



Reporte de sostenibilidad

2019



Índice

Carta del Gerente General:
Nicolás Correa

p. 05

Principales cifras / Hitos del año

p. 07

p.09

Somos Enx

- a. Propósito y valores
- b. Estructura de Gobierno Corporativo
- c. Ética e integridad
(tema material)

p.21

Estrategia de Sostenibilidad y Materialidad

- a. Pilares estrategia / ODS
- b. Grupos de interés
- c. Materialidad

p.28

Rentabilidad y Diversificación

- a. Crecimiento e internacionalización
(tema material)
- b. Excelencia operacional
- c. Innovación y transformación digital
(tema material)
- d. Diversificación

Capítulo 5.

p.39

Personas y Comunidad

- a. Equipo comprometido
(tema material)
- b. Salud y seguridad de las personas
(tema material)
- c. Aporte a la comunidad
(tema material)

p.58

Foco en el Cliente

- a. Estrategias para mejorar la gestión de clientes
- b. Experiencia de clientes
(tema material)

Capítulo 6.

p.65

Medio Ambiente y Clima

- a. Cuidado del medioambiente
(tema material)

Capítulo 7.

p.73

Contenidos GRI

01.
Somos Enx

02.
Estrategia de Sostenibilidad y Materialidad

03.
Rentabilidad y Diversificación

04.
Personas y Comunidad

05.
Foco en el Cliente

06.
Medio Ambiente y Clima

07.
Contenidos GRI



Acerca de este reporte

- **Reporte de Sostenibilidad Enex 2019** 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 2019 (periodicidad anual).
- El alcance del presente Reporte es para Enex S.A y sus filiales.
- **Filiales:**
Inversiones Enex, ESM, DICOMAC, Enex Investments Chile, Enex Investments US.
- En los casos pertinentes se incluyen rectificaciones de información de 2018 para 2019.
- Para resolver dudas o hacer comentarios sobre este Reporte de Sostenibilidad y la información que contiene, por favor dirigirse a:

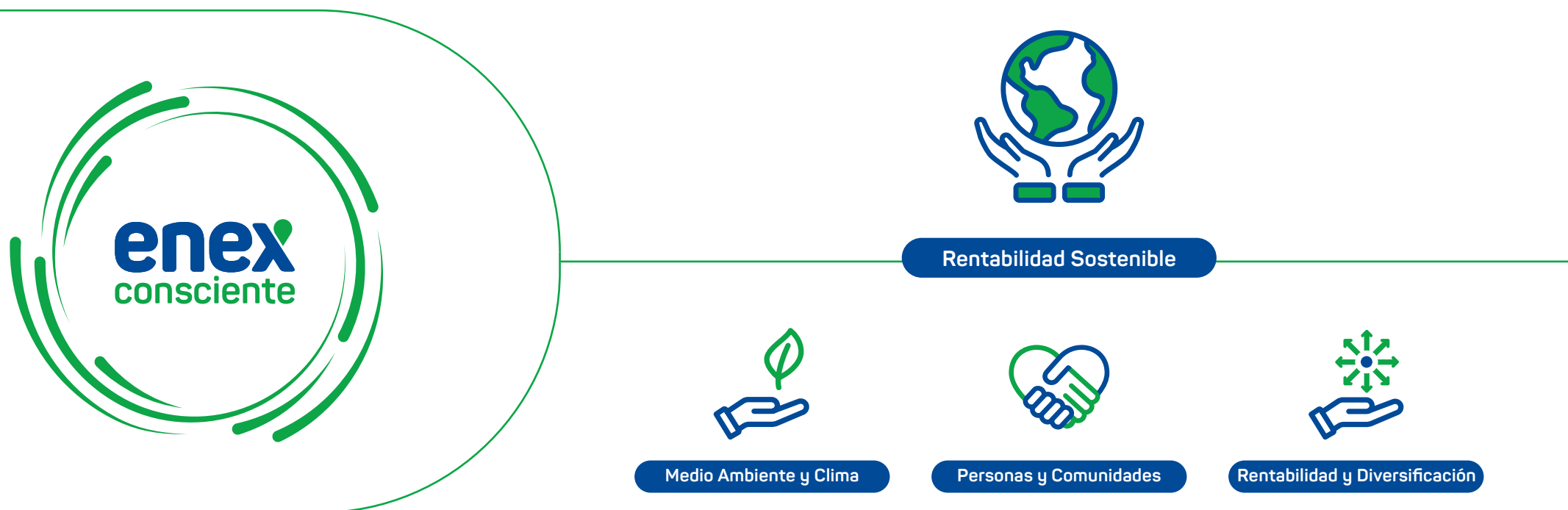
Claudia Hoyos
Jefe de Comunicaciones Corporativas y RSE
claudia.hoyos@enex.cl

