49% | 3 | 0 |
| Total Enex Chile | 14 | 10 | 781 | 29% | 674 | 25% | 7 | 24 |

4.1.4 Desarrollo de talento

El desarrollo integral de nuestros colaboradores es un eje fundamental para asegurar la excelencia, rentabilidad y el progreso sostenible de Enex. Es por ello que durante 2021 continuamos potenciando el talento al interior de la empresa, a través de la implementación de planes de movilidad interna, capacitaciones y continuidad de estudios.

Movilidad interna²⁴

Durante 2021, se consideró el proceso de gestión de personas e identificación de cargos críticos como un proyecto estratégico para la compañía. En Enex Chile contamos con un Programa de Talentos que busca identificar, desarrollar, promocionar y resguardar a nuestros colaboradores que presentan un desempeño destacado. En este sentido, hemos establecido planes de carrera especializados que nos permiten determinar las brechas que deben cerrar los colaboradores para desarrollar las funciones de sus cargos, además de un plan de capacitación para llevar a cabo este proceso.

²⁴Indicador Propio. Porcentaje movilidad interna.
²⁵Información no considera Enex Paraguay



01
Somos Enex

02
Cómo creamos valor compartido

03
Rentabilidad Sostenible

04
Personas y Comunidad

05
Innovación y Foco en el Cliente

06
Medio Ambiente y Clima

07
Contenidos GRI

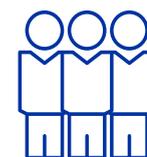


Promovemos una cultura de movilidad en la compañía mediante concursos internos de selección. Además, realizamos una búsqueda interna dirigida de candidatos identificados como talentos o con potencial, incentivando a los diferentes líderes a que propongan a aquellas personas que consideran adecuadas para desempeñar un nuevo puesto laboral.

Un ejemplo de ello fueron las sesiones del Plan de Sucesión realizadas en la filial Inversiones Enx, en 2021. En ellas, cada jefe zonal expuso en un panel las características de su equipo de trabajo, con el objetivo de presentar a aquellos colaboradores con

potencial para asumir nuevos desafíos laborales.

Por otra parte, también efectuamos un análisis de las evaluaciones de desempeño de los colaboradores que presentaban necesidades de mejora, de manera de establecer los planes de acción necesarios para fortalecer sus competencias y habilidades.



11% Colaboradores internos²⁵

En 2021, un 11% de las vacantes fueron cubiertas por colaboradores internos.

Movilidad interna y contratación en Enx*

| Empresa | Género | Movilidad interna | | Nuevas contrataciones | | Total movilidad interna + nuevas contrataciones | | % movilidad interna | |
|-------------|----------------|-------------------|------------|-----------------------|--------------|---|--------------|---------------------|------------|
| | | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 |
| Enx Chile | Hombres | 42 | 39 | 195 | 68 | 237 | 107 | 18% | 36% |
| | Mujeres | 29 | 28 | 121 | 43 | 150 | 71 | 19% | 39% |
| | Total | 71 | 67 | 316 | 111 | 387 | 178 | 18% | 38% |
| Road Ranger | Hombres | 21 | 22 | 274 | 444 | 295 | 466 | 7% | 5% |
| | Mujeres | 54 | 68 | 492 | 674 | 546 | 742 | 10% | 9% |
| | Total | 75 | 90 | 766 | 1.118 | 841 | 1.208 | 9% | 7% |
| Total Enx | Hombres | 63 | 61 | 469 | 512 | 532 | 573 | 12% | 11% |
| | Mujeres | 83 | 96 | 613 | 717 | 696 | 813 | 12% | 12% |
| | Total | 146 | 157 | 1.082 | 1.229 | 1.228 | 1.386 | 12% | 11% |

*Información no considera Enx Paraguay.

01
Somos Enx

02
Cómo creamos valor compartido

03
Rentabilidad Sostenible

04
Personas y Comunidad

05
Innovación y Foco en el Cliente

06
Medio Ambiente y Clima

07
Contenidos GRI



Evaluaciones de desempeño²⁶

El proceso de Evaluación de Desempeño busca alinear las metas corporativas e individuales de los colaboradores con el marco valórico de la compañía y los objetivos, tanto aquellos estratégicos como operacionales, con el fin de fortalecer conductas destacadas y promover el desarrollo de habilidades.

En Enex Chile, el proceso de Evaluación de Desempeño se realiza por medio del programa "MIDE" (Mi Desempeño en Enex), a través del cual cada colaborador, en conjunto con los líderes de la organización, establece una serie de objetivos personales y competencias a desarrollar, que se integran a las metas de su respectiva área y puesto de trabajo.

MIDE tiene una escala de evaluación de cinco valoraciones (Excelencia, Destacado, Cumple, Necesidades de Mejora e Insatisfactorio), que permite identificar las brechas y oportunidades para cada colaborador, de manera de impulsar su desarrollo. Este programa se realiza de acuerdo con tres hitos relevantes: fijación de metas para los colaboradores durante el inicio de año; feedback intermedio a mitad de año y evaluación final del cumplimiento de las metas anuales, con su validación por medio de paneles de calibración que buscan asegurar que las evaluaciones sean consistentes entre los equipos.

| Evaluación del desempeño en Enex Chile | | | | | |
|--|----------------|----------------------------|--------------|------------------------------|-------------|
| Empresa | Género | N° colaboradores evaluados | | % del total de colaboradores | |
| | | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 |
| Enex S.A.* | Hombres | 371 | 346 | 81% | 73% |
| | Mujeres | 186 | 154 | 91% | 73% |
| | Total | 557 | 500 | 84% | 73% |
| Inversiones Enex | Hombres | 441 | 377 | 70% | 65% |
| | Mujeres | 634 | 594 | 72% | 65% |
| | Total | 1.075 | 971 | 71% | 65% |
| ESM** | Hombres | 52 | 42 | 10% | 9% |
| | Mujeres | 12 | 20 | 71% | 91% |
| | Total | 64 | 62 | 12% | 13% |
| DICOMAC | Hombres | 13 | 13 | 93% | 108% |
| | Mujeres | 30 | 30 | 86% | 91% |
| | Total | 43 | 43 | 88% | 96% |
| Enex Chile | Hombres | 877 | 778 | 50% | 49% |
| | Mujeres | 862 | 798 | 50% | 51% |
| | Total | 1.739 | 1.376 | 100% | 100% |

* Aplica a todos los colaboradores de Enex, excepto a los siguientes casos:

- Vendedores y supervisor de Lubricantes, por un sistema de medición y recompensa mensual.
- Colaboradores que, al 31 de diciembre del año vigente de reportabilidad, tengan contrato a plazo fijo.
- Colaboradores que tengan contrato indefinido al 31 de diciembre y hayan ingresado con anterioridad al 30 de septiembre.
- Licencias médicas prolongadas que no tengan tres meses trabajados durante el período vigente de reportabilidad.

** Aplica a todos los colaboradores Overhead de ESM, excepto a los siguientes casos:

- Colaboradores que al 31 de diciembre del año vigente de reportabilidad tengan contrato a plazo fijo.
- Colaboradores que tengan contrato indefinido al 31 de diciembre y hayan ingresado con anterioridad al 30 de septiembre.
- Licencias médicas prolongadas que no tengan tres meses trabajados durante el período vigente de reportabilidad.

El proceso de Evaluación de Desempeño MIDE no tuvo variaciones en sus etapas a lo largo del año. La etapa de retroalimentación se llevó a cabo en formato híbrido, mezclando modalidad virtual y presencial.

En Enex Paraguay implementamos por primera vez en 2021 un proceso de evaluación de desempeño, estableciendo objetivos para todos nuestros colaboradores. Para apalancar el modelo de gestión del desempeño organizacional, establecimos un modelo de incentivos para gerencias y jefaturas que funcionará sobre la base del proceso de evaluación.



²⁶GRI 404-3 Porcentaje de colaboradores que reciben evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional.

Capacitaciones y Programa Cmás²⁷

Cmás es el programa de capacitación que tenemos en Enex Chile para potenciar la formación y el desarrollo integral de nuestros colaboradores. Abarca temáticas transversales y específicas para cada función dentro de la compañía, las cuales se actualizan anualmente, de acuerdo con los requerimientos del negocio.



En 2021, capacitamos a

2.751

colaboradores, alcanzando un promedio de 23 horas por cada uno de ellos.

A través de nuestra plataforma de e-learning Cmás Virtual, sistema en línea y accesible a todos nuestros colaboradores, continuamos las capacitaciones de manera remota, potenciando aprendizajes en materias técnicas. Como parte de la malla transversal de capacitación y en línea con nuestras competencias corporativas, implementamos un curso de Servicio al Cliente y otro de licencia de nuestro sistema ERP, que nos permitió validar los conocimientos de nuestros colaboradores para el manejo del software. Por otra parte, llevamos a cabo la capacitación "SER Enex Híbrido", orientada a la adaptación a esta nueva modalidad de trabajo en la compañía.

Al igual que en los años anteriores, continuamos implementando el beneficio de cofinanciamiento de estudios de pre y postgrado, con lo cual 20 personas pudieron dar continuidad a sus estudios de

pregrado, mientras que seis colaboradores se perfeccionaron a través diplomados y a otros seis se les renovó el cofinanciamiento que mantenían vigente.

| Capacitaciones Enex Chile | | | | | | | |
|---------------------------|----------------|-----------------------|---------------|--------------------------|--------------|-----------------------------|-------------|
| | Género | Horas de capacitación | | Trabajadores Capacitados | | Promedio Horas Capacitación | |
| | | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 |
| Enex S.A. | Mujeres | 7.329 | 4.448 | 185 | 230 | 39,6 | 19,3 |
| | Hombres | 15.992 | 25.680 | 415 | 477 | 38,5 | 53,8 |
| | Total | 23.321 | 30.128 | 600 | 707 | 38,8 | 73,2 |
| Inversiones Enex | Mujeres | 10.634 | 10.968 | 848 | 908 | 12,5 | 12,1 |
| | Hombres | 7.390 | 7.012 | 595 | 583 | 12,4 | 12 |
| | Total | 18.024 | 17.980 | 1.443 | 1.491 | 12,4 | 12,1 |
| ESM | Mujeres | 184 | 193 | 16 | 15 | 11,5 | 12,9 |
| | Hombres | 13.596 | 12.070 | 555 | 480 | 24,5 | 25,1 |
| | Total | 13.780 | 12.263 | 571 | 495 | 24,1 | 24,8 |
| Dicomac | Mujeres | 1.749 | 1.950 | 34 | 42 | 51,4 | 46,4 |
| | Hombres | 790 | 920 | 14 | 16 | 56,4 | 57,5 |
| | Total | 57.664 | 2.870 | 48 | 58 | 52,9 | 49,5 |
| Total Enex Chile | Mujeres | 19.896 | 17.559 | 1.083 | 1.195 | 18,3 | 14,7 |
| | Hombres | 37.768 | 45.682 | 1.579 | 1.556 | 23,9 | 29,4 |
| | Total | 57.664 | 63.241 | 2.662 | 2.751 | 21,6 | 23 |

En ESM trabajamos en la implementación del Modelo de Gestión de Personas, cuyo objetivo fue afianzar una cultura basada en valores, en donde cada integrante pueda vivir los diferentes atributos de valor Enex en su actividad diaria. Para ello se desarrollaron talleres de bajadas de lineamientos estratégicos en donde todos los colaboradores pudieron conocer nuestra visión, propuesta de valor, visión y atributos de valor, siendo reforzados permanentemente por las reuniones de liderazgo

²⁷ GRI 404-1 Media de horas de formación al año por colaborador.
GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los colaboradores y programas de ayuda a la transición.
Indicador Propio: Iniciativas para el Desarrollo de Carreras.



efectivo; en forma paralela se desarrollaron talleres de Liderazgo y comunicación efectiva que van en sincronía con las dimensiones estratégicas de ESM.

Por su parte, Road Ranger tiene como iniciativa para 2022 la creación de un Departamento de Capacitación, que contará con un gerente dedicado a liderar la implementación de plataformas para llevar a cabo los procesos de formación y elaborar los planes de estudios. En Enex Paraguay, en tanto, desarrollamos manuales de funciones para todas las posiciones, los cuales permitirán fortalecer las competencias asociadas a los distintos cargos e implementar un plan de capacitación.

Malla de capacitación transversal de Enex en 2021

| Curso | Descripción |
|---------------------------------|---|
| Inducción Corporativa | Destinado a conocer la empresa y el negocio desde adentro. Incluye una visita a terreno (planta y estaciones de servicio), y un curso e-learning para saber lo que nos mueve y el sello Enex que nos caracteriza |
| Charla Libre Competencia | Capacitación realizada por Asuntos Corporativos para explicar los principales conceptos del Decreto Ley N°211, y cómo defender la libre competencia. |
| Nación Consciente | Cursos enfocados en generar consciencia sobre el medio ambiente, la seguridad y prevención de factores de riesgo que pueden afectar nuestro trabajo y quehacer diarios. |
| Proceso de Compra | Capacitación realizada por Contratos y Adquisiciones para conocer y aplicar correctamente el flujo de compra en Enex. |
| Transformación Digital | Cursos que buscan acercar las tecnologías diarias a los usuarios en el uso de herramientas como Microsoft 365, Apnet, JDE y Power BI. A su vez, entrega consejos para el buen cuidado y mantenimiento de los equipos y para controlar la seguridad de la información. |
| Inglés | Curso para aquellas personas que ocupan cargos que requieren niveles específicos de inglés y que presentan algunas brechas en el conocimiento de este idioma. |

Los principales cursos de formación impartidos durante 2021 en Chile fueron sobre temáticas tales como Servicio al Cliente, Retorno seguro a la oficina, Técnicas avanzadas de negociación, Riesgos de trastornos músculos esqueléticos, Riesgos de exposición a radiación ultravioleta de origen solar, Manejo a la defensiva de vehículo liviano y pesado, entre otros cursos en modalidades tanto presenciales como online.

01

Somos Enex

02

Cómo creamos valor compartido

03

Rentabilidad Sostenible

04

Personas y Comunidad

05

Innovación y Foco en el Cliente

06

Medio Ambiente y Clima

07

Contenidos GRI

4.1.5 Clima organizacional²⁸

En Enex resguardamos el bienestar de cada uno de nuestros colaboradores, potenciando un buen clima que propicie su desarrollo laboral al máximo. Para gestionar esta materia, en Chile cada año realizamos la Encuesta de Clima Laboral, que entrega una gran cantidad de información para evaluar los aspectos en los cuales nos destacamos, aquellos en los que hemos mejorado y los desafíos que aún siguen presentes. Además, es una guía para los líderes en la gestión de sus equipos, permitiéndoles identificar alertas y brechas en forma oportuna.

Las dimensiones organizacionales que aborda esta encuesta son: beneficios, estructura y procesos, calidad y orientación al cliente, infraestructura, SSMA, claridad y direccionamiento, compromiso, cultura, gestión del desempeño, comunicación, confianza en los líderes, liderazgo y trabajo en equipo. Una vez finalizado el proceso, compartimos los resultados con todos los colaboradores, de manera de difundir las buenas prácticas que se realizan al interior de Enex Chile y sus filiales, además de difundir planes de acción.



La Encuesta de Clima Laboral obtuvo en 2021 un resultado histórico en favorabilidad, con un

78,6%
que superó el 77,8% de 2020

En 2021 ESM implementó su segunda Encuesta de Clima Laboral para todos los cargos de la compañía, con una tasa de respuesta del 88% y una percepción positiva de 70,8%. Por otra parte, de manera bianual en

²⁸Indicador Propio: Resultados encuesta de clima y medidas adoptadas.
Indicador Propio: Iniciativa "Estoy Contigo": política de flexibilidad laboral.

Inversiones Enex se realizan encuestas de clima, en las que se hace la división entre oficina matriz y puntos de venta. Este año hubo un 92,2% de participación a nivel empresa, el más alto de todas las filiales.

Resultados de Encuesta de Clima laboral

| Empresa | Indicador (en %) | 2020 | 2021 |
|------------------|--------------------------|-------|-------|
| Enex S.A. | Resultado Encuesta Clima | 77,8% | 78,6% |
| | Participación | 94,3% | 88,1% |
| ESM | Resultado Encuesta Clima | 72,7% | 70,8% |
| | Participación | 76,9% | 88,0% |
| Chile Dicomac | Resultado Encuesta Clima | 74,0% | 83,9% |
| | Participación | 87,2% | 75,6% |
| Inversiones Enex | Resultado Encuesta Clima | - | 79,4% |
| | Participación | - | 92,2% |

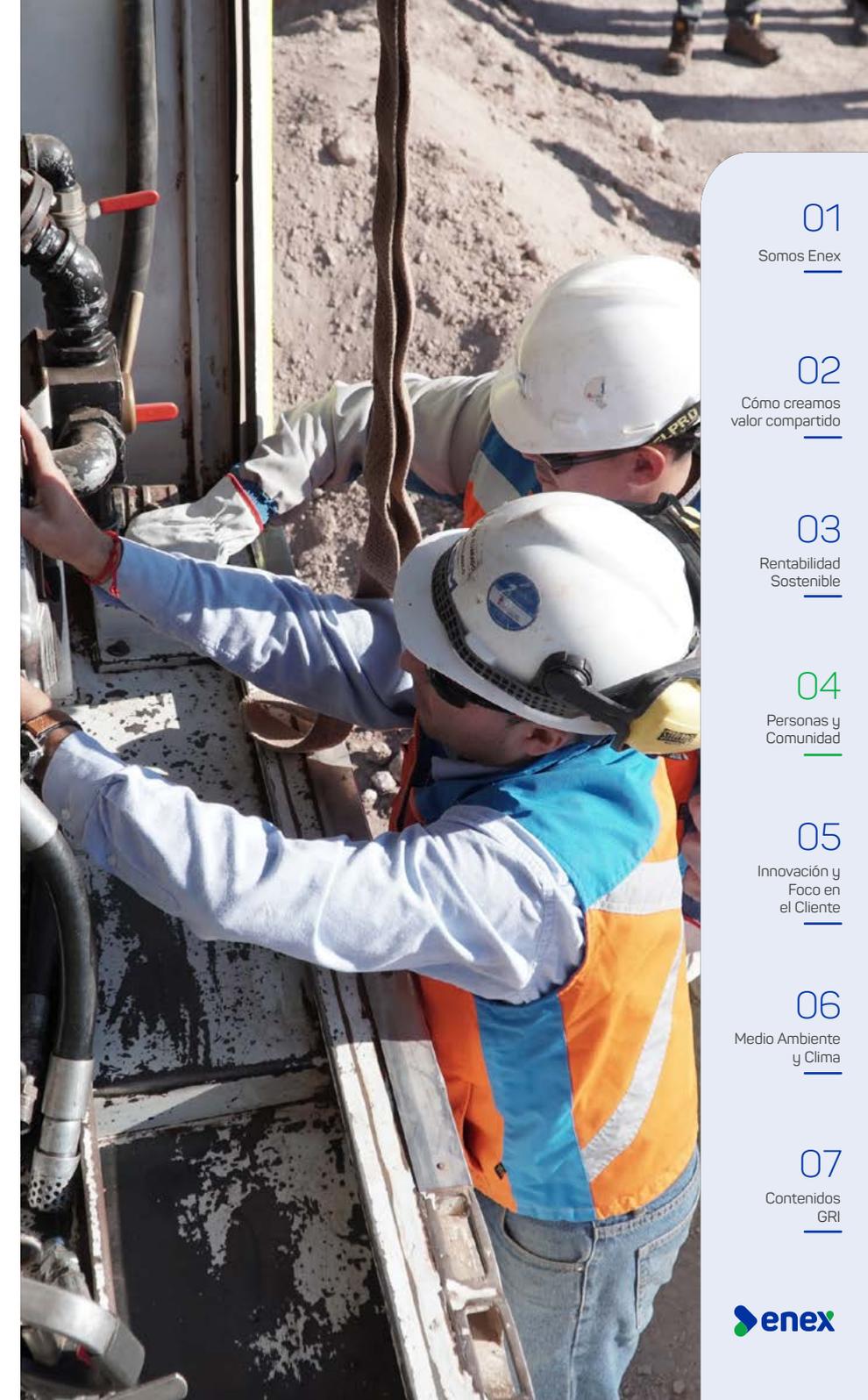
Great Place To Work

En Enex Paraguay participamos en la Encuesta "Great Place To Work" (GPTW), obteniendo excelentes resultados. Con un 90% de participación, el 100% de nuestros colaboradores nos evaluó como un Gran Lugar para Trabajar.