- **Dirección:**
Av. Del Cóndor Sur 520, Ciudad Empresarial, Santiago, Chile.



Encuesta de Materialidad a Colaboradores

A lo largo del presente Reporte de Sostenibilidad, se encontrarán diversas preguntas que fueron realizadas por nuestros colaboradores a través de la Encuesta de Materialidad aplicada para el desarrollo del documento.



- 01. Somos Enex
- 02. Estrategia de Sostenibilidad y Materialidad
- 03. Rentabilidad y Diversificación
- 04. Personas y Comunidad
- 05. Foco en el Cliente
- 06. Medio Ambiente y Clima
- 07. Contenidos GRI



Durante la última década nos hemos consolidado como uno de los más relevantes distribuidores de combustibles y lubricantes en el país, operadores de tiendas de conveniencia y proveedores de otros servicios relacionados.

Mensaje del Gerente General de Enex

Tengo el agrado de presentarles el tercer Reporte de Sostenibilidad de Empresa Nacional de Energía, Enex S.A., que da cuenta de nuestra gestión en materia económica, ambiental y social, en un año muy especial para nuestra Compañía, en que cumplimos 100 años. Desde 1919 que hemos colaborado con el desarrollo económico del país, una larga trayectoria que nos alienta a buscar nuevos desafíos para seguir innovando y ser la energía que mueve tu mundo por muchos años más.

Durante la última década nos hemos consolidado como uno de los más relevantes distribuidores de combustibles y lubricantes en el país, operadores de una red de estaciones de servicio identificadas con la marca y los colores de Shell, operadores de tiendas de conveniencia y proveedores de otros servicios relacionados. También hemos invertido con éxito en el extranjero. En el año 2018 adquirimos Road Ranger, el cuarto operador de Travel Centers más grande de Estados Unidos, y en 2019 adquirimos el 50% de Gasur SRL (actualmente Enex Paraguay) empresa que cuenta con una red de más de 50 estaciones de servicio y tiendas de conveniencia en Paraguay, las que llevarán las marcas Enex y upa!, respectivamente.

Todo lo que hemos emprendido ha sido consistente con uno de nuestros pilares estratégicos: Rentabilidad Sostenible. Como empresa buscamos entregar productos y servicios de calidad a nuestros clientes, facilitar oportunidades laborales para mejorar la calidad de vida de las personas, ayudar en el desarrollo de las

comunidades en las cuales operamos y llevar a cabo nuestras actividades cuidando el entorno.

En consecuencia, para la obtención de resultados económicos, trabajamos con los más altos estándares de seguridad, salud ocupacional y protección del medio ambiente, y hemos invertido fuertemente en mejorar nuestra infraestructura, con el objetivo de entregar una innovadora experiencia a nuestros clientes y adecuadas condiciones laborales a nuestros trabajadores. A su vez, realizamos nuestras actividades dentro de un marco ético, respetando la legalidad vigente y las normas de libre competencia.

Durante el período de gestión cubierto por este Reporte, reforzamos esta forma de trabajar. Renovamos nuestra Marca Corporativa, con la misión de canalizar y comunicar de una forma más eficiente nuestra identidad como compañía y todos los productos y servicios que hemos desarrollado desde nuestro nacimiento como Enex en 2011, luego que el Grupo Quiñenco adquiriera los activos de Shell en nuestro país.