Resultados de Encuesta de Clima laboral Enex Paraguay*

| | |
|-----------------------------------|------|
| Resultado Encuesta Clima 2021 (%) | 100% |
| Participación 2021 | 90% |

*Se excluye información de Road Ranger debido a que no efectúan medición de clima laboral



01
Somos Enex

02
Cómo creamos valor compartido

03
Rentabilidad Sostenible

04
Personas y Comunidad

05
Innovación y Foco en el Cliente

06
Medio Ambiente y Clima

07
Contenidos GRI

Nación Enex Bienestar

En Enex Chile contamos con el programa Nación Enex Bienestar, encargado de potenciar la calidad laboral y buscar el equilibrio entre la vida personal y el trabajo de nuestros colaboradores, fomentando una cultura de flexibilidad. Dentro de sus beneficios, este programa entrega días libres -adicionales a lo establecido por la normativa nacional- para nuestros trabajadores que contraen matrimonio o unión civil, para el nacimiento de los hijos o por fallecimiento del cónyuge, hijos o padres

Como parte de la calidad laboral, consideramos relevante resguardar tanto la integridad física de nuestros colaboradores, como su bienestar psicológico. Con este fin, desde 2020 que se implementa un programa de contención emocional, que consiste en una labor conjunta entre las áreas de SSMA, Personas y Mutual de Seguridad para generar acciones de apoyo y cuidado de nuestros colaboradores en esta área, tanto para quienes realizan trabajo a distancia como para aquellos que deben permanecer en terreno. El programa cuenta con las siguientes temáticas:

- Bienestar psicológico y su impacto en tiempos de pandemia.
- Consejos para mejorar el sueño en tiempos difíciles.
- Consideraciones para un liderazgo en tiempos de COVID.
- Liderar y cuidar la salud mental de nuestros equipos en época de COVID.
- Liderazgo y factores protectores para el bienestar de los equipos.

- Mis recursos emocionales en tiempos de crisis.
- Prevención y manejo de conflictos en contingencia.
- Recomendaciones para evitar estrés en el teletrabajo.

Programa de salud mental “BienSer”

En este período, en Chile comenzamos el programa “BienSer”, enfocado en el apoyo psicológico y psiquiátrico para nuestros colaboradores. Este incluye convenios con universidades e instituciones de salud mental, para ofrecer descuentos y gratuidad en consultas y otros servicios, otorgados a través de medios presenciales y telemáticos.

Adicionalmente, durante 2021 continuamos trabajando en la implementación del Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales, cuyo principal objetivo es disminuir los indicadores de riesgo de salud mental en el trabajo.

Respecto a nuestra gestión, para potenciar el bienestar laboral de nuestros colaboradores, en Enex Paraguay implementamos un programa de beneficios, altamente valorado a nivel interno, que considera dentro de varios productos y servicios, el “Seguro Migone”, el cual es un seguro de salud privado para los colaboradores que cumplan ciertas condiciones de empleabilidad, y el beneficio “Enex lunch”, consiste en una tarjeta prepago para gastos en alimentación para todos los colaboradores.





4.1.6 Diversidad e Inclusión²⁹

Un valor central para la gestión sostenible del talento, es la consideración transversal en la compañía de la diversidad e inclusión de personas y el respeto a las diferencias culturales y personales, sin discriminar por identidad de género, etnia, nacionalidad, edad, orientación sexual, cultura, religión, situación socioeconómica, ideología, apariencia, idioma, situación de discapacidad, salud, educación, lugar de origen o cualquier otro motivo.

En Enx Chile contamos con una Política de Diversidad e Inclusión, accesible para todos nuestros colaboradores en la biblioteca documental online llamada Bibiloenx. En este ámbito, en 2021, en nuestra filial Inversiones Enx diseñamos un Protocolo de Diversidad e Identidad de Género, cuyo objetivo es acompañar y entregar todas las facilidades y oportunidades para nuestros/as colaboradores/as que inician su proceso de transición de género en nuestra compañía.

La buena práctica en diversidad se incorporó en el Reglamento Interno de Enx a través de la incorporación de un protocolo de acompañamiento en la transición de identidad género, lo que en la medida que se actualicen los Reglamentos Internos de filiales se incorporará.

Inclusión

En Enx Chile respetamos y adoptamos los lineamientos de la Ley N° 21.015 de Inclusión Laboral, que tiene por finalidad incorporar exitosamente a personas en situación de discapacidad (SdD) a las labores de empresas y organizaciones públicas y privadas. En 2021, superamos el requerimiento establecido por esta normativa, de contar con un 1% de participación de colaboradores en SdD. Para informar sobre las características de esta ley y promover la inclusión desarrollamos iniciativas comunicacionales internas y externas.

En Enx Chile y sus filiales se ha trabajado con la convicción de la importancia de ser actores que respetan y trabajan desde la Inclusión generando espacios inclusivos, para ello se ha trabajado con Manpower Group como asesor para incorporar buenas prácticas en sus empresas.

²⁹GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y colaboradores.
GRI 405-2 Equidad de género salarial.
Indicador Propio: Total de colaboradores en situación de discapacidad.
Indicador Propio: Total de colaboradores extranjeros.

| Trabajadores de Enx Chile en Situación de Discapacidad (SdD) | | | | | |
|--|------|---------|------|-------|------|
| Mujeres | | Hombres | | Total | |
| 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 |
| 17 | 12 | 9 | 19 | 26 | 31 |

Equidad de género

En Enx buscamos continuamente fomentar prácticas laborales justas, tales como: mecanismos de selección y promoción fundados en criterios objetivos; metas y expectativas de desempeño razonables y medibles; sistemas de compensación e incentivos previamente definidos de manera objetiva, así como igualdad de trato y de oportunidades de desarrollo sin distinción.

Nuestra Política de Contratación garantiza la no discriminación entre hombres y mujeres al momento de seleccionar personal y la Política de Pago de Pre y Postnatal para compensar la diferencia no cubierta por la exigencia legal y garantiza el mismo ingreso salarial para las colaboradoras cuando son madres.

Así también, promovemos la igualdad entre hombres y mujeres a través del Comité de Equidad de Género, integrado por distintas gerencias, el cual busca implementar mejores prácticas que potencien la equidad, a través de tres objetivos:

- Aumentar la participación laboral femenina.
- Mejorar nuestra imagen como marca empleadora a través de los distintos canales de comunicación, uso lenguaje inclusivo en las ofertas laborales, que incluya imágenes mixtas y lenguaje neutro.
- Incrementar la presencia de mujeres en altos cargos.

En 2021 fuimos reconocidos por Comunidad Mujer, como una de las 54 empresas "Agente de Cambio", destacadas por su labor y compromiso con la igualdad de género. Asimismo, en Enx Chile conmemoramos todos los años el día internacional de la mujer, como una instancia de reflexión acerca del invaluable aporte de las mujeres al trabajo y la sociedad.

| Diversidad de colaboradores de Enx Chile, según nacionalidad | | |
|--|--------------|--------------|
| Colaboradores | 2020 | 2021 |
| Dotación nacional | 2.483 | 2457 |
| Dotación extranjeros | 255 | 239 |
| Dotación total | 2.738 | 2.696 |

01
Somos Enx

02
Cómo creamos
valor compartido

03
Rentabilidad
Sostenible

04
Personas y
Comunidad

05
Innovación y
Foco en
el Cliente

06
Medio Ambiente
y
Clima

07
Contenidos
GRI



Diversidad de nacionalidades

En un contexto globalizado, donde ya la distancia no es un límite, nos vemos desafiados a adaptarnos a un ambiente laboral multicultural, que se nutre de las distintas nacionalidades que componen nuestra organización. En el 2021 un 9% de nuestra dotación estuvo compuesta por colaboradores extranjeros.

4.1.7 Remuneraciones³⁰

En Enex Chile, contamos con una política de remuneración que fija el sueldo mínimo retribuido a colaboradores en CLP \$500.000. Esto da cuenta de nuestro permanente compromiso por mejorar las condiciones y la calidad de vida de todos quienes forman parte de nuestro equipo. De esta manera,



| Ratio del salario inicial de Enex Chile frente al salario mínimo local (en CLP) | | | | | | |
|---|-------------------------|---------------------|---------------------------------|-------------------------|---------------------|---------------------------------|
| Filial | 2020 | | | 2021 | | |
| | Salario Inicial Empresa | Salario Mínimo País | Relación Salario Empresa y país | Salario Inicial Empresa | Salario Mínimo País | Relación Salario Empresa y país |
| Enex | 505.933 | 326.500 | 155% | 558.606 | 337.000 | 166% |
| ESM SpA | 616.178 | 326.500 | 189% | 622.844 | 337.000 | 185% |
| Dicomac | 500.000 | 326.500 | 153% | 500.000 | 337.000 | 148% |
| Inversiones Enex | 500.000 | 326.500 | 153% | 500.000 | 337.000 | 148% |

* El cálculo se realizó tomando como base los sueldos iniciales o más bajos de cada sociedad respecto del ingreso mínimo en Chile

** Incluye sueldo base más gratificaciones.

³⁰ GRI 102-35 Políticas de remuneración.
GRI 202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar frente al salario mínimo local.



01
Somos Enex

02
Cómo creamos valor compartido

03
Rentabilidad Sostenible

04
Personas y Comunidad

05
Innovación y Foco en el Cliente

06
Medio Ambiente y Clima

07
Contenidos GRI

4.2 Salud y seguridad de las personas³¹

Estamos comprometidos con proteger la salud y la seguridad de todas las personas vinculadas a la gestión de nuestro negocio. Para ello promovemos en nuestras operaciones una cultura de Cero Daño, tanto para nuestros colaboradores y proveedores como para el medio ambiente y las comunidades.

Nuestra cultura de salud y seguridad se basa en la participación activa de todos nuestros colaboradores, por medio de consultas y capacitaciones. En Enex Chile, todos quienes conforman la Compañía pueden dar a conocer situaciones de riesgo a través de sus jefaturas, del Comité Paritario o en los buzones anónimos especialmente habilitados para este fin. A su vez, buscamos continuamente la disminución de los riesgos de accidentes, colaborando con diversas organizaciones especializadas en seguridad

laboral e incorporando tecnología que permite alertar a nuestros colaboradores sobre incidentes que pueden ocurrir en el ejercicio de sus funciones.

Por otro lado, cualquier cambio normativo que origine nuevos lineamientos es comunicado oportunamente a toda la organización, a través del sistema de gestión documental BiblioEnex. Junto con ello, realizamos campañas comunicacionales preventivas en salud y seguridad, buscando llegar a todos nuestros colaboradores. De esta manera, intentamos garantizar que las normativas de Seguridad, Salud y Medio Ambiente se cumplan en todos los niveles.

Trabajamos también en la implementación de herramientas y procesos que movilicen una cultura de cuidado preventivo

en los distintos niveles de nuestra organización. En este contexto, la Subgerencia de Seguridad, Salud y Medio Ambiente (SSMA) es la encargada de promover, gestar y hacer cumplir las directrices de nuestra Política de Seguridad y Salud Ocupacional, y de llevar a cabo acciones que minimicen los daños, lesiones y enfermedades de origen laboral.

En línea con las acciones tomadas durante 2020 producto de la pandemia por Covid-19, el año 2021 también fue muy activo en esta área. Implementamos todas las medidas necesarias para minimizar los riesgos sanitarios y mantener la continuidad de nuestras operaciones, obteniendo resultados favorables en diversos ámbitos.



³¹GRI 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.

| Cobertura del sistema de gestión de la salud y seguridad de Enex Chile ³² | | | | |
|--|--------------------|-------------------------------------|-------------------------------|--|
| Cobertura | N° de trabajadores | % de trabajadores respecto al total | N° de trabajadores indirectos | % de trabajadores indirectos respecto al total |
| Cubiertos por sistema de salud y seguridad laboral | 2.755 | 67,7% | 1.312 | 32,3% |

Respecto de Road Ranger, hemos consolidado el desarrollo del Área de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como también en la generación de un Modelo de Capacitación que nos permita posicionar estratégicamente a nuestras gerencias para la operación de las tiendas. Esto nos permitirá continuar mejorando nuestros indicadores de accidentabilidad.

| Cobertura del sistema de gestión de la salud y seguridad de Road Ranger ³⁴ | | | | |
|---|--------------------|-------------------------------------|-------------------------------|--|
| Cobertura | N° de trabajadores | % de trabajadores respecto al total | N° de trabajadores indirectos | % de trabajadores indirectos respecto al total |
| Cubiertos por sistema de salud y seguridad laboral | 681 | 100% | 0 | 0% |

En Enex Paraguay obtuvimos la certificación de nuestras oficinas regionales y faenas mineras con el sello Covid, lo que implicaba cumplir con todas las medidas preventivas establecidas por la autoridad de salud.

4.2.1 Comités para la seguridad de nuestro equipo en Enex Chile³⁵

Enex Chile

Para fortalecer nuestra gestión en materia de salud y seguridad de colaboradores, en Enex Chile contamos con una serie de comités, conformados por diferentes gerencias y subgerencias.

³⁴ GRI 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y seguridad.

³⁵ GRI 403-3 Servicios de salud en el trabajo.

GRI 403-4 Participación de los colaboradores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.

| Comités de salud y seguridad Enex Chile 2021 | |
|--|----------------|
| Comités | N° de sesiones |
| Salud, Seguridad y Medio Ambiente (SSMA) | 12 |
| Aplicación Psicosocial | 18 |
| Covid-19 | 45 |
| Comités Paritarios de Higiene y Seguridad | 81 |

• Comité de SSMA (Salud, Seguridad y Medio Ambiente)

Los compromisos en materia de prevención son evaluados mensualmente por el Comité Ejecutivo de SSMA de Enex Chile y por los comités de SSMA, liderados por las subgerencias de las áreas de Distribución, Ingeniería, Transporte, Estaciones de Servicios e Inversiones Enex.

En 2021, las principales materias gestionadas por este Comité fueron la prevención de accidentes graves y enfermedades profesionales, además de tópicos ambientales asociados tanto a cumplimiento ambiental como a desarrollo de proyectos estratégicos de sostenibilidad.

Este Comité también fue implementado en 2021 en Road Ranger. Funciona con la participación de las gerencias de Operaciones, RRHH, Legal y la Gerencia General. En las sesiones del Comité se revisan los indicadores, se discute sobre futuros proyectos e iniciativas de mejora para las buenas prácticas en salud y seguridad.

• Comité de Vigilancia de Riesgos Psicosociales

Sesiona mensualmente y está conformado por cuatro integrantes, dos de los cuales representan a los trabajadores y otros dos son nominados por la administración de la Compañía. Este organismo se encarga de velar por el desarrollo de un buen ambiente laboral, identificando factores psicosociales que puedan generar enfermedades profesionales de origen mental.

• Comité de Covid-19

El Comité de Covid-19 se conformó en mayo de 2020 y continuó funcionando durante 2021 con el objetivo de administrar los recursos, abordar los temas críticos y entregar los lineamientos para asegurar la salud de los colaboradores, contratistas y clientes, y mantener la continuidad operacional de Enex Chile. Está liderado por la Gerencia General junto a las gerencias de Estaciones de Servicios, Inversiones Enex, Operaciones, Asuntos Corporativos y Recursos Humanos.

01
Somos Enex

02
Cómo creamos valor compartido

03
Rentabilidad Sostenible

04
Personas y Comunidad

05
Innovación y Foco en el Cliente

06
Medio Ambiente y Clima

07
Contenidos GRI

El trabajo conjunto de este Comité y cada uno de nuestros colaboradores, permitió disminuir significativamente el número de contagios graves de Covid-19 en Enx y sus filiales. Esta labor fue apoyada por una serie de campañas comunicacionales de prevención y fomento de la vacunación dirigidas a colaboradores, contratistas, conductores, distribuidores en estaciones de servicios y empresas de ingeniería. Entre otros logros, esto nos ha permitido tener en Chile al 79% de nuestros colaboradores vacunados con doble dosis.

Contamos con el Sello Covid-19, otorgado por Mutual de Seguridad, el cual asegura que Enx cumple con las normativas y buenas prácticas para la gestión y prevención de contagios por Coronavirus. Todas las plantas, oficinas, casa matriz, faenas mineras y gran parte de las tiendas y estaciones en Chile cuentan con este sello.



• Comités Paritarios de Higiene y Seguridad

En Chile contamos con 34 Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS), los cuales sesionan mensualmente y son claves para la gestión de riesgos en relación con la Seguridad y Salud en el Trabajo, a través de la detección de problemáticas y la búsqueda de soluciones para prevenir y controlar incidentes, lesiones y enfermedades laborales. Promueven también actividades de capacitación y difusión, a la vez que participan en las investigaciones de accidentes y enfermedades profesionales.