Esta renovada identidad va de la mano con el diseño de una nueva Estrategia de Sostenibilidad, que nos ayudará a potenciar el valor de Enex en el largo plazo. Ésta se basa en tres pilares – rentabilidad y diversificación; personas y comunidades; medioambiente y clima– que serán nuestra guía para contribuir a lograr los objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por

la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y beneficiar a nuestros grupos de interés, a través de una serie de acciones específicas en las que estamos trabajando.

Una de ellas, por ejemplo, es la ampliación de nuestra red Enex e-Pro, que permite la carga de vehículos eléctricos de una forma más rápida y amigable. Con la instalación de siete nuevas electrolineras en 2019, redoblamos nuestro compromiso con el desarrollo de la electromovilidad y la disminución de emisiones contaminantes.

La seguridad de nuestro negocio y nuestro compromiso con el abastecimiento fueron puestos a prueba por los acontecimientos sociales ocurridos en Chile desde octubre hasta finales de año. Para responder a los desafíos que plantearon estos hechos, tomamos todas las medidas necesarias y actualizamos nuestros protocolos de acción para garantizar la seguridad de nuestra flota de vehículos, operadores y clientes.

Esta experiencia nos demostró que nuestros colaboradores son capaces de enfrentar los desafíos futuros y lograr resultados de forma sostenible, en un contexto cada vez más complejo y cambiante. En ellos está nuestro principal valor, que nos define como una empresa resiliente. Los últimos meses de 2019 nos sirvieron como una valiosa experiencia para adecuar el funcionamiento de nuestra empresa y enfrentar con éxito la pandemia del Covid-19 durante 2020, en la que una vez más, el fuerte compromiso de los colaboradores con la compañía y sus valores ha sido crucial.

En Enex velamos siempre por mejorar las condiciones de trabajo de nuestros colaboradores. Sabemos que es importante para el desarrollo integral de las personas y de la sociedad. Es por ese motivo que, en el contexto de la crisis social, fuimos los primeros en establecer un sueldo mínimo de \$500.000 para todos los colaboradores de nuestra compañía, incluidos los trabajadores de nuestros distribuidores, aun cuando hubo una disminución de los volúmenes comercializados a partir de octubre del año pasado.

Para finalizar, deseo expresar nuestro pesar por el fallecimiento de nuestro director Gonzalo Menéndez Duque, quien siempre mostró compromiso y responsabilidad por aportar al progreso del país.

Me despido agradeciendo a todos quienes colaboraron para permitir la continuidad operacional de nuestra empresa en el último trimestre del año, un aspecto de gran importancia para el país, dado el rol estratégico que tenemos en nuestra sociedad como abastecedores de energía. Al mismo tiempo, quiero destacar a los gestores y ejecutores de las acciones e iniciativas de las que da cuenta este Reporte de Sostenibilidad 2019. Ellas muestran el compromiso de Enex por “ser la energía que mueve tu mundo”, en un contexto desafiante de cambios sociales, sanitarios, tecnológicos e industriales que nos motivan a mejorar de manera continua.

Nicolás Correa Ferrer
Gerente General
Empresa Nacional De Energía Enex S.A.



Principales Cifras e Hitos 2019

Celebración centenario Enx



7
Nuevas electrolineras en nuestra red Enx e-Pro

Adquirimos el **50%**
de Gasur SRL, Paraguay

24,2%
de participación de mercado



7

Nuevas estaciones de servicios en Chile



10

Nuevas tiendas upa! y upita

Apertura de la segunda tienda upa! Stand Alone en Avenida Manquehue.

Ebitda
MM\$ 88.746*

Volumen

4.343



Miles de m³ de combustible vendidos en Chile

Utilidad Consolidada

MM\$ 25.709

1º Primer lugar Sector Combustibles en Ranking Most Innovative Companies



Sello Categoría Bronce

en los premios Fidelmov (Feria Internacional de E-movilidad)



[*] Corresponde a EBITDA de Gestión bajo normas IFRS, y excluye dividendos y resultado en asociadas.

Principales Cifras e Hitos 2019

3.648 

Colaboradores

Incremento base sueldo mínimo
Enex a:



\$500.000

Lanzamiento Plataforma
de Capacitación
E-Learning C-más



\$238.509.672

Inversión Social

upa!



upa! **1er lugar en Minimarket y Shell 2do lugar** en estaciones de servicio, premio Nacional de Satisfacción de Clientes Procalidad.

upa! gana el premio XPI
(Experience Practice) de Praxis



70



Clientes inscritos activos en el Programa de Fidelización Shell Advantage de Lubricantes

157.000kg



Residuos
peligrosos

Piloto sistema de
reutilización de
agua en Lavapro.



**Sello Eficiencia
Energética Bronce**

Otorgado por el Ministerio de Energía y la Agencia de Sostenibilidad Energética

01. Somos Enex

El 2019 cumplimos **100 años de historia**.
Hoy somos el segundo mayor distribuidor de combustibles y lubricantes de Chile con una red de 447 estaciones de servicio a través de la marca Shell y 171 tiendas de conveniencia por medio de nuestra marca propia upa! y su formato upita.



01.
Somos
Enex

02.
Estrategia de
Sostenibilidad
y materialidad

03.
Rentabilidad y
diversificación

04.
Personas y
comunidad

05.
Foco en
el cliente

06.
Medio ambiente
y clima

07.
Contenidos
GRI

En 2019 cumplimos 100 años de historia en Chile.



Iniciamos nuestras operaciones en Chile el año 1919 como The Anglo-Mexican Petroleum Company Limited, filial de Shell, y en 1924 construimos las primeras estaciones de servicio Shell en Viña del Mar y Antofagasta. En 2011 el Grupo Shell transfirió sus negocios a Quiñenco S.A., adoptando nuestro nombre actual de Empresa Nacional de Energía Enex S.A.

En Chile, somos el segundo mayor distribuidor de combustibles y lubricantes. Operamos una red de 447 estaciones de servicio a través de la marca Shell, de la cual somos licenciarios, y administramos 171 tiendas de conveniencia por medio de nuestra marca propia Upa! y su formato upita. Junto con ello, administramos naves de lubricación, las máquinas de lavado Lavapro y la red de plataformas de carga eléctrica Enex E-Pro, entre otros servicios.

Como compañía realizamos también el suministro de gas vehicular para flotas comerciales. En el ámbito industrial distribuimos combustibles Enex y lubricantes marca Shell, asfaltos y productos químicos para los rubros naviero, minería, aviación, transporte terrestre, construcción y el sector forestal.

En 2018 iniciamos un proceso de internacionalización con la adquisición de Road Ranger, el cuarto operador de Travel Centers de Estados Unidos, con 39 unidades donde operan franquicias de comida, servicios higiénicos y pesaje de camiones, entre otros servicios. Asimismo, a fines de 2019 concretamos la adquisición del 50% de Gasur SRL (actualmente Enex Paraguay) empresa que cuenta con una red de más de 50 estaciones de servicio y tiendas de conveniencia, que pasó a denominarse Enex Paraguay. En estas estaciones de servicio operaremos con la marca Enex para el negocio de combustible y upa! para las tiendas de conveniencia.

Tamaño de la Organización

Ventas Netas:

MM\$ 2.570.311

Patrimonio Neto:

M\$ 610.127.129



Dotación Total:

3.638

Personas



447



Red de estaciones de servicios (EdS) en Chile

Tiendas de conveniencia en Chile:



171



4.343

Volumen combustibles (Miles de m³)



Cifras al 31 de Diciembre de 2019

01.
Somos
Enx

02.
Estrategia de
Sostenibilidad
y Materialidad

03.
Rentabilidad y
Diversificación

04.
Personas y
Comunidad

05.
Foco en
el Cliente

06.
Medio Ambiente
y Clima

07.
Contenidos
GRI

Somos parte del Grupo Quiñenco .

Como Enex formamos parte del Grupo Quiñenco, constituido en Chile en 1957 y que tiene presencia global a través de empresas filiales y relacionadas en los sectores financiero, manufacturero, de energía, transporte, servicios portuarios y elaboración y distribución de alimentos y bebidas.