Como compañía estamos suscritos al Modelo de Certificación de Mutual de Seguridad CChC, que tiene como principal objetivo apoyar el mejoramiento continuo y asegurar el cumplimiento de los Decretos Supremos N°54/69 y N°76/06 que regulan a estos comités.

En 2021 la gestión de estos comités fue certificada en todas las plantas de distribución del país con la Categoría Bronce. Esta certificación verifica que los CPHS cumplan con las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo 54/69 respecto de los requisitos para su constitución y que se hacen extensivas a la formación de los CPHS de Faena, según lo dispuesto en el Decreto Supremo 76/06. Además, busca establecer que el Comité tenga una estructura con responsabilidades definidas, donde cada una de las partes que lo componen cumpla con las diferentes funciones asignadas, manteniendo los registros que evidencien objetivamente la ejecución de las actividades planificadas.

Junto con haber obtenido la certificación en la Categoría Bronce, la Planta San Fernando y la Bodega Antofagasta obtuvieron la certificación en Categoría Plata. Esta tiene por objetivo mejorar la gestión de los CPHS respecto de sus actividades en las reuniones, las competencias de sus miembros y de los programas de trabajo definidos, potenciando las acciones en el control de las causas de accidentes y enfermedades profesionales. La filial ESM certificó nueve CPHS de operaciones mineras.

Entre otras iniciativas, a fines de 2021 el Comité Paritario de la Planta San Fernando implementó la herramienta de trabajo Módulos Saludables. Dicha iniciativa busca fomentar estilos de vida sanos en los lugares de trabajo, a través de guías autogestionadas en línea, que permiten trabajar una temática específica asociada a la promoción de la salud. Este modelo se continuará trabajando el año 2022.

| Comités Paritarios de Higiene y Seguridad de Chile | | | | | | |
|--|-----------------------------------|------|-----------------------------------|------|------|------|
| Comités | N.º de trabajadores representados | | N.º de trabajadores representados | | | |
| | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 |
| Oficina Central Enx S.A. | 444 | 432 | 424 | 69% | 65% | 64% |
| Antofagasta | 24 | 21 | 29 | 4% | 3% | 4% |
| Maipú | 20 | 19 | 22 | 3% | 3% | 3% |
| Greda Alta | 17 | 20 | 20 | 3% | 3% | 3% |
| San Fernando | 18 | 19 | 19 | 3% | 3% | 3% |
| San Vicente | 24 | 22 | 22 | 4% | 3% | 3% |

01

Somos Enx

02

Cómo creamos valor compartido

03

Rentabilidad Sostenible

04

Personas y Comunidad

05

Innovación y Foco en el Cliente

06

Medio Ambiente y Clima

07

Contenidos GRI



Road Ranger

De conformidad con las reglamentaciones de la Administración de Salud y Seguridad Ocupacional (OSHA), Road Ranger históricamente ha mantenido un sistema para que los colaboradores y gerentes informen sobre accidentes laborales y riesgos de seguridad.

Durante 2021, Road Ranger formó un comité entre Operaciones y Recursos Humanos para monitorear los indicadores de seguridad de los empleados, los cuales se revisan mensualmente para abordar los riesgos aprendidos de los accidentes. Este Comité de SSMA (Salud, Seguridad y Medio Ambiente) funciona con la participación de las gerencias de Operaciones, RRHH, Legal y la Gerencia General.

En las sesiones del Comité se revisan los indicadores, se discute sobre futuros proyectos e iniciativas de mejora para las buenas prácticas en salud y seguridad. Además, el comité utiliza los datos y la información anecdótica de los accidentes de trabajo para reaccionar con cambios operativos adecuados o reentrenamientos para evitar accidentes repetidos.

4.2.2. Prevención de la accidentabilidad laboral³⁶

En Enex Chile promovemos permanentemente capacitaciones y entrenamientos para minimizar la ocurrencia de acciones que pueden impactar negativamente en la integridad física y psicológica de nuestros colaboradores, durante la ejecución de sus funciones.

Aun cuando desarrollamos esfuerzos significativos durante el año, en 2021 hubo accidentes laborales, siendo los más frecuentes: caídas producidas por pérdidas del equilibrio en lugares de tránsito y golpes por desplazamiento involuntario de objetos pequeños hacia el trabajador. Definimos las funciones laborales que presentan mayor riesgo de provocar accidentes con grandes consecuencias, las cuales son:

- Trabajos en caliente (procesos que generen chispa o llama abierta).
- Trabajos con equipos energizados.
- Trabajos con equipos de levante (izaje).
- Trabajos en excavaciones.
- Trabajos con equipos radioactivos.
- Trabajos en espacios confinados.
- Trabajos en altura.
- Trabajos con sustancias peligrosas.

Para gestionar materias de accidentabilidad laboral, en el año 2021 en Chile elaboramos un Manual de Estándares de Riesgos Críticos, que establece y estandariza las medidas preventivas y de control para este tipo de peligros. Este documento aplica tanto al personal interno como a los contratistas que realicen trabajos en nuestras instalaciones.

Un hito de relevancia en la gestión de seguridad laboral en 2021 fue la inexistencia de fatalidades y de accidentes graves en todas nuestras operaciones.

Indicadores de salud y seguridad de Enex en Chile 2021

| Indicador | Colaboradores ³⁷ | | Contratistas ³⁸ | |
|---|-----------------------------|--------------|----------------------------|-------------|
| | Número | Tasa | Total | Tasa |
| Fallecimientos resultantes por accidentes laborales. | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Accidentes laborales con grandes consecuencias | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Accidentes laborales registrables | 30 | 4,59% | 18 | 7,3% |
| Total | 30 | 4,59% | 18 | 7,3% |

³⁶ GRI 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.
GRI 403-9 Lesiones por accidente laboral.
Indicador Propio Iniciativas en Seguridad: Traspaso de prácticas y fiscalización asociadas a la seguridad.

³⁷ Se considera una dotación de 2.754 colaboradores y un total de 6.533.980 horas trabajadas

³⁸ Se considera una dotación de 1.312 contratistas y un total de 2.464.500 horas trabajadas.

Road Ranger en 2021 tuvo una tasa de accidentes de 0,37% calculada en base a los incidentes reportables definidos por los estándares de OSHA, la cual disminuyó 3 puntos en relación a la tasa obtenida el 2020. No hubo casos de accidentes con graves consecuencias, sin embargo, se registran como tipos de accidentes más frecuentes los resbalones y caídas, los golpes por objetos y cortes a sí mismos.

Road Ranger también evolucionó continuamente su enfoque para prevenir la propagación de COVID-19, incluidas las barreras físicas en el punto de venta, los requisitos de uso de máscaras, los incentivos monetarios para la vacunación y el pago especial por enfermedad de COVID por el tiempo perdido.

| Indicadores de salud y seguridad de Road Ranger 2021 | | | | |
|--|-----------------------------|--------------|----------------------------|------------|
| Indicador | Colaboradores ³⁹ | | Contratistas ⁴⁰ | |
| | Número | Tasa | Total | Tasa |
| Fallecimientos resultantes por accidentes laborales | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| Accidentes laborales con grandes consecuencias | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| Accidentes laborables registrables | 15 | 2,63% | N/A | N/A |
| Total | 15 | 2,63% | N/A | N/A |

Un hito de relevancia en la gestión de seguridad laboral en 2021 fue la inexistencia de fatalidades y de accidentes graves en todas nuestras filiales de Enex en Chile y Estados Unidos.

³⁹ Se considera una dotación de 666 colaboradores y un total de 1.139.000 horas trabajadas. Los trabajadores corporativos no están incluidos porque los accidentes casi nunca ocurren en ese grupo, por lo que incluir las horas trabajadas de ese grupo desinflaría innecesariamente el cálculo de la tasa de lesiones.

⁴⁰ Se considera una dotación de 1.088.



**Alcanzamos
33 años sin
accidentes**

con tiempo perdido en
Planta COMAP San Vicente.

Cero

accidentes con
tiempo perdido en
Enex



5

**años sin
accidentes**

con tiempo perdido
en Dicomac.



**Cero
accidentes
laborales en
teletrabajo.**



01
Somos Enex

02
Cómo creamos
valor compartido

03
Rentabilidad
Sostenible

04
Personas y
Comunidad

05
Innovación y
Foco en
el Cliente

06
Medio Ambiente
y Clima

07
Contenidos
GRI



4.3 Aporte a la comunidad en Enex Chile

En Enex Chile comprendemos la importancia de establecer y mantener vínculos con las comunidades vecinas emplazadas en el área de influencia de nuestras operaciones. Es por ello que buscamos generar valor compartido a través del desarrollo de iniciativas que contribuyan a mejorar su calidad de vida y potenciar relaciones de confianza entre ambas partes.

Durante 2021, asumimos la decisión estratégica de trabajar en un diagnóstico integral que nos permita levantar información para sentar las bases para diseñar nuestra Política de Relacionamiento Comunitario, considerando las particularidades de las comunidades y sus intereses. Adicionalmente, estamos comprometidos en el desarrollo de un Manual de Relacionamiento Comunitario para Estaciones de Servicios y Plantas de Almacenamiento, cuyas directrices y recomendaciones comenzaron a aplicarse como proyectos piloto en el depósito de San Vicente, Talcahuano, y en la Estación de Servicios de Pie Andino, en Lo Barnechea.

⁴¹Indicador Propio Inversión Social y organizaciones beneficiadas

Responsabilidad Social Empresarial con nuestras comunidades⁴¹

Durante 2021 continuamos apoyando a fundaciones y organizaciones sociales a través de donaciones de dinero, combustible u otras especies, asegurando el abastecimiento a las comunidades de las que formamos parte.

| Responsabilidad Social Empresarial con nuestras comunidades en Enex Chile* | | |
|--|----------------------|----------------------|
| Inversión (en CLP\$) | 2020 | 2021 |
| Proyectos de gestión comunitaria | \$90.937.156 | \$34.558.334 |
| Donaciones | \$128.009.345 | \$172.125.461 |
| Monto total de inversión social | \$218.946.501 | \$206.683.795 |
| N° de instituciones beneficiadas | 6 | 3 |

* Para el cálculo de la inversión social, se considera a Enex S.A., ESM e Inversiones Enex S.A.

En 2021, nuestra inversión social en Enex Chile fue de **CLP\$ 206.683.795** beneficiando a tres instituciones.



01
Somos Enex

02
Cómo creamos valor compartido

03
Rentabilidad Sostenible

04
Personas y Comunidad

05
Innovación y Foco en el Cliente

06
Medio Ambiente y Clima

07
Contenidos GRI



Iniciativas comunitarias⁴²

Las principales iniciativas que desarrollamos para aportar materialmente a las comunidades y beneficiar a sus habitantes, se describen a continuación:



Vinculación con la comunidad de Coquimbo, Región de Coquimbo

Operamos la planta de almacenamiento de combustibles de COMAP Guayacán (Región de Coquimbo) en conjunto con las empresas Copec y Esmax, desde el año 1957. Es así como hemos contribuido de manera sostenida al bienestar de las comunidades ubicadas en esta área de influencia, que abarca los barrios de Guayacán, El Llano, La Herradura, Sindempart y Covico, y hemos desarrollado un vínculo estrecho con las autoridades de la Municipalidad de Coquimbo.

En 2021 colaboramos con el cierre perimetral de las casas de las Juntas de Vecinos de Guayacancito, a través de una inversión de CLP 4.558.324. Para 2022, estamos comprometidos en seguir aportando al bienestar de sus habitantes, por lo cual esperamos construir una multicancha y habilitar áreas verdes para el disfrute de la comunidad.



En 2021, en Enex Chile invertimos

CLP\$ **4.558.324**

en el proyecto del cierre perimetral de las sedes sociales de las Juntas de Vecinos de Guayacancito, Región de Coquimbo.

Nuestro aporte a Desafío Levantemos Chile

Desde el año 2010, la iniciativa Desafío Levantemos Chile ayuda a las comunidades del territorio nacional que se encuentran en situación de emergencia, gestionando soluciones sostenibles para resolver problemas públicos y promoviendo el empoderamiento de sus habitantes.

En Enex Chile establecimos una alianza de largo plazo con esta fundación, bajo la cual en 2021 aportamos CLP 30.000.000. Adicionalmente, a través de ShellCard contribuimos con productos y servicios disponibles en nuestras estaciones de servicios adheridas a dicha tarjeta, lo cual se materializó en la entrega de 35.000 litros de diésel, 7.000 litros de gasolina, 15 cambios de aceite bimestrales y lavados con una periodicidad de dos veces al mes para los vehículos de la flota de Desafío Levantemos Chile.

01

Somos Enex

02

Cómo creamos valor compartido

03

Rentabilidad Sostenible

04

Personas y Comunidad

05

Innovación y Foco en el Cliente

06

Medio Ambiente y Clima

07

Contenidos GRI

⁴² Indicador Propio Iniciativas Comunitarias



Apoyo a la Unidad Pediátrica Móvil de la Fundación para la Infancia Ronald McDonald

Este año continuamos implementando acciones ligadas a nuestro compromiso con la Fundación para la Infancia Ronald McDonald en Chile, la cual lleva a cabo un programa preventivo de diagnóstico y atención primaria de salud en terreno, cuyo principal objetivo es contribuir con atención médica de calidad a zonas rurales aisladas.

Para aportar a la implementación de este proyecto, la Fundación cuenta con un camión Freightliner, que tiene una capacidad de carga de hasta 10.8 toneladas y un largo carrozable de 8 metros; especialmente acondicionado y equipado como consultorio móvil para realizar prestaciones de prevención, diagnóstico y tratamiento dental básico; control de visión y audición; diagnóstico de estado nutricional; control de presión arterial y diabetes; y respuesta médica ante enfermedades epidemiológicas, entre otros servicios. Enex Chile aporta económicamente con CLP 6.000.000 anuales para cubrir los gastos en combustible y peajes.



Vínculo con Fundación Las Rosas

Desde 2015 que Enex Chile está comprometida con aportar al mantenimiento de Fundación Las Rosas, organización dedicada al cuidado de adultos mayores en situación de vulnerabilidad social. Como todos los años, en 2021 efectuamos la Campaña 1+1, que incluye un aporte económico, tanto de nuestros colaboradores y como de la compañía, la cual permitió recolectar CLP 12.000.000. Asimismo, contribuimos económicamente con CLP 7.189.961 para la Cena del Pavo Fraternal, que realiza Fundación Las Rosas todos los años.

En nuestras tiendas upa! y upita continuamos implementando la campaña de donación de los clientes, cuyo aporte es destinado al financiamiento de un desayuno para una persona de la fundación. En 2021, esta iniciativa logró recaudar un monto total de CLP 146.935.500.

Dentro de otros aportes a la comunidad, también realizamos una donación de 243 mochilas a las escuelas Nueva Milla Rayén y San Juan De Aillinco, ambas en Galvarino y la escuela José Rivas Hernández, en Curanipe.

01
Somos Enex

02
Cómo creamos
valor compartido

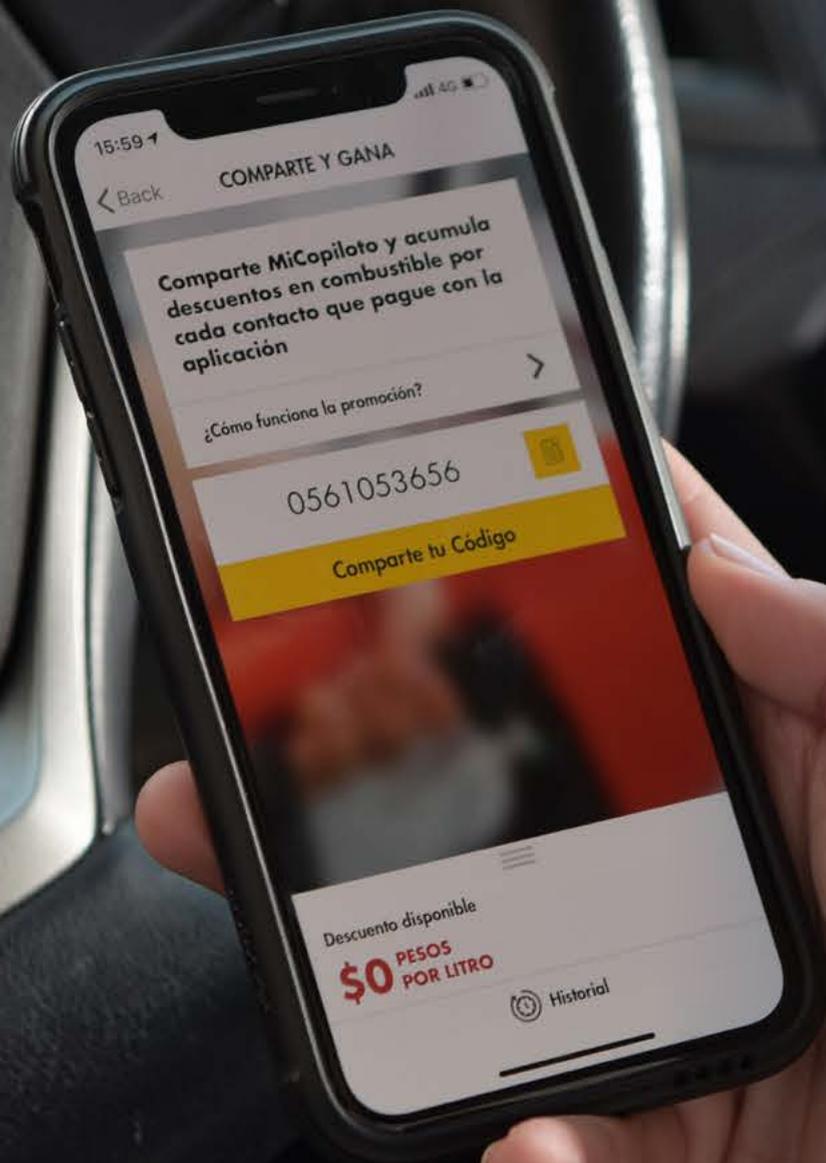
03
Rentabilidad
Sostenible

04
Personas y
Comunidad

05
Innovación y
Foco en
el Cliente

06
Medio Ambiente
y Clima

07
Contenidos
GRI



05

Innovación y foco en el cliente

- 5.1 Innovación y transformación digital para mejorar la experiencia de clientes
- 5.2 Innovamos en productos y servicios
- 5.3 Nuestros programas de fidelización
- 5.4 La seguridad de clientes en el centro
- 5.5 Satisfacción de clientes

01
Somos Enx

02
Cómo creamos valor compartido

03
Rentabilidad Sostenible

04
Personas y Comunidad

05
Innovación y Foco en el Cliente

06
Medio Ambiente y Clima

07
Contenidos GRI

Nuestros clientes son el centro de nuestra estrategia de negocio. Es por esto que buscamos asegurar un servicio sobresaliente, entregando la “energía que mueve su mundo”, mediante una propuesta comercial de excelencia, cercana, sostenible y de confianza en cada uno de los contactos que establecen con nosotros, ya sea de manera física o digital. El foco en el cliente, la innovación y la rentabilidad sostenible son nuestros pilares estratégicos, por lo que estamos constantemente implementando nuevas tecnologías y diversificando nuestra oferta de valor, con el objetivo de mejorar nuestros procesos y productos para brindar a nuestros clientes una experiencia por sobre sus expectativas.

Para abordar las necesidades y requerimientos diversos de nuestros clientes, contamos con un amplio abanico de soluciones. Para nuestro público general disponemos de una extensa red de estaciones de servicios, equipadas con surtidores de combustibles, electrolinerías, tiendas de conveniencia, lubricentros y máquinas de lavado. Para los clientes industriales, proveemos servicios especializados de acuerdo con los rubros en los cuales se desempeñan. Entre ellos se incluyen compañías mineras, transportistas, empresas agroindustriales y de otros ámbitos, como construcción, aviación y pesca.

Innovación³⁴

El Programa Enex Innova nació en Chile en 2012, programa icónico de Enex implementado por la Gerencia de Planificación Comercial que busca propiciar espacios y herramientas para la elaboración de proyectos novedosos de alto impacto, potenciando el desarrollo de talentos y una cultura de innovación en nuestra organización.

A través de Enex Innova, nuestros colaboradores son capacitados en metodologías de innovación y desarrollo ágil. Bajo un formato colaborativo, los equipos conformados se encargan de investigar e identificar las necesidades que puedan tener nuestros clientes y diseñar mejoras en los procesos para presentarlas al Comité de Innovación. Posteriormente, desarrollan prototipos con apoyo de equipos pertenecientes a las distintas gerencias. Aquellos que son validados por el Comité de Innovación, pasan a una etapa de desarrollo final.

Programa de Innovación en cifras

| Indicadores | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------|------|------|
| Nuevos intraemprendedores | 17 | 30 | 25 |
| Sesiones de mentoría | 35 | 91 | 68 |
| Workshops | 19 | 4 | 10 |
| Proyectos desarrollados y presentados ante el Comité de Innovación | 5 | 4 | 6 |
| Sesiones del Comité de Innovación | 4 | 5 | 5 |



01
Somos Enex

02
Cómo creamos valor compartido

03
Rentabilidad Sostenible

04
Personas y Comunidad

05
Innovación y Foco en el Cliente

06
Medio Ambiente y Clima

07
Contenidos GRI

5.1. Innovación y transformación digital para mejorar la experiencia de clientes³⁵

Durante 2021, en Enex Chile hemos dado pasos importantes en la gestión de innovación y transformación digital, siempre enfocados en desarrollar propuestas de valor para mejorar la experiencia de nuestros clientes. En este período, trabajamos en la actualización de nuestras plataformas digitales de contacto comercial e implementamos nuevos canales de venta. Adicionalmente, diversificamos nuestro set de productos y servicios, para entregar las soluciones particularizadas a los diferentes segmentos de consumidores.

Avances en digitalización: tiendas de conveniencia upa! y upita

Los efectos de la crisis sanitaria aceleraron el proceso de digitalización en diversas industrias. En diciembre de 2020, en Enex Chile ingresamos al e-commerce a través de nuestra tienda upa!, ofreciendo reparto en ocho comunas de la Región Metropolitana y una amplia oferta de alimentación con más de 700 productos como hamburguesas, pizzas, sándwiches mechada, hot-dogs, entre otros.

Durante 2021, consolidamos nuestra presencia en los canales digitales de upa! y upita, y profundizamos nuestra alianza con los servicios de última milla Uber Eats, Pedidos Ya y Rappi, a través de promociones exclusivas, como despacho gratuito y descuentos especiales en la oferta de comida gourmet, llegando a más de 30 comunas a lo largo de Chile.

Por otro lado, considerando el cambio de comportamiento de compra y asistencia a locales físicos como consecuencia de la pandemia, hemos trabajado para innovar en servicios que entreguen a nuestros clientes rapidez de compra y alternativas remotas para el acceso a productos, que gestionen eficientemente su tiempo en lo que se refiere a la atención y la entrega de productos.

Para mejorar los tiempos de espera, hemos potenciado la rapidez del servicio a través de la implementación de diversas tecnologías y herramientas. Por ejemplo, en nuestras tiendas incorporamos máquinas

semiautomáticas para abordar de manera más eficiente los procesos de preparación de alimentos, permitiéndonos brindar nuevas ofertas y productos a nuestros clientes de forma más rápida, fácil y segura. Junto con ello, hemos mejorado la disposición de nuestras góndolas y la facilidad de acceso a los refrigeradores, para que los usuarios tengan una experiencia más satisfactoria en su interacción con ellos. Además, hemos desarrollado sistemas para que los productos de elaboración propia se envíen semipreparados a las estaciones de servicios, lo que permite, entre otros beneficios, la disminución de los procedimientos de elaboración final.



³⁵ Indicador Propio Iniciativas de transformación digital (digitalización).
Indicador Propio: Descripción de proyectos de Innovación.

upa! y upita

Con upa! y upita nos hemos destacado en el segmento de tiendas de conveniencia por entregar una oferta de valor diferenciada a nuestros visitantes, manteniendo los altos estándares que nos caracterizan como compañía para ofrecer experiencias memorables y un amplio mix de productos.

upa! se posiciona con un formato innovador. Se emplaza en espacios geográficos que entregan una infraestructura arquitectónica, con una oferta que se caracteriza por brindar alternativas de comida premium, una amplia variedad de productos frescos preparados en el momento y un surtido de conveniencia para sorprender a los clientes en movimiento.

De formato más pequeño, pero con la misma atmósfera de calidez, las tiendas upita están diseñadas especialmente para todos quienes buscan rapidez en la atención y un surtido de conveniencia, ofreciendo un formato de auto-servicio y un mix optimizado de productos que aportan dinamismo a la experiencia de compra.

upa!



**Moderna
Arquitectura**

Formato Innovador



**Servicio
Gratificante**

disfrutar de un descanso



**Comida
Premium**

variedad de productos
frescos preparados en
el minuto



**Surtido
Conveniencia**

Para clientes en movimiento



**Auto
Servicio**

upita



**Rápida
Atención**



**Surtido
Conveniencia**

Para clientes en movimiento



**Óptimo
Mix de Productos**

Que aporta dinamismo

01

Somos Enx

02

Cómo creamos
valor compartido

03

Rentabilidad
Sostenible

04

Personas y
Comunidad

05

Innovación y
Foco en
el Cliente

06

Medio Ambiente
y Clima

07

Contenidos
y GRI

Avances en digitalización: Estaciones de Servicios

Respecto a las estaciones de servicios de nuestra red en Chile, habilitamos herramientas para quienes desean evitar las aglomeraciones y mantener el distanciamiento social, así como quienes buscan optimizar su tiempo a la hora de efectuar el cambio de aceite de su vehículo. Para esto, implementamos el servicio de:



Reserva Online
www.cambiaconhelix.cl

Adicionalmente, pusimos a disposición de nuestros clientes nuevas herramientas para hacer más amigable, simple y claro el servicio de autoatención de combustible y ampliamos el número de estaciones que cuentan con esta tecnología.



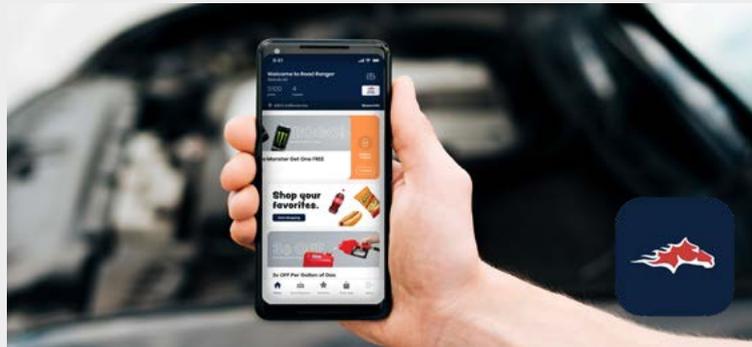
2021 instalamos
35 equipos de autoatención

en diferentes estaciones de servicios Shell, a lo largo de todo el país.



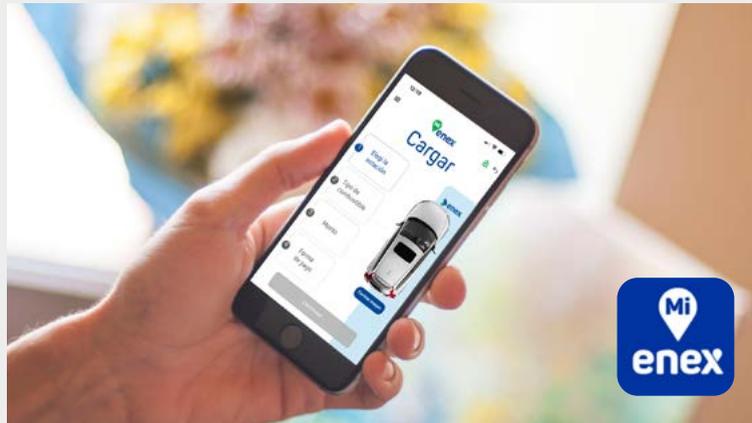
app MiCopiloto

Desarrollamos una nueva funcionalidad en nuestra app MiCopiloto, la cual permite solicitar un producto y realizar el pago sin contacto.



Ranger Rewards Loyalty App

En 2021, desarrollamos "Ranger Rewards Loyalty App", aplicación que permite acceder a todos los beneficios disponibles de nuestro programa de fidelización "Ranger Rewards". En este período también, incursionamos en la distribución de productos a través de aplicaciones de delivery: DoorDash y GrubHub.



Enex Paraguay

En Enex Paraguay desarrollamos la app Mi Enex, para realizar pagos en línea con el fin de avanzar hacia una omnicanalidad. Es aplicación es la primera app del país que permite pre pagar combustible utilizando tarjetas bancarias de débito, crédito y billeteras digitales; esto genera ahorros de tiempo durante el proceso de carga, y le entrega al cliente la posibilidad de auto atención mediante una experiencia 100% digital. Además, la app integra un Programa de Fidelización de modo que cada carga permite la acumulación de puntos Enex que pueden ser canjeados en productos de la estación y comercios asociados.

01

Somos Enex

02

Cómo creamos valor compartido

03

Rentabilidad Sostenible

04

Personas y Comunidad

05

Innovación y Foco en el Cliente

06

Medio Ambiente y Clima

07

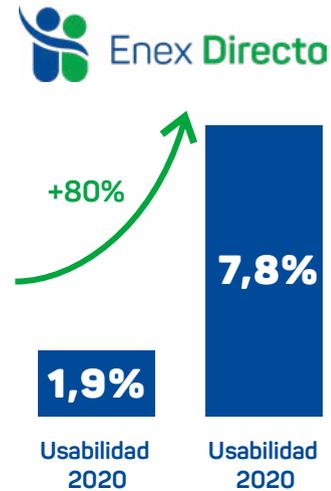
Contenidos GRI



Transformación digital para clientes industriales de lubricantes:

Desde el año 2020 contamos con **MarketLubs** para ofrecer nuestro **catálogo de productos lubricantes, repuestos, bidones de combustibles, accesorios y merchandising** para satisfacer las necesidades de todos nuestros clientes a lo largo del país.

Por otra parte, en 2021, nuestra herramienta de gestión para distribuidores de estaciones de servicios, industriales y de lubricantes portal **Enex Directo**, tuvo un **aumento significativo** en términos de órdenes ingresadas, . Esto ha permitido a los **clientes ser autónomos** en un proceso crítico, **mejorando los tiempos de atención y dando mayor trazabilidad a todo el proceso.**



Iniciativas para mejorar la experiencia de nuestros distribuidores

Queremos que nuestros distribuidores se sientan parte de una franquicia exitosa, sostenible y rentable. Por esto, en 2021 nos enfocamos en fortalecer relaciones transparentes y de confianza, para lo cual desarrollamos tres grandes proyectos que buscan tanto mejorar su experiencia operacional y logística, como también entregar soluciones de valor que contribuyan a potenciar su sostenibilidad financiera.



Es un sistema que les permite la trazabilidad y visualización de todas sus gestiones financieras. Este trabajo se realizó de manera conjunta con nuestros distribuidores, quienes participaron del diagnóstico, desarrollo e implementación de la herramienta. Comenzamos aplicando un piloto con 15 distribuidores, de los cuales 12 nos evaluaron con la nota máxima, equivalente a un 100% de satisfacción con la plataforma. En la actualidad, estamos implementando el sistema en toda nuestra red de distribución.



Reestructuramos el área y realizamos programas de capacitación con el fin de identificar las necesidades de cada contacto realizado vía telefónica. Como resultado, redujimos el 90% de las llamadas a una duración menor a un minuto, resolviendo de forma rápida sus dudas y necesidades.



Lanzamos un portal de comunicación directa con los distribuidores mediante la plataforma Salesforce, que permite agilizar los procesos de operación de las estaciones de servicios. Gracias a esta herramienta, los distribuidores pueden revisar sus indicadores, conectarse con la compañía y chequear los registros de actividades, entre otros aspectos, lo que permite una mejora en las relaciones operacionales.



01
Somos Enex

02
Cómo creamos valor compartido

03
Rentabilidad Sostenible

04
Personas y Comunidad

05
Innovación y Foco en el Cliente

06
Medio Ambiente y Clima

07
Contenidos GRI

5.2. Innovamos en productos y servicios⁴⁵

En 2021, continuamos con el acelerado proceso de diversificación de productos, servicios y formatos de tiendas de conveniencia, lo que nos ha permitido mantener el liderazgo y mejorar la experiencia de nuestros clientes, ofreciendo las mejores soluciones a sus requerimientos.

Nuevos productos y servicios

En 2021, en Enex Chile ampliamos la gama de lubricantes para responder tanto al mercado industrial como al público que nos visita en las estaciones de servicios. Es así que creamos "Motorx", nuestra nueva marca propia de baterías para automóviles de alta calidad y alto desempeño, los que entregan una mayor capacidad de arranque y resistencia de las baterías a bajas temperaturas, obteniendo un mejor rendimiento, durabilidad y energía al motor. Y para expandir aún más nuestro portafolio, en 2021 sumamos Shell Car Care, nuestra exclusiva gama de productos de limpieza, aseo y mantención, enfocada en el cuidado exterior e interior del vehículo.

En este período, en Enex Chile integramos **Enex Lubs**, nuestro nuevo servicio de **lubricantes a granel**, que consiste en la **instalación de una batería de lubricación y un estanque de almacenamiento en los talleres del cliente**. Además, los camiones de este servicio poseen una cuenta litros que permite abastecer al cliente con la cantidad de producto que necesite, **mejorando la eficiencia en la utilización de recursos y reduciendo el uso de envases y embalajes**.

Para generar beneficios a nuestros clientes a través de servicios innovadores, en este período aplicamos un piloto de **MachineMax**, **herramienta de gestión de flota, que incluye el uso de sensores que se adhieren a los motores de las maquinarias para medir el tiempo que pasan encendidos sin moverse**. Estos sensores permiten gestionar los tiempos de forma remota para disminuir el uso de combustible y lubricante de los vehículos y, en consecuencia, su huella de carbono, a la vez que permiten maximizar la productividad, eficiencia y rentabilidad.

También desarrollamos "**Tactic**", **dispositivo electromecánico de lubricación monopunto**, que garantiza la lubricación automática y la dosificación de grasa adecuada, según los requerimientos de diseño y operación del vehículo. Este servicio es un "Proyecto llave en mano", por lo que **se diseña acorde al requerimiento de cada cliente** y ofrece la opción de ser instalado en distintos tipos de equipos industriales, así como **se complementa con una aplicación móvil** dedicada para el seguimiento de estos lubricadores.

Ampliamos nuestra oferta de servicios de auditoría de procesos de lubricación de flota, incorporando variables de gestión de salud, seguridad y medio ambiente. Este proceso de evaluación permite a nuestros clientes tener información **para gestionar de manera más eficiente sus residuos, minimizar el riesgo de exposición a accidentes y optimizar la mantención de sus equipos**.

Nuevos productos de Enex en Paraguay: Enex Card Flota



En Enex Paraguay lanzamos Enex Card Flota, un sistema que permite la gestión y el control del abastecimiento de una flota de vehículos de empresas en tiempo real, a través de un sistema de tarjetas. **Este producto permite un monitoreo en línea de la carga de combustible, posibilitando mayor control, seguridad al no utilizar efectivo y disminución de riesgos de fraudes por la trazabilidad de la operación**. A fines del período, Enex Card Flota contaba con 55 clientes activos y está disponible en 25 estaciones de servicios de la red en el país.

Road Ranger y nuevos servicios

En 2021, en Road Ranger ampliamos la oferta de **casilleros de Amazon en diferentes tiendas** de la red de Travel Centers en Estados Unidos y, adicionalmente, pusimos a disposición de nuestros clientes **máquinas Bitcoin** para que puedan comprar esta moneda digital en nuestras tiendas.



Por otro lado, el **volumen de diesel vendido a través de tarjetas** propietarias **aumentó 23,5% durante 2021**, gracias a la nueva tarjeta de Diesel Propietaria de Road Ranger FleetPower.

⁴⁵Indicador Propio: Descripción de nuevos productos y servicios desarrollados.

5.3. Nuestros programas de fidelización⁴⁶

Nuestros clientes están en el centro de nuestra operación y trabajamos día a día para poner a su disposición productos y servicios, que ofrezcan experiencias auténticas que impacten positivamente en la satisfacción que generan nuestras marcas y servicios en sus vidas.

En 2021, en Enex Chile se conformó el área de Fidelización, dependiente de la Gerencia de Planificación Comercial, que busca unificar las iniciativas de fidelización de la compañía bajo una mirada común. El área tiene como objetivo generar conocimiento específico de cada uno de nuestros clientes, permitiendo de esta forma entregar beneficios estructurales y dirigidos, de acuerdo con sus intereses y necesidades particulares, lo que se traduce en una relación más cercana con nuestros clientes.

⁴⁶Indicador Propio: Programas e iniciativas de fidelización.



01
Somos Enex

02
Cómo creamos
valor compartido

03
Rentabilidad
Sostenible

04
Personas y
Comunidad

05
Innovación y
Foco en
el Cliente

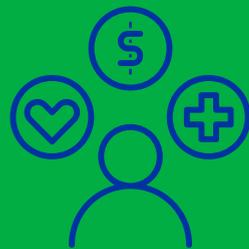
06
Medio Ambiente
y Clima

07
Contenidos
GRI

Club de Fidelización en alianza con CMR

En nuestro compromiso con los clientes por entregar el mejor servicio, buscamos potenciar nuestra propuesta de valor a través de la entrega de beneficios por compras en nuestras tiendas y estaciones de servicios. Es por esto que en septiembre del año 2021, se da inicio a la alianza entre CMR Puntos del Grupo Falabella y Enx.