El grupo gestiona activos por US\$ 86.200 millones, aproximadamente, con ventas agregadas de las principales subsidiarias y asociadas operativas que llegaron a US\$ 30.900 millones el año 2019.

CONTROLADORES		Quiñenco S.A.
ACCIONISTA	CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	% DE LA PROPIEDAD
Inversiones Río Argenta S.A.	M\$ 412.891.257	100%

Al 31 de diciembre de 2019



Quiñenco S.A. da trabajo a 68.000 personas, tanto en Chile como en el extranjero. Sus acciones son transadas en el mercado bursátil chileno. Su capitalización llegó a US\$ 3.400 millones al 31 de diciembre de 2019.



Propósito y valores / Nueva marca

Nuestro Propósito:
Ser la energía que mueve tu mundo



Nuestros valores

Nuestra cultura de SER Enex se basa en los valores de Servicio, Excelencia y Respeto. Estos guían el comportamiento de nuestros colaboradores, nuestro quehacer como compañía y los mensajes que transmitimos a través de nuestra marca. Junto con ello, definen las pautas para el desarrollo de nuestros productos, la oferta de servicios y las iniciativas que proponemos permanentemente para satisfacer las demandas de nuestros grupos de interés.

Servicio

- Responder de manera ágil y oportuna.
- Tener empatía para entregar la mejor experiencia.
- Favorecer el trabajo en equipo y la colaboración con los demás.

Excelencia

- Poner el mejor esfuerzo personal en cada tarea y en los desafíos a afrontar o llevar a cabo.
- Prestar un servicio de excelencia.
- Cumplir, innovar, entregar soluciones y superarse a sí mismo.
- Realizar el trabajo cada día mejor.
- Hacer lo necesario para cumplir las metas y compromisos.

Respeto

- Respetar a las personas y el entorno.
- Acatar las normas y estándares de calidad en cada acción.
- Cumplir con los acuerdos y compromisos.



Foco en el cliente

Nuestro objetivo principal consiste en satisfacer las necesidades de todos nuestros clientes, respondiendo a sus requerimientos para entregarles soluciones que respondan a sus necesidades. Tenemos al Cliente siempre en el centro, entregando la energía que ellos necesitan y asegurando una experiencia de servicio sobresaliente. Para ello buscamos entregar el mejor servicio a nuestros clientes y contamos con un equipo de trabajo altamente calificado, encargado de diseñar productos y servicios que resuelvan las inquietudes de los distintos tipos de usuarios.



Innovación

En Enx miramos a la innovación como una forma de trabajo que guía nuestro desarrollo institucional. Nos permite generar nuevas herramientas que nos ayuden a tener procesos más eficientes y mejorar la calidad de nuestros productos y servicios para enriquecer la experiencia de nuestros clientes. Hacemos las cosas más fáciles y eficientes, mediante la innovación constante de nuestros productos y servicios.



Rentabilidad Sostenible

Crecemos de forma segura, confiable y sostenible para todos. Creemos en la responsabilidad hacia nuestro entorno como un aspecto clave para la sostenibilidad de nuestra empresa. Buscamos ser cuidadosos con nuestras acciones, para lo cual diseñamos y promulgamos políticas de trabajo internas y externas cuyo objetivo apunta a crear valor en las áreas sociales, económicas y medioambientales en las cuales nos desempeñamos.

Nuestros Pilares Estratégicos

Como empresa hemos definido tres pilares estratégicos que dan forma a nuestra estrategia y cultura organizacional, guían nuestra gestión de marca y la relación con clientes, colaboradores, el entorno y la sociedad en su conjunto para cumplir con nuestro propósito de "Ser la energía que mueve tu mundo".

Estos pilares son Foco en el Cliente, Innovación y Rentabilidad Sostenible. Estos pilares forman el sustento que nos permite obtener un alto nivel de satisfacción de nuestros clientes, conformar equipos de trabajo motivados, lograr la lealtad de la comunidad y establecer una buena imagen de la empresa hacia el entorno en general.

Estructura de Gobierno Corporativo

Asociado a nuestro gobierno corporativo, expresamos nuestro pesar por el sensible fallecimiento de nuestro director Gonzalo Menéndez Duque.

Es importante destacar, que en 2020 se incorpora a nuestro directorio la primera Directora mujer con la que cuenta Enx desde que la sociedad fue adquirida por el Grupo Quiñenco

La operación de la compañía es llevada a cabo por un Gerente General y 11 gerentes de negocio y soporte. El Gerente General es responsable, entre otras materias, de recoger las inquietudes de los comités y de los gerentes para transmitir las al Directorio y de implementar las decisiones emanadas a partir de éste.

CARGO	NOMBRE
Presidente	Francisco Pérez Mackenna
Directora	Andrea Tokman Ramos
Director	Nicolás Luksic Puga
Director	Pablo Granifo Lavín
Director	Patricio Jottar Nasrallah
Asesor del Directorio	Andrónico Luksic Craig



Francisco Pérez Mackenna
Presidente



Andrea Tokman
Directora



Pablo Granifo Lavín
Director



Nicolás Luksic Puga
Director



Patricio Jottar Nasrallah
Director



Andrónico Luksic Craig
Asesor del Directorio

Principales ejecutivos de la empresa



Nicolás Correa
Gerente General
Enex S.A.



Andrés Dinamarca
Gerente de Ventas
Retail



Juan Enrique Cahís
Gerente General
Inversiones Enex



Juan José Jutronich
Gerente de Ventas
Industriales



Alvaro Ruiz
Gerente de Ventas
Lubricantes



Francisco Arzubi
Gerente de Estrategia y
Control de Gestión



Cristián Díaz
Gerente de
Planificación Comercial



Javier Cavagnaro
Gerente de
Administración y
Finanzas



Alan Sherwin
Gerente de
Operaciones



Gerardo Acuña
Gerente de Recursos
Humanos



Juan Eduardo López
Gerente de Asuntos
Corporativos



Ricardo Reyes
Gerente de Auditoría



Marko Zaro
Gerente General
Road Ranger

01.
Somos
Enex

02.
Estrategia de
Sostenibilidad
y Materialidad

03.
Rentabilidad y
Diversificación

04.
Personas y
Comunidad

05.
Foco en
el Cliente

06.
Medio Ambiente
y Clima

07.
Contenidos
GRI

Comités

Contamos con 15 comités que funcionan con distintas frecuencias a nivel ejecutivo y/u operativo. En ellos participan gerentes, subgerentes y otros colaboradores.

A nivel gerencial destacan el Comité Ejecutivo, en el que semanalmente se tratan los temas de negocios y gerencias funcionales, y los comités específicos de cada negocio. A ellos se suma el Comité de Ética, que resuelve las denuncias recibidas a través de los diversos canales con los que contamos y en el que se definen otros temas relacionados con el cumplimiento normativo.

También contamos con un Comité de Auditoría, donde se hace el seguimiento trimestral al avance de nuestros planes de acción, y un Comité de Seguridad, Salud y Medio Ambiente (SSMA), que 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 mejora.

En tanto, el Comité de Paridad de Género busca definir un modelo de gestión, establecer planes de trabajo y evaluar su implementación en los temas de paridad e inclusión.

Eficacia de los Procesos de Gestión de Riesgos

Como empresa hemos definido y comunicado internamente una "Política de Gestión de Riesgos", en la que relevamos la importancia de una adecuada gestión de los peligros y amenazas como una herramienta de apoyo para la toma de decisiones y al cumplimiento de nuestros objetivos.

En Enex contamos con un proceso continuo de administración en esta materia, en el cual cada Gerencia es responsable de identificar los riesgos relacionados con sus áreas de trabajo en sus distintos ámbitos de competencia (financiero,

ambiental, reputacional, social, laboral, comercial y/o de gobierno corporativo, entre otros) para evaluarlos, rediseñar los controles existentes o tomar nuevas medidas para prevenirlos o contrarrestarlos.

En tanto, la Gerencia de Auditoría Interna realiza revisiones independientes de los distintos procesos y negocios de Enex. Valida que los colaboradores de cada Gerencia tengan identificados los riesgos estratégicos y los riesgos de proceso, que conozcan y ejecuten adecuadamente los controles establecidos.