Este acuerdo busca premiar la preferencia de nuestros clientes, permitiendo la acumulación de CMR Puntos al dictar el RUT del cliente (rol único tributario) al momento de pagar en las estaciones de servicios Shell y tiendas de conveniencia upa! y upita en todo el país, con cualquier medio de pago. Además, quienes pagan con tarjetas debito o crédito del Banco Falabella acumulan el doble de puntos que en otras tiendas y estaciones. La consolidación de esta alianza marca un gran paso en el fortalecimiento de los beneficios estructurales entregados para los clientes de Enx.



En 2021, en Enx Chile continuamos mejorando la experiencia de compra de nuestros clientes, con el lanzamiento de la alianza **Enx-Falabella**, programa que entrega beneficios de acumulación del doble de CMR Puntos al pagar en nuestras estaciones de servicios y tiendas upa! y upita en todo el país.



Nuestros servicios de acumulación del Club de Fidelización en alianza con CMR



Cargando Combustible



Cambio aceite en Shell



Al pagar con la app



Comprando en tiendas



En lavados de Auto

El Club de Fidelización en alianza con CMR Puntos se destaca por contar con un amplio catálogo de beneficios flexibles, los cuales se pueden canjear en nuestros productos y servicios, como en una serie de comercios adheridos. Además, se ofrecen descuentos adicionales a los clientes que pagan con la Tarjeta CMR mediante MiCopiloto en nuestras estaciones de servicios.

01

Somos Enx

02

Cómo creamos valor compartido

03

Rentabilidad Sostenible

04

Personas y Comunidad

05

Innovación y Foco en el Cliente

06

Medio Ambiente y Clima

07

Contenidos GRI

Club Shell Advantage

En 2021, en Enex Chile relanzamos nuestro Club de Fidelización Shell Advantage, implementado originalmente en 2019, el cual consiste en un programa de fidelización que entrega una serie de premios y beneficios a clientes, como talleres mecánicos, lubricentros y casas de repuestos, entre otros. En el presente año, este programa creció de manera importante, aumentando de 71 clientes activos en 2020 a 171 en 2021, con quienes llevamos a cabo 13 instancias de capacitación online. Además, logramos que el 20% de estos clientes obtuvieran canjes asociados al catálogo disponible.

Beneficios de clientes Shell Advantage:



Iniciativas de crecimiento de clientes

- Acceso prioritario a **promociones especiales**.
- Visitas a tus lubricentros **con novedades y actividades inesperadas**.
- **Apoyo al desarrollo digital** para potenciar tu Lubricentro en las RRSS.



Capacitaciones y reconocimientos para tu equipo

- Acceso a contenido de **capacitación**.
- Kits en **fechas especiales**.
- **Invitación a la cena** de fin de año.



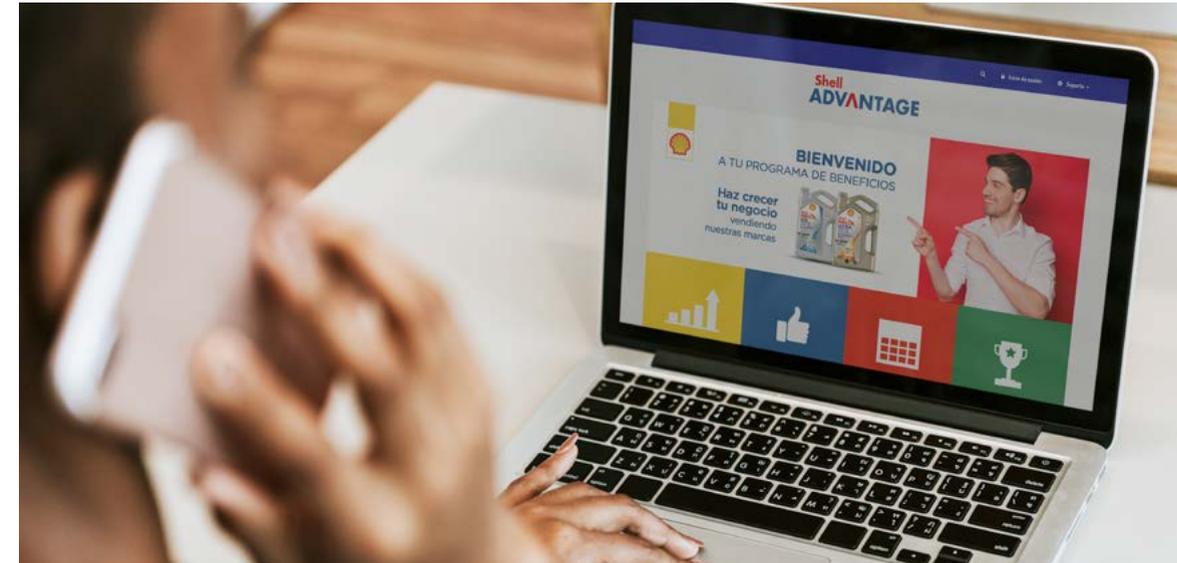
Soporte a tu negocio

- Acumula puntos mensualmente llamados **"Sellos Enex"** por tus compras.
- **Acceso a descuentos** en nuestros negocios dentro de Enex, teniendo beneficios Lavapro y MiCopiloto.
- **Acceso a novedades del momento** en el programa y en el rubro de Lubricantes.



Apoyo de marketing para punto de venta

- **Prioridad en branding** para tu lubricentro.
- Prioridad en la **entrega de exhibidores** para que tengan nuestros productos ordenados y fácil de identificar.
- **Canje merchandising Shell** en la plataforma por medio de sellos Enex.
- Prioridad en la **entrega de uniformes Shell**.



01

Somos Enex

02

Cómo creamos valor compartido

03

Rentabilidad Sostenible

04

Personas y Comunidad

05

Innovación y Foco en el Cliente

06

Medio Ambiente y Clima

07

Contenidos GRI

Club Clase A



En 2021, en Enex Chile continuamos implementando Club Clase A, un club de beneficios para nuestros clientes de Shell Card Transporte. Este programa ofrece diversos beneficios, tales como descuentos en combustible a través de MiCopiloto, la aplicación de pago de Enex, en productos en nuestras tiendas de conveniencia upa!, promociones, combos especiales y regalos en ocasiones especiales.

2021:
Potenciamos ingreso de nuevos usuarios a Club Clase A finalizando el año con:


2.119
usuarios inscritos


1.984
beneficios entregados

Programa de fidelización de Road Ranger: "Ranger Rewards"

Durante 2021, en Road Ranger trabajamos para fortalecer la experiencia de nuestros clientes en ruta, mediante el relanzamiento del programa de fidelización "Ranger Rewards" y el desarrollo de una aplicación móvil, dirigido tanto a la flota de camioneros, como a los conductores de automóviles particulares, que transitan por las carreteras de Estados Unidos.

Este programa busca mejorar la satisfacción de clientes a través de la entrega de ofertas personalizadas, regalos y descuentos exclusivos, para quienes utilizan la aplicación, ya sea en nuestras tiendas de conveniencia como en la compra de combustible.

Cuando los clientes descargan la aplicación y se registran en Ranger Rewards, comienzan a ganar puntos por las compras en las tiendas y por la carga de combustible. Este puntaje se puede usar posteriormente como descuentos en combustible o canjear artículos gratis. Además, acceden a otros beneficios y ofertas exclusivas.

El funcionamiento del programa se divide en dos segmentos, uno para choferes de camiones y otro para automovilistas. Existen también el "Taco club", "drink club" y "pizza club" donde después de la sexta compra la siguiente es gratis para el cliente. Para mayor información sobre el funcionamiento de Ranger Rewards pueden acceder a nuestra web <https://www.roadrangerusa.com/RangerRewards>

Iniciativas de fidelización de Enex Paraguay

En Enex Paraguay establecimos diversas alianzas comerciales innovadoras, que permitieron ampliar la oferta de beneficios a nuestros clientes y mejorar su experiencia con la marca. Algunas de ellas fueron la desarrollada con Banco Basa, a través de la cual se entregó un 25% de descuento en combustibles los días miércoles, el acuerdo con Farmacenter para la instalación de 18 farmacias en la red de estaciones de servicios y el acuerdo con SRP para la implementación de restaurantes McDonald's en diferentes estaciones de servicios.

Sumado a estas estas iniciativas, fortalecimos la oferta gastronómica de las tiendas upa!, incorporando como aliados a reconocidas marcas del mercado: Pizzas upa! by Sbarro, Sandwich Capresse y hamburguesas upa! by Bacon.

ambién implementamos una serie de promociones y descuentos. La iniciativa más exitosa fue la "Promoción 1811", desarrollada el 14 y 15 de mayo para celebrar la independencia del Paraguay, que entregó un descuento significativo al cargar combustible. Esta promoción tuvo gran impacto en los consumidores y permitió posicionar a #Enex como trending topic nacional en Twitter esos días.

01

Somos Enex

02

Cómo creamos valor compartido

03

Rentabilidad Sostenible

04

Personas y Comunidad

05

Innovación y Foco en el Cliente

06

Medio Ambiente y Clima

07

Contenidos GRI

5.4. La salud y seguridad de nuestros clientes en el centro⁴⁷

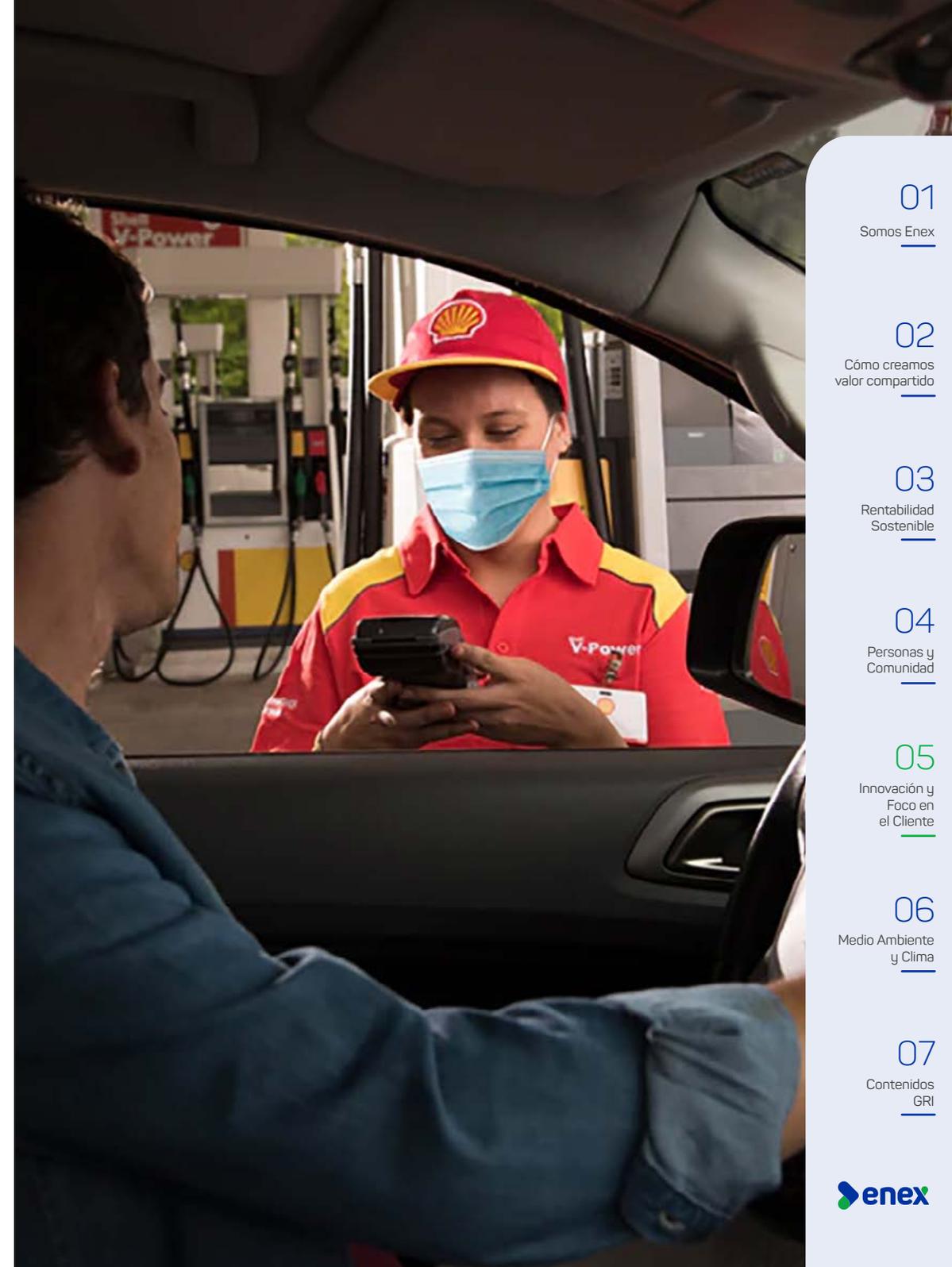


Cuidar la seguridad de todos nuestros colaboradores, clientes y proveedores es una preocupación de primer orden para la compañía. A través del área de Salud, Seguridad y Medio Ambiente (SSMA), gestionamos iniciativas para reforzar los cuidados de salud y evitar contagios del virus Covid-19, así como también para minimizar los riesgos asociados a la ocurrencia de delitos que puedan poner en peligro a las personas y a nuestras instalaciones.

Medidas Covid-19 en estaciones de servicios y tiendas de conveniencia

Desde que comenzó la pandemia, nuestro foco ha sido mantener operativa nuestra red de estaciones de servicios y tiendas de conveniencia, con altos estándares de seguridad, para minimizar al máximo la posibilidad de contagio por Covid-19.

Durante 2021, el Comité Central de Covid en Enx Chile, Road Ranger y Enx Paraguay continuó monitoreando la gestión de seguridad para evitar contagios en tiendas y estaciones de servicios. En Enx Chile, este comité lideró la implementación de medidas preventivas, de acuerdo a las normativas establecidas por la autoridad sanitaria (aforos, medidas de protección personal de los colaboradores en tienda, implementación de señalética, sanitizaciones, entre otros). Asimismo, prosiguió acompañando a los distribuidores en la correcta ejecución de las medidas de control de contagios, tanto en visitas a terreno como mediante el desarrollo de capacitaciones online, para entregar buenas prácticas sobre el cuidado en tiendas y para el cumplimiento efectivo del Plan Paso a Paso, estrategia establecida por el Gobierno de Chile para avanzar en el desconfinamiento progresivo de la población.



01
Somos Enx

02
Cómo creamos valor compartido

03
Rentabilidad Sostenible

04
Personas y Comunidad

05
Innovación y Foco en el Cliente

06
Medio Ambiente y Clima

07
Contenidos GRI

⁴⁷Indicador Propio: Número de incidentes delictuales ocurridos en estaciones de servicios (Seguridad Patrimonial).

Gestión de la seguridad patrimonial en estaciones de servicios y tiendas de conveniencia

Desarrollamos continuamente una gestión preventiva de seguridad en nuestra red de estaciones de servicios y tiendas de conveniencia a lo largo de todo el país. En esta materia, implementamos visitas en terreno para fiscalizar la correcta operación en materia de cumplimiento de documentación y nivel de exposición, acorde a los estándares de SSMA (el área de Salud, Seguridad y Medio Ambiente de Enx), así como para reforzar conductas de seguridad, a través de la entrega de buenas prácticas.

En 2021, la Mesa de Trabajo Eje ACSA, ruta comprendida entre la Avenida General Velásquez (comuna de Estación Central, Santiago, Región Metropolitana) y San Francisco de Mostazal (comuna de Mostazal, Región de O'Higgins), se encargó de liderar la gestión preventiva en las estaciones de servicios, a través de las siguientes iniciativas:

- Implementación de un Sistema de Seguridad Privada para las estaciones de servicios ubicadas en lugares que presentan mayores índices delictuales.
- Incorporación de la herramienta tecnológica "Car Defense", dispositivo que detecta los inhibidores de señales de alarma de los vehículos, tradicionalmente ocupados por quienes llevan a cabo actos delictuales, y bloquea la señal para evitar eventuales robos a clientes.
- Desarrollo de Patrullajes preventivos que buscan reducir en un 15% la ocurrencia de eventos delictuales, a través de un servicio 24/7.
- Cámaras con video analítica de tipo CCTV IP Smart en nuestras estaciones de servicios. Este sistema permite activar alertas a través de diferentes sistemas de comunicación y enviar un registro visual con las características físicas de la o las personas que se encuentran efectuando una actividad sospechosa.
- Trabajo mancomunado con las fiscalías de las localidades del Eje ACSA, para informar sobre la ocurrencia de comportamiento delictual y delimitar focos de investigación de bandas delictuales que vulneran nuestras instalaciones.

Adicionalmente, trabajamos también en alianza con el Banco de Chile para desarrollar medidas de seguridad especiales para el resguardo de cajeros automáticos instalados en nuestra red de tiendas y estaciones de servicios.

Durante 2021 desarrollamos el Programa de Reforzamiento para la Operación Segura de Estaciones de Servicios, enfocado en entregar buenas prácticas de mercado a los distribuidores en aspectos como manejo de dinero, medidas operacionales, prevención de exposición a daños económicos y humanos, entre otras. Este programa consistió en tres capacitaciones presenciales para todos los distribuidores de las regiones de Biobío y de la Araucanía y se extenderá en 2022 a todas las regiones del país.

A su vez, los incidentes delictuales reportados, que afectaron a nuestras instalaciones, presentaron un descenso del 7% de los robos y otros delitos acontecidos en nuestras estaciones de servicios respecto de 2020, lo que también se materializa en la disminución del monto sustraído, siendo el más bajo de los últimos cuatro años.



Seguridad alimentaria en nuestras tiendas

En Enex tenemos un férreo compromiso con garantizar que el proceso de manipulación, preparación y almacenamiento de los alimentos que se venden en nuestras tiendas de conveniencia se efectúe según los más altos criterios de calidad y seguridad, con el fin de proteger la salud y bienestar de nuestros clientes.

Los estándares de seguridad de los alimentos que ofertamos en nuestras tiendas franquiciadas de upa! y upita, se elevan por sobre los requerimientos normativos solicitados por la autoridad sanitaria. Contamos con un Programa de Inocuidad Alimentaria, el cual es implementado en terreno dos veces al año por un laboratorio externo certificado en seguridad alimentaria, abarcando el 100% de nuestras tiendas franquiciadas.