A su vez, en el caso de identificar brechas o deficiencias en la implementación de las acciones preventivas, paliativas o de mitigación de los riesgos, recomienda nuevas medidas y lleva a cabo el seguimiento del estado de avance en la implementación de los nuevos controles definidos por los encargados de cada proceso.

La Gerencia de Auditoría Interna se reúne semestralmente con el Directorio para analizar el avance del Plan de Auditoría, los principales riesgos identificados y el estado de la implementación de los planes de acción de las distintas Gerencias.

El Gerente General se reúne periódicamente con los distintos gerentes para gestionar el negocio, crecimiento y monitorear riesgos. Posteriormente se rinden cuentas de las acciones implementadas al Directorio.



Ética e integridad .

Tema material

Trabajamos sobre la base de altos estándares de ética e integridad personal en la gestión y realización de nuestros negocios. Estos se rigen por nuestros valores y directrices que buscan garantizar el apego a las leyes y normativas vigentes, la observancia de las políticas y reglamentos internos, la seguridad, transparencia y continuidad de nuestras operaciones, la calidad del servicio hacia nuestros clientes, y el adecuado relacionamiento con los vecinos y autoridades para promover la sostenibilidad de nuestra compañía.

La reglamentación y los lineamientos que orientan nuestro trabajo se establecen en nuestro Código de Conducta y nuestras políticas y reglamentos. El Código de Conducta guía a quienes actúan en representación de la empresa, describiendo los mecanismos para prevenir y detectar posibles infracciones.

Durante el año 2019 continuamos trabajando fuertemente para inculcar la importancia de la ética y de la integridad personal al interior de la compañía. En este contexto, impulsamos la capacitación del personal propio y de terceros relacionados en temas de responsabilidad penal, ética y libre competencia.

Mecanismos de Consultas y Denuncias

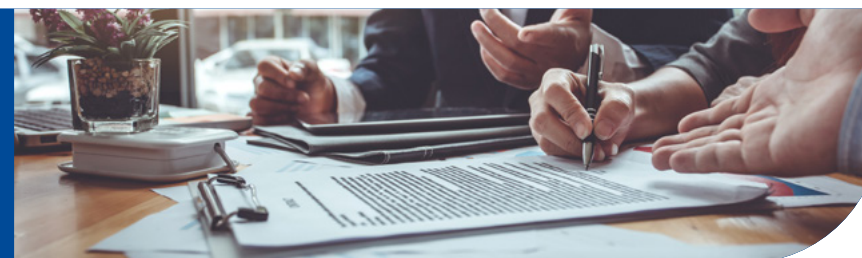
En Enex tenemos mecanismos formales para recibir denuncias y consultas, realizadas tanto por colaboradores como por proveedores, clientes y personas en general, en relación al incumplimiento de nuestros Valores y Principios, el Código de Conducta, la legislación y otras políticas de la compañía.

Las denuncias o indagaciones son conducidas a través de canales presenciales, por correo electrónico y por medio de una Línea de Denuncias. Esta última corresponde a una plataforma web administrada por la Fundación Generación Empresarial, experta en temas de ética y cumplimiento, que permite proteger y mantener los mejores estándares. Esta organización actúa como Ministro de Fe en la recepción de las denuncias y vela por el cumplimiento del proceso de investigación, su anonimato y su oportuna respuesta.



El Comité de Ética sesiona periódicamente, cuando uno de sus miembros lo solicita y de forma obligatoria cada vez que se presenta una denuncia, un conflicto o un tema que requiera del ejercicio de sus facultades.

Publicamos un renovado Código de Conducta que incorpora nuestro Propósito, Misión, Pilares Estratégicos y Valores como elementos que nos distinguen, inspiran y guían. Junto con ello, incorporamos las obligaciones incluidas en la Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de Personas Jurídicas.



Canales de Comunicación para Consultas y/o Denuncias

Presencial

- Cualquier superior o gerente.
- Oficial de Cumplimiento.
- Miembros del Comité de Ética (Gerente de Auditoría Interna, Gerente de Recursos Humanos, Gerente de Asuntos Corporativos y Gerente General).