También desarrollamos un “Equipo de Excelencia”, encargado de efectuar fiscalizaciones permanentes del cumplimiento de los estándares de seguridad y salud alimentaria de las tiendas upa! y upita, y de realizar los procesos de recertificación anual a nuestros franquiciados.

Asimismo, desarrollamos procesos de formación continua a nuestros franquiciados para garantizar la implementación de buenas prácticas de seguridad alimentaria en nuestras tiendas, y para asegurar que se incorporan a la compañía operando según los criterios de excelencia característicos de Enex.



01
Somos Enex

02
Cómo creamos
valor compartido

03
Rentabilidad
Sostenible

04
Personas y
Comunidad

05
Innovación y
Foco en
el Cliente

06
Medio Ambiente
y Clima

07
Contenidos
GRI

5.5. Satisfacción de clientes⁴⁸

Nos preocupamos por escuchar la voz de nuestros clientes, porque entendemos que de esta manera podemos mejorar continuamente la entrega de un servicio de calidad, acorde a sus expectativas. Para esto, contamos con diversos canales de comunicación para relacionarnos con todos ellos, mantenerlos informados, conocer sus opiniones y aprovechar las oportunidades de mejora: redes sociales, la Central de Servicio al Cliente, formularios de contacto en nuestros sitios web y casillas de correo electrónico especialmente dedicadas para recibir consultas, reclamos o felicitaciones. Además, en cada estación de servicios disponemos de un libro de reclamos y en algunas, pantallas táctiles de calificación, además de otras herramientas. Nuestros clientes industriales también pueden canalizar sus inquietudes a través de los ejecutivos de Enex, destinados a su atención y por medio de nuestra Central de Servicio al Cliente.

Con una periodicidad mensual realizamos estudios de marca con una empresa externa. Adicionalmente, contamos con diversas herramientas que nos permiten medir la satisfacción de nuestros clientes, con el fin de mejorar continuamente la atención y experiencia, además de agregar valor en cada interacción. Estos instrumentos tienen la capacidad de detectar los aspectos bien evaluados, las brechas y las oportunidades de mejora. Entre ellos destacan: evaluaciones a través del cliente incógnito, encuestas de satisfacción y otros estudios.

⁴⁸Indicador Propio: Evaluación de satisfacción de distribuidores y franquicia.
Indicador Propio: Resultados indicadores de marca y servicios.
Indicador Propio: Resultados de cliente incógnito en estaciones de servicios.
Indicador Propio: Resultados "Net Promoter Score" para clientes en estaciones de servicios.



01
Somos Enex

02
Cómo creamos
valor compartido

03
Rentabilidad
Sostenible

04
Personas y
Comunidad

05
Innovación y
Foco en
el Cliente

06
Medio Ambiente
y Clima

07
Contenidos
GRI

Satisfacción de clientes en estaciones de servicios⁴⁹

Para medir la calidad de nuestra atención en Chile, en 2021 realizamos 7.101 evaluaciones de cliente incógnito en 421 estaciones de servicios a nivel nacional, que tenían por objetivo evaluar el cumplimiento de los protocolos de servicio que hemos definido.



Para complementar esta consulta, en octubre de 2021 incorporamos dos nuevos ámbitos de servicio dentro del protocolo de atención: el ofrecimiento de CMR puntos y el ofrecimiento de la app MiCopiloto como opción de pago.

También evaluamos la experiencia de nuestros clientes, utilizando el indicador Net Promoter Score (NPS) que mide la recomendación de los servicios. Esta herramienta forma parte del estudio de marca, que cada dos meses calcula la habitualidad en el consumo.

| Evaluación de cliente incógnito en Enex Chile ⁵⁰ | | |
|---|-----------|-----------|
| Zona evaluada | 2020 | 2021 |
| | Resultado | Resultado |
| Tienda por conveniencia | 87,9% | 86,8% |
| N Combustible Zona Norte | 91,7% | 88,7% |
| C Combustible Zona Centro | 88,9% | 89,4% |
| S Combustible Zona Sur | 90,4% | 84,9% |
| Total | 89,7% | 87,3% |

Trabajamos permanentemente para cumplir con nuestro objetivo de ofrecer a los clientes un servicio de excelencia enmarcado en la confianza, la rapidez y la cordialidad. Por ello, en 2021 continuamos midiendo nuestros Protocolos de Servicio en los distintos negocios en los que estamos presentes.



Nuestro compromiso por entregar experiencias memorables a nuestros clientes fue reconocido por tercer año consecutivo por la iniciativa Procalidad, benchmark independiente en Satisfacción de Clientes de referencia en Chile. De esta manera, obtuvimos el primer lugar en la categoría “estaciones de servicio” en el Índice Nacional de Satisfacción de Clientes 2021, lo que nos posiciona como la compañía líder en el sector. **Este reconocimiento de nuestros clientes es especialmente valioso en pandemia, donde hemos realizado grandes esfuerzos para atenderlos bien manteniendo la seguridad como un principio central de la operación.**

01
Somos Enex

02
Cómo creamos valor compartido

03
Rentabilidad Sostenible

04
Personas y Comunidad

05
Innovación y Foco en el Cliente

06
Medio Ambiente y Clima

07
Contenidos y GRI

⁴⁹Indicador Propio: Resultados "Net Promoter Score" para clientes en estaciones de servicios.
⁵⁰Indicador Propio: Resultados de cliente incógnito en estaciones de servicios.

Satisfacción de clientes industriales⁵¹

Para conocer la aceptación que los clientes industriales tienen de nuestros productos y servicios, mensualmente realizamos la Encuesta Index 5 de Satisfacción de Clientes Directos. Esta es una medición mensual que consiste en una consulta telefónica acerca de los puntos clave de la operación de Enex. Dicha herramienta nos permite detectar los principales problemas y evaluar las soluciones implementadas con cada cliente en particular.

| Evaluación de clientes industriales de Enex Chile | | | |
|--|------------|------------|------------|
| Pregunta | Resultado | | |
| | 2018 | 2019 | 2020 |
|  ¿Satisfecho con CSC? (Atención recibida por agentes de servicio) | 99% | 99% | 98% |
|  ¿Satisfecho con el servicio de ventas? | 96% | 97% | 95% |
|  ¿Satisfecho con los despachos de combustible? | 90% | 92% | 89% |
|  ¿Satisfecho con los despachos de lubricantes? | 94% | 94% | 85% |
|  ¿Satisfecho con el servicio de facturación? | 92% | 92% | 92% |
|  ¿Satisfecho con nuestros productos Lubs (Productos + Empaque)? | 98% | 99% | 99% |
| Resultado global | 95% | 96% | 93% |

Gestión de reclamos⁵²

Para conocer la aceptación que los clientes industriales tienen de nuestros productos y servicios, mensualmente implementamos la Encuesta Index 5 de Satisfacción de Clientes directos. Esta es una medición mensual que se realiza a un grupo de clientes, que consiste en una consulta telefónica acerca de los puntos clave de la operación de Enex. Dicha herramienta nos permite detectar los principales problemas y evaluar las soluciones implementadas con cada cliente en particular.

| Reclamos por tipo de cliente de Enex Chile | | | |
|--|---------------|---------------|--|
| Tasa de reclamos por total de transacciones de cliente | | | |
| Cientes Shell Card | 2020 | 2021 | |
| | 0,02% | 0,02% | |
| Cientes EDS | 2020 | 2021 | |
| | 0,005% | 0,004% | |



⁵¹Indicador Propio: Resultados "Index 5" de satisfacción de clientes industriales.
⁵²Indicador Propio: Tasas de reclamos por total de transacciones de clientes.

06

Medioambiente y clima

- 6.1. Gestión de los gases de efecto invernadero (GEI)
- 6.2. Avances hacia una economía circular
- 6.3. Sistema de gestión ambiental
- 6.4. Monitoreo ambiental
- 6.5. Iniciativas de eficiencia hídrica

01

Somos Enx

02

Cómo creamos
valor compartido

03

Rentabilidad
Sostenible

04

Personas y
Comunidad

05

Innovación y
Foco en
el Cliente

06

Medio Ambiente
y Clima

07

Contenidos
GRI



Nuestra estrategia en Enex apunta a la reducción y mitigación de los potenciales impactos ambientales de sus operaciones, como también a una gestión proactiva que fomente su adaptación a los cambios climáticos globales y sus efectos en los contextos donde operamos. Esta gran responsabilidad es la que nos mueve para construir nuestro negocio sobre pilares estratégicos, que se orientan a la rentabilidad sostenible, con operaciones seguras y confiables, basadas en el cuidado y respeto por el medio ambiente, las personas y las comunidades.

6.1. Gestión de gases de efecto invernadero (GEI) ⁵³

Con miras a gestionar nuestra huella de carbono de manera integrada en los tres países en los cuales operamos, desde el 2020 comenzamos por generar una línea base para identificar oportunidades de reducción y mitigación del impacto que nuestras operaciones generan en la atmósfera.

Esto nos convirtió en 2021 en la primera empresa distribuidora de combustibles de América Latina verificada por Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA) bajo la versión 2018 de la norma ISO 14064/1:2018, por nuestro reporte de emisiones de gases de efecto invernadero correspondiente al año 2020. Esta verificación, a diferencia de la versión 2006, incluye nuevas categorías, lo que permite contar con una mayor exactitud en la mirada técnica de la gestión ambiental y considera alcances del ciclo de vida de los principales productos.

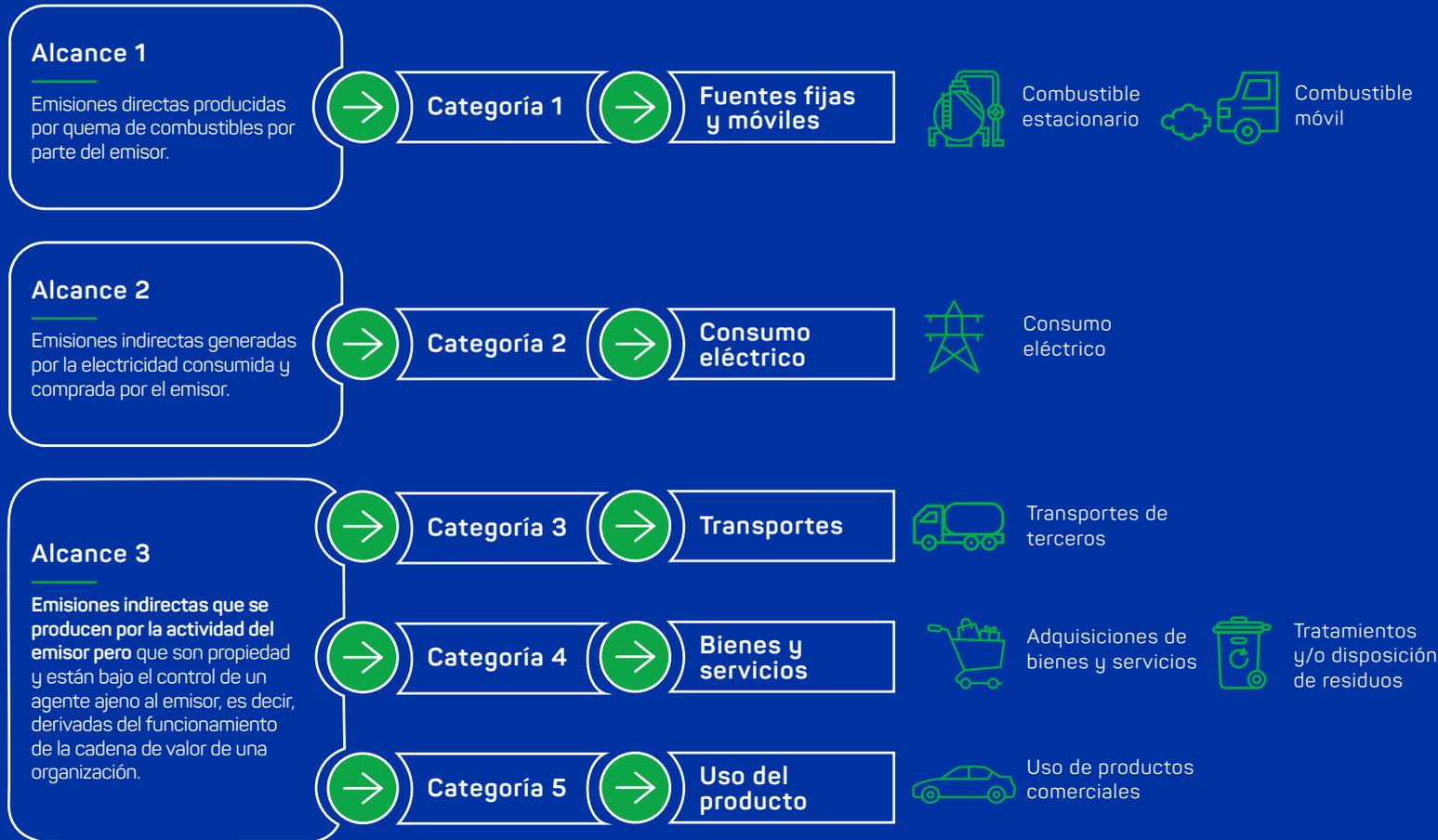


En 2021 en Enex Chile recibimos el sello de reconocimiento del Programa HuellaChile por el registro voluntario de nuestro desempeño en la gestión de gases de efecto invernadero.

Asimismo, fuimos distinguidos con el **sello de reconocimiento del Programa HuellaChile** por el registro voluntario de nuestro desempeño en la gestión de gases de efecto invernadero (GEI). Este programa, impulsado por el Ministerio del Medio Ambiente de Chile, busca fomentar el cálculo, reporte y gestión de los GEI en organizaciones del sector público y privado.

⁵³ GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización.
GRI 302-4 Reducción del consumo energético.
GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance 1).
GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (Alcance 2).
GRI 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3).
Indicador Propio. Iniciativas de Eficiencia Energética.

Agrupaciones de emisiones en enfoque corporativo*



Las emisiones de GEI pueden clasificarse también de acuerdo con la nueva ISO 14064- 1:2019 en las siguientes categorías:

Emisiones directas: análogo al alcance 1 de GHG Protocol.

Emisiones indirectas por energía importada: es análogo al alcance 2 de GHG Protocol

Emisiones indirectas por transporte: emisiones debidas de forma principal al consumo de combustible en vehículos para transportar a las personas, los productos, etc. por todos los medios posibles. Se deben incluir las emisiones de fugas de gases refrigerantes en los vehículos o de la construcción.

Emisiones indirectas de productos y servicios que se utilizan por la empresa: emisiones de productos comprados, bienes de capital y servicios.

Emisiones indirectas que se asocian a la utilización de productos de la empresa: emisiones de productos vendidos después de realizar el proceso productivo. Puede incluir emisiones que se asocien a la utilización del producto o a la disposición final del mismo.

Emisiones indirectas en otras fuentes: cualquier otra emisión que no se incluya en la categoría anterior.

Para el ejercicio 2021, repetimos la medición de nuestra huella de carbono, considerando las emisiones directas e indirectas del año 2021, tomando como alcance todas las operaciones directas que tenemos en Chile, las estaciones de servicios bajo marca Enex en Paraguay y los Travel Centers Road Ranger en el Midwest de EE.UU.

01

Somos Enex

02

Cómo creamos valor compartido

03

Rentabilidad Sostenible

04

Personas y Comunidad

05

Innovación y Foco en el Cliente

06

Medio Ambiente y Clima

07

Contenidos GRI



|  Inventario GEI Chile 2021 (correspondiente a las emisiones generadas en 2021) | | | | | | |
|--|----------------------------------|-------------------------|-------------------|-----------------|------------------|---|
| Categoría | | Total CO _{2eq} | CO ₂ | CH ₄ | N ₂ O | Emisiones Biogénicas (ton CO _{2eq}) |
| Emisiones directas | Fuentes de combustión | 3.880 | 3.865 | 5 | 10 | - |
| | Compras de energía eléctrica | 3.765 | 3.765 | 0 | 0 | - |
| Emisiones indirectas | Transporte | 123.141 | 121.912 | 77 | 1.152 | - |
| | Uso de bienes y servicio | 3.839.814 | 3.839.814 | 0 | 0 | - |
| | Uso de productos comercializados | 9.917.941 | 9.884.812 | 11.452 | 21.677 | - |
| TOTAL | | 13.888.541 | 13.854.169 | 11.533 | 22.839 | - |

Las principales fuentes de emisión de GEI en Chile, son emisiones indirectas a partir del uso de productos comercializados en Chile, con un 71,41% respecto del total de las emisiones para este país, con una cantidad de 9.917.941 toneladas de CO_{2eq} en 2021. En segundo lugar, dentro de la categoría de "Uso de bienes y servicios" con 3.839.814 toneladas de CO_{2eq}, se encuentra la refinación o producción del combustible comercializado correspondiente a un 26,65% del periodo en cuestión. Bajo el 1% se encuentran las demás fuentes, donde podemos encontrar procesos como la producción de lubricantes importados, la importación de productos vía marítima y también el transporte vía terrestre, también de los productos que son comercializados en Chile.

|  Inventario GEI Estados Unidos 2021 (correspondiente a las emisiones generadas en 2021) | | | | | | |
|---|----------------------------------|-------------------------|-----------------|-----------------|------------------|---|
| Categoría | | Total CO _{2eq} | CO ₂ | CH ₄ | N ₂ O | Emisiones Biogénicas (ton CO _{2eq}) |
| Emisiones directas | Fuentes de combustión | - | - | - | - | - |
| | Compras de energía eléctrica | 9.143 | 9.143 | 0 | 0 | - |
| Emisiones indirectas | Transporte | - | - | - | - | - |
| | Uso de bienes y servicio | 268.224 | 268.224 | 0 | 0 | - |
| | Uso de productos comercializados | 432.631 | 429.709 | 1.009 | 1.913 | 413.424 |
| TOTAL | | 709.998 | 707.076 | 1.009 | 1.913 | 413.424 |

En el caso de los travel center Road Ranger en Estados Unidos, se consideró para la medición las ventas de productos, consumos eléctricos y otras emisiones de los sitios. La mayor cantidad de emisiones son indirectas, generadas en el proceso de venta de productos al igual que en Chile, con un 60,93% para un total de 432.630,54 toneladas de CO_{2eq}, seguido de la refinación de estos productos en dicho país, con un 37,78%, encontrándose en último lugar el tercer proceso considerado, correspondiente a los consumos eléctricos

La misma situación anterior se da para Paraguay, donde la venta de productos corresponde a un 80,50% y la refinación del producto a un 19,50%.

|  Inventario GEI Paraguay 2021 (correspondiente a las emisiones generadas en 2021) | | | | | | |
|---|----------------------------------|-------------------------|-----------------|-----------------|------------------|---|
| Categoría | | Total CO _{2eq} | CO ₂ | CH ₄ | N ₂ O | Emisiones Biogénicas (ton CO _{2eq}) |
| Emisiones directas | Fuentes de combustión | - | - | - | - | - |
| | Compras de energía eléctrica | 0 | 0 | 0 | 0 | - |
| Emisiones indirectas | Transporte | - | - | - | - | - |
| | Uso de bienes y servicio | 32.618 | 0 | 0 | 0 | - |
| | Uso de productos comercializados | 134.642 | 134.191 | 156 | 0 | - |
| TOTAL | | 167.261 | 134.191 | 156 | 0 | - |

El Inventario de GEI 2021 Enex Corporativo está construido considerando el ciclo de vida de las actividades que la organización desarrolla en los diferentes países donde tiene presencia. Considerando que estas actividades se refieren a la comercialización y distribución de combustibles, principalmente, y lubricantes en el caso de Chile, es que se han tomado las emisiones en los procesos de producción de los combustibles y lubricantes cuando corresponde, hasta aquellas emisiones indirectas que son emitidas por los clientes de Enex en la utilización de éstos, que son mayoritariamente combustionados.

Como empresa del rubro de distribución de combustibles y lubricantes, estamos comprometidos con el cuidado del medio ambiente y la transición energética hacia economías bajas en carbono y más sostenibles. Buscamos tener un rol protagónico en el avance hacia una menor emisión de GEI, a través del establecimiento de indicadores de gestión, iniciativas y metas en materia de eficiencia energética.

| Inventario GEI Corporativo 2021 (correspondiente a las emisiones generadas en 2021) | | | | | | |
|---|----------------------------------|-------------------------|-------------------|-----------------|------------------|---|
| Categoría | | Total CO _{2eq} | CO ₂ | CH ₄ | N ₂ O | Emisiones Biogénicas (ton CO _{2eq}) |
| Emisiones directas | Fuentes de combustión | 3.880 | 3.865 | 5 | 10 | - |
| | Compras de energía eléctrica | 12.908 | 12.908 | 0 | 0 | - |
| Emisiones indirectas | Transporte | 123.141 | 121.912 | 77 | 1.152 | - |
| | Uso de bienes y servicio | 4.140.656 | 4.140.656 | 0 | 0 | - |
| | Uso de productos comercializados | 10.485.214 | 10.448.712 | 12.617 | 23.885 | 413.424 |
| TOTAL | | 14.765.799 | 14.728.054 | 12.698 | 25.047 | 413.424 |

Alcance de las emisiones directas de Enex:

- **Enex Chile:** Las principales fuentes de emisiones de GEI son la compra de energía eléctrica y el suministro de agua potable a través de red privada en nuestras estaciones de servicios y tiendas de conveniencia.
- **Road Ranger (presencia de Enex en Estados Unidos):** La fuente principal de emisiones de GEI corresponde al consumo eléctrico de los 42 establecimientos de la red de Travel Centers bajo control operacional de Road Ranger.
- **Enex Paraguay:** Las emisiones corresponden a la operación de instalaciones bajo control operacional de Enex.



En 2021, trabajamos en un compromiso de impulsar un futuro **neutro en emisiones** provenientes de nuestra operación al año 2030, correspondientes al alcance 1 y 2 (directas y por consumo eléctrico). A través de energías renovables, nos adelantaremos a las metas nacionales y mundiales definidas en el Acuerdo de París.

⁵⁴ Para más información de los proyectos implementados por la compañía para contribuir a las emisiones indirectas de Alcance 3, consultar Capítulo 3: Rentabilidad sostenible.



- 01 Somos Enex
- 02 Cómo creamos valor compartido
- 03 Rentabilidad Sostenible
- 04 Personas y Comunidad
- 05 Innovación y Foco en el Cliente
- 06 Medio Ambiente y Clima
- 07 Contenidos GRI



Los principales proyectos que buscamos implementar para mitigar y reducir las emisiones de Alcance 1 y 2 de nuestra operación, y proyectar reducciones a nivel de Alcance 3 son:

- Iniciativas de eficiencia energética y economía circular en procesos de la compañía.
- Consumo de energía 100% renovable en nuestras plantas y estaciones de servicios.
- Promoción de acciones de eficiencia energética y economía circular.
- Participación en la industria del hidrógeno verde.
- Generación de proyectos de suministro y autogeneración eléctrica renovable.

Reconversión de nuestra flota a energías sin emisiones Incorporación de tecnologías sustentables en nuestras estaciones de servicios

En esta línea, desde el año 2020 somos socios estratégicos de Giro Limpio, programa dependiente de la Agencia de Sostenibilidad Energética del Ministerio de Energía de Chile, que incentiva el uso eficiente y sostenible de la energía en el sector del transporte. Las acciones concretas implementadas para seguir avanzando hacia una mayor excelencia y mirada técnica de nuestra gestión ambiental durante el período 2020-2021, nos hicieron acreedores del Sello Giro Limpio, que certifica a las empresas que promueven la disminución del consumo de combustibles contaminantes y emisiones de CO₂ en el transporte de carga por carretera dentro de su cadena productiva.



En 2021 obtuvimos el Sello Giro Limpio que certifica nuestro compromiso por transitar hacia la carbono neutralidad. Este sello acredita que el 50% de nuestra carga es movilizada en camiones que generan bajas emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

Somos la única empresa del rubro de transporte de combustibles y lubricantes que obtuvo el sello como generador de carga, reconocimiento que nos incentiva a seguir trabajando para mejorar continuamente la gestión sostenible de nuestra cadena de valor.

6.2. Avances hacia una economía circular⁵⁵

Los principales residuos que generamos internamente en nuestros procesos son del tipo peligrosos. Los gestionamos de acuerdo con el cumplimiento de la regulación sanitaria. Para ello, efectuamos los procesos de trazabilidad establecidos por la normativa y los declaramos en el Sistema de Declaración de Residuos Peligrosos (SIDREP) del Ministerio del Medio Ambiente. En lo que compete a los residuos no peligrosos domiciliarios, se realizan registros internos sobre la base de estimaciones.

El gran volumen de residuos derivados de nuestras operaciones es generado por la comercialización de nuestros productos, como aceites lubricantes y sus variaciones, los que introducimos al mercado en su mayoría en formato envasado, pero también a granel. Los envases que enviamos a disposición final, representan baldes y bidones de plástico, además de cuñetes y tambores de metal. Por otro lado, algunos de estos productos se comercializan también con un envase secundario, habitualmente de cartón.

Los principales consumidores de aceites lubricantes están en el sector minero, quienes consumen el mayor porcentaje del volumen recuperable que comercializamos. Este rubro, además, genera la mayor proporción de residuos de envases metálicos. En lo referido a los envases plásticos y de cartón, se generan en gran medida en la venta directa a cliente finales en distintos canales.

| Tabla de generación de residuos enviados a eliminación o valorización (reciclaje):* | | | | | | |
|---|---------------------------------|-------------------------------|--------------|---|-----------------------------|----------------|
| Tipo de Disposición final | Residuos peligrosos varios (kg) | Tambores de aditivo vacío(kg) | Papel (kg) | Residuos eléctricos y electrónicos (kg) | Residuos domiciliarios (kg) | TOTAL (kg) |
| Eliminación | 502.140 | 0 | - | - | 92.860 | 595.000 |
| Valorización | - | 60.315 | 7.880 | 614,3 | 0 | 68.809 |
| TOTAL | 502.140 | 60.315 | 7.880 | 614.3 | 92.860 | 663.809 |

* Nota: Cabe destacar que estos residuos son generados por las operaciones de Enex y no por Clientes, como es el caso de reciclaje que se hace con el aceite lubricante en las mineras.

La tasa de reciclaje fue de un **10,37%** del total generado



⁵⁵ GRI 306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos.
GRI 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos.
GRI 306-3 Residuos generados.
Indicador Propio: Indicadores iniciativas de Gestión de Residuos.

Gestión sostenible de aceites lubricantes usados (ALU)

En 2017 adherimos al Acuerdo de Producción Limpia (APL), impulsado por la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático, para avanzar en la recuperación de aceites lubricantes usados (ALU). El trabajo de este APL incluyó la creación de un Consorcio de Empresas de Lubricantes Asociadas (CELA) y la definición de los primeros objetivos para el sector, entre ellos: el diseño y operación de un sistema de gestión colectivo, que recolecte y optimice la trazabilidad de los aceites y lubricantes usados; mejorar la información base del sector; evaluar la capacidad de tratamiento y reciclaje de los ALUs y promover acciones de difusión y capacitación para los distintos actores del rubro.

Como consecuencia de esta iniciativa colectiva, en Enx Chile diseñamos y operamos un sistema de gestión interno para el manejo ambiental de aceites lubricantes usados. Luego de tres años de implementación, en 2021 fuimos certificados -hasta 2024- por la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático debido al cumplimiento de un 100% de las metas y acciones establecidas en el Acuerdo de Producción Limpia (APL).

En 2017 suscribimos al Acuerdo de Producción Limpia (APL), iniciativa liderada por la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático. A través de él, implementamos un innovador sistema de gestión y manejo ambiental de aceites lubricantes usados (ALU).

En 2021 fuimos certificados con el sello APL en manejo responsable de lubricante, por el cumplimiento del 100% de nuestras metas de gestión.

En el marco de nuestra adhesión a este APL, en 2019 fuimos parte del proyecto piloto de recolección de ALU en Santiago, iniciativa que buscó simular el funcionamiento que tendría un sistema de gestión colectivo bajo el formato de la Ley REP. Los resultados, entregados en 2021 a través de un informe técnico que analizó el funcionamiento del plan, fueron auspiciosos, tanto por el volumen de aceites lubricantes usados que fue posible recuperar, como por la cantidad de CO2 reducido, equivalente a haber plantado cerca de 34.500 árboles al año.

Para continuar con la gestión sostenible de este residuo, proyectamos focalizar los esfuerzos en el sector minero, donde tenemos una fuerte presencia de Lubricantes Enx, y donde la recuperación de los aceites usados alcanza altos niveles, gracias a una infraestructura y logística apropiadas para esta recolección. Uno de los principales desafíos para la gestión de ALU es la implementación de gestión en el mercado en general, como en talleres y lubricentros, donde no existen las condiciones apropiadas para potenciar el reciclaje de aceites.

Gestión de residuos de contratistas

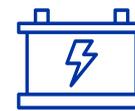
Como Enx Chile tenemos la certeza que la gestión integral de residuos, con miras hacia una economía circular, debe implementarse en coordinación con todos los eslabones de la cadena de valor. Es por esto que desde 2021 fomentamos en nuestros transportistas la adscripción de indicadores de gestión para monitorear la generación de sus residuos prioritarios, según los criterios establecidos por la Ley REP:



**Neumáticos
Fuera de Uso**



**Lubricante
Usado**



**Baterías Fuera
de Uso**



**Filtros
Retirados**



**Sólidos
Contaminados**

Gestión sostenible de envases y embalajes

En 2021 robustecimos nuestro desempeño ambiental con miras a la economía circular a través de la adhesión al **Acuerdo de Producción Limpia (APL) de Ecoetiquetado de Envases y Embalajes**, liderado por la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático, la Sociedad de Fomento Fabril (SOFOPA) y el Ministerio de Medio Ambiente.

Este APL entrega el sello **#ElijoReciclar**, el cual **certifica que al menos el 80% del peso del envase del producto comercializado está elaborado con materiales reciclables**, que dichos materiales pueden ser separados para su reciclaje y que existe, actualmente, demanda de la industria del reciclaje por ellos. Además, de manera complementaria, el sello trae consigo una etiqueta de información que permite a nuestros clientes saber qué hacer con el envase para asegurar su reciclado y posterior valorización, de forma sencilla, clara y directa.

Entre los productos que se comercializan con esta ecoetiqueta se encuentran aquellos de la marca upa! y los del negocio de los lubricantes. Actualmente, contamos con la certificación de los siguientes productos con el sello #ElijoReciclar:

| Productos certificados con el sello #ElijoReciclar | |
|---|--|
| <p>Pennzoil Euro L 5w30</p>  | <p>Krynex Limpia parabrisas</p>  |
| <p>Pennzoil Platinum 5w20</p>  | <p>Carbón upa!</p>  |
| <p>Pennzoil Platinum 5w30</p>  | <p>Hielo upa!</p>  |
| <p>Krynex K2 Extra 50% 6x1L</p>  | <p>Agua upa! 1600 ml</p>  |
| <p>Krynex Agua Desmineralizada</p>  | <p>Agua upa! 500 ml</p>  |



Somos la única empresa de la industria de distribución de lubricantes y operación de tiendas de conveniencia en formar parte del **Acuerdo de Producción Limpia (APL) de Ecoetiquetado de Envases y Embalajes**, así como la primera del rubro en ser certificada con el sello **#ElijoReciclar**, que entrega a nuestros clientes información clara sobre reciclaje de nuestros productos.

En 2021 contamos con diez productos identificados con este sello y, para el año 2022, esperamos certificar nuevos productos marca upa! que utilizan envases de polipropileno flexible, además de envases de cuidado automotriz (Car Care), repuestos, aceites y lubricantes.

01
Somos Enx

02
Cómo creamos valor compartido

03
Rentabilidad Sostenible

04
Personas y Comunidad

05
Innovación y Foco en el Cliente

06
Medio Ambiente y Clima

07
Contenidos GRI

Innovación en Ecodiseño y envasado

Durante 2021 ampliamos la oferta para nuestros clientes de productos que presentan características de diseño respetuoso con el medio ambiente. **A través de la marca de lubricantes premium Pennzoil**, el aceite más vendido en Estados Unidos, **estrenamos el primer envase 100% reciclable, llamado Ecobox**, una innovadora solución sostenible para los cambios de aceite vehicular. Consiste en una caja de cartón fácilmente reciclable, con un contenedor de plástico flexible con el lubricante en su interior, que permite la estanqueidad y cuyo uso de plástico es 89% menor al de los tradicionales bidones.

Este envase permite que el aceite drene de manera fácil, produciendo una merma mínima, reduciendo derrames y optimizando el contenido. Entre otros beneficios de la Ecobox de Pennzoil, está el ofrecer un rango amplio de aceites lubricantes premium para automóviles modernos, es fácil de almacenar e instalar, ocupa menos espacio, mejora la rapidez y maniobrabilidad del cambio de aceite y requiere menos manipulación. Hoy somos la única empresa de la industria de distribución de lubricantes en Chile que comercializa este formato.



Fomento del reciclaje

A fines de 2021 potenciamos nuestras iniciativas en materia de economía circular, a través de la firma de un compromiso para implementar un proyecto piloto en conjunto con la Unidad de Desarrollo Tecnológico (UDT) de la Universidad de Concepción, cuyo objetivo es recolectar mascarillas desechadas, tanto por los colaboradores como por los clientes que visitan nuestras principales tiendas upa! de la región del Biobío. Estas mascarillas serán recicladas **para la obtención de un pellet de polipropileno, con el que se fabricarán bandejas de comida** que estarán disponibles para nuestros clientes en estas mismas tiendas de conveniencia.

Este proyecto se implementará en el primer trimestre de 2022, en la mayoría de nuestras estaciones de servicios emplazadas en el Gran Concepción, específicamente en la ruta Itata y ruta Concepción-Talcahuano, y en planta San Vicente, ubicada en Talcahuano



01

Somos Enx

02

Cómo creamos valor compartido

03

Rentabilidad Sostenible

04

Personas y Comunidad

05

Innovación y Foco en el Cliente

06

Medio Ambiente y Clima

07

Contenidos GRI

6.3. Sistema de gestión ambiental⁵⁶

En Enex, nuestro compromiso por gestionar nuestras operaciones de manera ambientalmente responsable está ratificado en nuestra **Política de Medio Ambiente**, la cual establece los lineamientos para **desarrollar una gestión operacional con altos estándares medioambientales, de seguridad y calidad**, y nos guía en la **promoción de una cultura corporativa de respeto por el entorno entre nuestros colaboradores, contratistas, distribuidores y proveedores**.

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental cumple con los requisitos de la norma ISO 14001, una herramienta metodológica que proporciona un marco preventivo y de mejora continua, y que nos permite ir más allá del cumplimiento de los requerimientos normativos, abordando de manera sistemática los riesgos e impactos derivados de nuestras operaciones y minimizando el impacto en el entorno.

Bajo este marco de gestión, suscribimos compromisos voluntarios de cuidado ambiental y diseñamos programas de acción integrados en todas las líneas de negocio de la compañía, para optimizar el uso de los recursos, gestionar responsablemente nuestra huella de carbono e implementar las mejores prácticas de manejo sostenible de residuos, eficiencia energética e hídrica, con miras a **desarrollar nuestras operaciones según una economía circular**.

Respecto a la gestión de **Enex en Paraguay**, durante 2021 la compañía tuvo **grandes avances en materia de Calidad y Sistema de Seguridad y Medio Ambiente**, a través del establecimiento de políticas y reglamentos internos.

Un hito de gran importancia para la compañía en Paraguay fue la **inauguración de la estación de servicios en la avenida Mariscal López y Brasilia, la más moderna del país, en materia de estándares de sostenibilidad ambiental y bioseguridad**.

El diseño de la infraestructura busca integrar elementos naturales, se puede apreciar una importante cantidad de árboles en los alrededores y se integraron algunos en el diseño para no modificar el entorno. De esta manera, la obra presenta un diseño arquitectónico de vanguardia en relación con el respeto del entorno medio ambiental.



⁵⁶ GRI 307-1 Multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medio ambiente.

6.4. Monitoreo ambiental⁵⁷

Nuestro compromiso con el desarrollo de operaciones de altos estándares de calidad se implementa a través del Programa de Monitoreo Ambiental, bajo el cual efectuamos controles permanentes de índices relativos a calidad del aire; estimación de emisiones; análisis de aguas servidas y agua potable; observación de pozos subterráneos; revisión de residuos industriales líquidos (Riles); ruidos y vibraciones, entre otros indicadores.

El cumplimiento de estos índices es evaluado mensualmente en Enx Chile por el Comité de Salud, Seguridad y Medio Ambiente (SSMA) y los respectivos comités liderados por las subgerencias de cada área de nuestra operación: Distribución, Ingeniería, Transporte, Estaciones de Servicios e Inversiones Enx. Los resultados de estas evaluaciones entregan información para diseñar e implementar planes de acción con una frecuencia semanal y son monitoreados por las respectivas mesas técnicas de trabajo de RCAs, Ruido, Agua y Economía Circular. Además, de manera mensual se revisan en el comité SSMA con la alta gerencia de Enx y filiales.

El principal indicador de cumplimiento normativo es el Índice de Radicación Legal (IRL), que identifica requisitos legales de todo tipo (construcción, sanitarios, ambientales, tributarios, SEC, etc.) por cada instalación: estaciones de servicios, tiendas de conveniencia, lavados de autos, plantas de combustibles, instalaciones industriales, entre otras. Para monitorear este índice y analizar el cumplimiento de los planes de acción, contamos con la Mesa de trabajo del Índice de Radicación Legal, conformada por el área de Ventas, de Redes y de Ingeniería de la compañía.

Adicionalmente, acompañamos a nuestros distribuidores en la adquisición de buenas prácticas para la correcta implementación del proceso de reportabilidad de los indicadores ambientales a la autoridad competente, a través de capacitaciones respecto al manejo de las plataformas digitales involucradas para dicho fin.

Para llevar a cabo nuestras operaciones según los estándares de calidad solicitados por la ley, desarrollamos iniciativas de prevención para gestionar los posibles riesgos asociados a derrames y contaminación, los que se pueden generar durante nuestros procesos de carga y descarga de combustible, e implementamos acciones tempranas de detección de eventuales fugas de productos desde tanques y líneas. Si suceden desviaciones del cumplimiento de tales indicadores, se activan planes de contingencia y se destinan recursos para mitigar los impactos que pueden afectar la salud de las personas y al medio ambiente.

Además, para minimizar los riesgos de derrame y contaminación en nuestras estaciones de servicios, desarrollamos periódicamente campañas de sensibilización y adscripción de buenas prácticas de operación a los transportistas, a la vez que contamos con cursos de formación para nuestros colaboradores para que adquieran conductas alineadas al desarrollo de una operación eficiente y segura.

Iniciativas ambientales en nuestras plantas de almacenamiento

Planta de combustibles Enx La Greda Alta

Planta La Greda Alta es una instalación de almacenamiento de combustibles y asfaltos, asociada a un terminal marítimo ubicado en la Región de Valparaíso, a través del cual realizamos la descarga, el almacenamiento y el despacho de nuestros productos terminados. Está regulada por una RCA (Resolución de Calificación Ambiental) y, por estar ubicada en la comuna de Puchuncaví, en el cordón industrial de Concón, Quintero y Puchuncaví, tiene una importancia estratégica para la Compañía y es de interés para la comunidad y las autoridades. Esta planta es operada por Enx, y compartida con la sociedad Asfaltos ConoSur en el almacenamiento de asfalto.

Para gestionar su correcta operación poseemos un Plan de Vigilancia Ambiental, a través del cual efectuamos monitoreos trimestrales al medio marino y, de manera semestral, implementamos un análisis de las aguas del estero Campiche y de la descarga de aguas servidas. En 2021, los resultados de estos monitoreos dieron cuenta de resultados dentro de los límites permisibles de referencia, no representando un riesgo ecotoxicológico para los ecosistemas muestreados.

De manera complementaria, contamos con una Estación de Monitoreo de la Calidad del Aire y Meteorología en el sector de Campiche, encargada del levantamiento permanente de datos asociados a contaminantes atmosféricos. Desde el año 2020, esta estación entrega información directamente a la Superintendencia del Medio Ambiente, a través de una conexión de interfaz API.

⁵⁷ Indicador Propio: Indicadores monitoreo del Medio Marítimo La Greda.



Cierre de la Planta de Combustibles Comap Antofagasta

El 30 de septiembre de 2020, la Planta COMAP de Combustibles cesó sus operaciones, lo cual fue informado por Enx a las autoridades locales y a la comunidad. Antes del cierre, ya se habían retirado dos líneas submarinas en desuso y una vez cesadas las operaciones, se retiró la totalidad del combustible que almacenaban sus tanques y líneas. En consecuencia, en noviembre de 2020 la instalación quedó libre de hidrocarburos. Luego de obtener todos los permisos necesarios para dismantelar el resto de las instalaciones, en el segundo semestre de 2021, la compañía inició el proceso de dismantelamiento de los tanques de la planta, el cual implicó las siguientes actividades de mitigación de impacto ambiental:

- Drenaje y limpieza interna de tanques y líneas asociadas, realizando disposición de residuos en lugares autorizados.
- Desclasificación de aproximadamente 1.300 Toneladas de residuos peligrosos.
- Adjudicación de fundición a una empresa especializada para transporte y reciclaje de fierros desclasificados.
- Utilización de tecnología "Cut and Pull" durante el proceso de demolición de tanques.
- Retiro de parte del Terminal Marítimo Antofagasta, específicamente tres boyas y elementos asociados.
- Instalación de un cerco perimetral (malla) alrededor de la obra para evitar emisión de partículas hacia alrededores.
- Implementación de procedimientos que generen cero impactos ambientales durante el desarrollo de las actividades.

- Adjudicación a una empresa experta, para la elaboración de la ingeniería de remediación de suelos, y una posterior Declaración de Impacto Ambiental.

En el año 2022 se realizarán estudios ambientales para evaluar las características de remediación requeridas de los suelos. El plazo del proceso dependerá del término del proceso de dismantelamiento, los estudios ambientales, sus definiciones y posteriores permisos que deban gestionarse.

01

Somos Enx

02

Cómo creamos valor compartido

03

Rentabilidad Sostenible

04

Personas y Comunidad

05

Innovación y Foco en el Cliente

06

Medio Ambiente y Clima

07

Contenidos GRI



6.5. Iniciativas de eficiencia hídrica⁵⁸

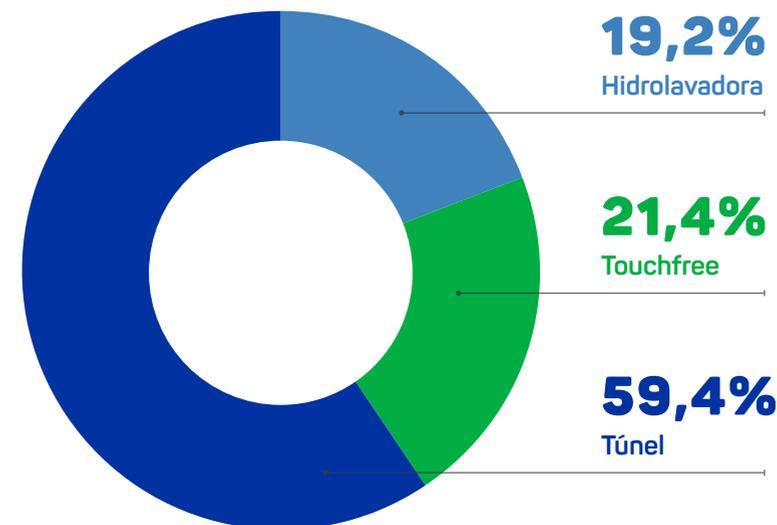
En Enex Chile contamos con un plan de ahorro hídrico, que considera la aplicación de tecnologías sustentables para fomentar la recuperación de agua en los procesos de lavado de autos en nuestras estaciones de servicios.

Durante 2021, seguimos trabajando para reducir los consumos de agua e incrementar la reutilización de aguas en las estaciones de servicios. Gracias a nuestra tecnología de tratamiento y reciclado de agua, somos capaces de ahorrar hasta un 94% en comparación con un lavado en casa, convirtiéndonos en la mejor opción del mercado para lavar el auto y a la vez minimizar el consumo de agua por lavado.

| M³ Reciclados | Prom. Mes (M³) | N° Autos lavados |
|---------------|----------------|------------------|
| 17.184 | 1.438 | 13.583 |

Hemos realizado mejoras en la eficiencia de la operación del negocio de lavado, donde se ha aumentado la capacidad de reciclaje de agua de las plantas, además de eliminar procesos no críticos en el proceso de lavado que consumían un alto volumen de agua.

Los tipos de máquina presentes en nuestros LavaPro son Touchfree, Túnel e Hidrolavadora Autoservicio.



Nuestro compromiso para 2022

Implementar 10 nuevas plantas de reciclaje de agua, priorizando zonas con mayor impacto en escases hídrica, con lo cual totalizaremos 19 plantas de tratamiento de agua de lavado de autos.

⁵⁸ Indicador Propio: Indicadores Iniciativas ahorro hídrico.

- 01 Somos Enex
- 02 Cómo creamos valor compartido
- 03 Rentabilidad Sostenible
- 04 Personas y Comunidad
- 05 Innovación y Foco en el Cliente
- 06 Medio Ambiente y Clima
- 07 Contenidos GRI



07

Contenidos GRI



01
Somos Enex

02
Cómo creamos
valor compartido

03
Rentabilidad
Sostenible

04
Personas y
Comunidad

05
Innovación y
Foco en
el Cliente

06
Medio Ambiente
y Clima

07
Contenidos
GRI

| Capítulo 1. Somos Enex | | |
|------------------------|---|--------|
| GRI | Contenido | Página |
| GRI 102-1 | Nombre de la organización | 5 |
| GRI 102-2 | Actividades, marcas, productos y servicios | 13 |
| GRI 102-3 | Lugar donde se encuentra la sede central de la organización. | 13 |
| GRI 102-4 | Número de países en los que opera la organización y nombres de los países en los que lleva a cabo las operaciones más significativos o relevantes | 10 |
| GRI 102-5 | Naturaleza de la propiedad y forma jurídica (Relación con Grupo Quiñenco) | 10 |
| GRI 102-6 | Mercados servidos | 10 |
| GRI 102-7 | Tamaño de la organización | 10 |
| GRI 102-9 | Cadena de suministro | 17 |
| GRI 102-10 | Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro | 17 |
| GRI 102-12 | Iniciativas externas | 30 |
| GRI 102-13 | Lista de las principales afiliaciones a entidades del sector u otras asociaciones | 30 |
| GRI 102-14 | Declaración del más alto responsable de toma de decisiones sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia para abordar la sostenibilidad | 5 |
| GRI 102-16 | Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta | 18 |
| GRI 102-18 | Estructura de gobernanza: comités del máximo órgano de gobierno y los comités responsables de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales. | 20 |
| GRI 102-22 | Composición del máximo órgano de gobiernos | 20 |
| GRI 102-23 | Si el presidente del máximo órgano de gobierno también es un ejecutivo de la organización. | 20 |
| GRI 102-24 | Nominación y selección del máximo órgano de gobierno | 20 |
| GRI 102-17 | Mecanismos internos y externos para solicitar asesoramiento sobre conducta ética y jurídica y sobre la integridad de la organización | 23 |
| Indicador Propio | Canal de consultas y denuncias de ética e integridad. | 24 |
| GRI 205-1 | Operaciones evaluadas por riesgos relacionados con corrupción | 24 |
| GRI 205-2 | Comunicación y formación sobre anticorrupción | 24 |
| GRI 205-3 | Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas | 24 |
| GRI 206-1 | Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia. | 24 |
| GRI 102-45 | Lista de las entidades que forman parte de los estados financieros consolidados | 3 |

| Capítulo 2. Cómo creamos valor compartido | | |
|---|--|--------|
| GRI | Contenido | Página |
| GRI 102-40 | Lista de grupos de interés con los que se relaciona. | 29 |
| GRI 102-42 | Base para identificar y seleccionar a los grupos de interés participantes. | 29 |
| GRI 102-43 | Enfoque de la organización con respecto a la participación de los grupos de interés. | 29 |
| GRI 102-21 | Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales. | 32 |
| GRI 102-44 | Temas y preocupaciones que han sido señalados a través de la participación de los grupos de interés. | 32 |
| GRI 102-46 | Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema | 32 |
| GRI 102-47 | Lista de los temas materiales identificados | 32 |
| GRI 102-48 | Reexpresión de la información | 32 |
| GRI 102-49 | Cambios en la elaboración de informes | 32 |
| GRI 102-50 | Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario). | 32 |
| GRI 102-51 | Fecha de la última memoria (si procede). | 32 |
| GRI 102-52 | Ciclo de elaboración de reporte | 32 |
| GRI 102-53 | Punto de contacto para preguntas sobre el reporte | 2 |
| GRI 102-54 | Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI | 2 |
| GRI 102-56 | Verificación externa (este reporte no cuenta con verificación externa) | 2 |

| Capítulo 3. Rentabilidad sostenible | | |
|-------------------------------------|--|--------|
| GRI | Contenido | Página |
| GRI 201-1 | Valor económico directo generado, distribuido y retenido. | 42 |
| GRI 202-1 | Ratio del salario de categoría inicial estándar frente al salario mínimo local. | 66 |
| Indicador Propio | EBITDA, Volumen y Utilidad | 42 |
| Indicador Propio | Distribución de ingresos por segmentos | 16 |
| Indicador Propio | Ingreso por ventas desglosado por tipo de clientes. | 44 |
| Indicador Propio | Número y monto total de nuevos contratos de Enex Chile | 44 |
| Indicador Propio | Nuevas Energías | 45 |
| Indicador Propio | Resultados del indicador de excelencia operacional OTA (On time arrival) | 50 |
| Indicador Propio | Resultados del indicador de excelencia operacional SLA (Service Level Agreement) | 50 |
| Indicador Propio | Indicador de excelencia operacional Road Ranger | 51 |
| Indicador Propio | Indicador de excelencia operacional Enex Paraguay | 51 |

01
Somos Enex

02
Cómo creamos
valor compartido

03
Rentabilidad
Sostenible

04
Personas y
Comunidad

05
Innovación y
Foco en
el Cliente

06
Medio Ambiente
y Clima

07
Contenidos
GRI

Capítulo 4. Personas y comunidad

| GRI | Contenido | Página |
|------------------|--|--------|
| GRI 102-8 | Información sobre empleados y otros trabajadores: número total de empleados por contrato laboral y sexo, región, por tipo de contrato. | 53 |
| GRI 401-1 | Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal. | 55 |
| GRI 102-41 | Porcentaje del total de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva. | 57 |
| GRI 407-1 | Libertad de asociación y negociación colectiva | 57 |
| Indicador Propio | % de movilidad interna | 58 |
| GRI 404-3 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional | 60 |
| GRI 404-1 | Media de horas de formación al año por empleado | 61 |
| GRI 404-2 | Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición | 61 |
| Indicador Propio | Iniciativas para el Desarrollo de Carreras | 61 |
| Indicador Propio | Resultados encuesta clima y medidas adoptadas | 63 |
| Indicador Propio | Iniciativa "Estoy Contigo": política de flexibilidad laboral | 63 |
| GRI 405-1 | Diversidad en órganos de gobierno y empleados | 65 |
| GRI 405-2 | Equidad salarial de género | 65 |
| Indicador Propio | Total de colaboradores en situación de discapacidad | 65 |
| Indicador Propio | Total de colaboradores extranjeros | 65 |
| GRI 102-35 | Políticas de remuneración | 66 |
| GRI 202-1 | Ratio del salario de categoría inicial estándar frente al salario mínimo local | 66 |
| GRI 403-1 | Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo | 67 |
| GRI 403-3 | Servicios de salud en el trabajo | 67 |
| GRI 403-4 | "Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo " | 67 |
| GRI 403-8 | Cobertura del sistema de gestión de la salud y seguridad. | 68 |
| GRI 403-2 | "Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes" | 69 |
| GRI 403-9 | Lesiones por accidente laboral | 69 |
| Indicador Propio | Iniciativas en Seguridad: Traspaso de prácticas y fiscalización asociado a la seguridad | 69 |
| Indicador Propio | Inversión Social y organizaciones beneficiadas | 72 |
| Indicador Propio | Iniciativas Comunitarias | 73 |

Capítulo 5. Innovación y foco en el cliente

| GRI | Contenido | Página |
|-------------------|--|--------|
| Indicador Propio | Descripción de proyectos de "Enex Innova" | 76 |
| Indicador Propio | Número de proyectos desarrollados y presentados ante el Comité de Innovación | 76 |
| Indicador Propio | Número de nuevos intraemprendedores | 76 |
| Indicador Propio | Número de Sesiones de mentoría, jornadas de entrenamiento y Workshops a los intraemprendedores | 76 |
| Indicador Propio | Iniciativas de transformación digital (digitalización) | 77 |
| Indicador Propio | Descripción de proyectos de Innovación | 77 |
| Indicador Propio | Descripción de nuevos productos y servicios desarrollados | 81 |
| Indicador Propio: | Programas e iniciativas de fidelización. | 82 |
| Indicador Propio | Seguridad Patrimonial: N° de incidentes delictuales ocurridos en estaciones de servicio | 86 |
| Indicador Propio | Evaluación de distribuidores de franquicia y satisfacción | 89 |
| Indicador Propio | Resultados indicadores de marca y servicios | 89 |
| Indicador Propio | Resultados cliente incognitos en estaciones de servicio | 89 |
| Indicador Propio | Resultados "Net Promoter Score" para clientes en estaciones de servicios | 89 |
| Indicador Propio | Resultados "Index 5" de satisfacción de clientes industriales. | 91 |
| Indicador Propio | Tasas de reclamos por total de transacciones de clientes | 91 |

Capítulo 6. Medio ambiente y clima

| | | |
|------------------|--|-----|
| GRI 302-1 | Consumo energético dentro de la organización | 93 |
| GRI 302-4 | Reducción del consumo energético | 93 |
| GRI 305-1 | Emisiones directas de GEI (alcance 1) | 93 |
| GRI 305-2 | Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) | 93 |
| GRI 305-3 | Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) | 93 |
| Indicador Propio | Iniciativas Eficiencia Energética | 93 |
| GRI 306-1 | Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos | 98 |
| GRI 306-2 | Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos | 98 |
| GRI 306-3 | Residuos generados | 98 |
| Indicador Propio | Indicadores iniciativas de Gestión de Residuos | 98 |
| GRI 307-1 | Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medio ambiente | 102 |
| Indicador Propio | Indicadores monitoreo del Medio Marítimo La Greda | 103 |
| Indicador Propio | Iniciativa planta de Antofagasta de reciclaje de metales | 104 |
| Indicador Propio | Indicadores Iniciativas ahorro hídrico (Piloto de ahorro de agua en lavado, diseño de nuevas EDS con bajo consumo agua) | 105 |

| | | |
|-------------------|---------------------------------|------------|
| GRI 102-55 | Índice de contenidos GRI | 106 |
|-------------------|---------------------------------|------------|

01

Somos Enex

02

Cómo creamos valor compartido

03

Rentabilidad Sostenible

04

Personas y Comunidad

05

Innovación y Foco en el Cliente

06

Medio Ambiente y Clima

07

Contenidos GRI

2021

Reporte de Sostenibilidad

Equipo responsable:

Subgerencia de Sostenibilidad e Innovación

Materialidad, redacción y edición de contenidos:

Gestión Social S.A.

Diseño y diagramación:

Emigra Diseño