Correo electrónico

- enexcumplimiento@enex.cl



Línea de denuncias

- <https://enex.ines.cl/enex/formulario/>



Denuncias Recibidas

En el año 2019 recibimos 40 denuncias vinculadas principalmente a convivencia laboral entre los **trabajadores de la empresa y reclamos de clientes y distribuidores**. Solo hubo tres denuncias en la temática de discriminación y una de acoso laboral, las cuales finalmente no pudieron ser acreditadas. Todas las denuncias fueron debidamente investigadas.

Modelo de prevención del delito

Contamos con un Modelo de Prevención del Delito (MPD), establecido de acuerdo a la Ley 20.393 sobre Responsabilidad Penal de Personas Jurídicas. Este fue implementando en el año 2015 en todas las sociedades que forman Enex y fue certificado en 2018 y 2019 por BH Compliance.

Todos nuestros contratos de trabajo establecen los términos del MPD y la obligación de acatarlos. A su vez, en la totalidad de los vínculos formales establecidos con nuestros proveedores incluimos una cláusula en la que se fija la obligatoriedad de observar y cumplir el MPD y no incurrir en los delitos indicados en la Ley 20.393.



Asimismo, contamos con planes de capacitaciones inductivas obligatorias para todos nuestros colaboradores y algunos agentes externos en relación a la Ley 20.393 y nuestro Modelo de Prevención del Delito. A partir de 2019 se incorporó un nuevo formato de difusión en línea para capacitar a nuestros colaboradores en estos temas.

Nº de Personas Capacitadas 2019 Prevención del Delito

130 

Libre competencia

Estamos comprometidos con los principios y normas que promueven y defienden la Libre Competencia, por lo cual buscamos competir de manera justa y ética con otros actores en el marco de la regulación vigente.

En este contexto, contamos con un Programa de Cumplimiento de la Normativa de la Libre Competencia, que incluye una serie de medidas y acciones que persiguen su aplicación. Entre ellas destaca la realización de capacitaciones a todo el personal de la compañía en relación a la obediencia de los preceptos que regulan este campo y a la prohibición de establecer contactos inapropiados con la competencia. Contamos también con la asesoría de destacados estudios de abogados especialistas en la materia.



El año 2019 no hubo casos relacionados con corrupción, que hayan sido interpuestos en contra de la organización o de nuestros colaboradores. Tampoco se reportaron acciones jurídicas relacionadas con competencia desleal, prácticas monopólicas o que atentaran contra la libre competencia.



02. Estrategia de Sostenibilidad y Materialidad

Tenemos el propósito de **“Ser la energía que mueve tu mundo”**, para lo cual nos basamos en tres pilares fundamentales que configuran nuestro SER: foco en el cliente, innovación y rentabilidad sostenible. Es así como la sostenibilidad se constituye como un eje estratégico de nuestro actuar para crecer de forma segura, confiable y en equilibrio con la sociedad y el medio ambiente.



01.
Somos
Enx

02.
Estrategia de
Sostenibilidad
y materialidad

03.
Rentabilidad y
diversificación

04.
Personas y
comunidad

05.
Foco en
el cliente

06.
Medio ambiente
y clima

07.
Contenidos
GRI

En Enex buscamos **“Ser la energía que mueve tu mundo”**, basándonos en tres pilares fundamentales que configuran nuestro SER:

- Foco en el cliente — **S**ervicio
- Innovación — **E**xcelencia
- Rentabilidad sostenible — **R**espeto

Con el fin de consolidar y transmitir de mejor manera la personalidad y el estilo que nuestra empresa ha desarrollado en los últimos años, durante 2019 renovamos nuestra Marca Corporativa. Esta marca se basa en tres pilares estratégicos: Foco en el Cliente, Rentabilidad Sostenible e Innovación Relevante.



En Enex hemos definido la Sostenibilidad como uno de nuestros pilares estratégicos. A través de nuestras operaciones buscamos entregar productos y servicios de calidad a nuestros clientes, facilitar las oportunidades laborales de nuestros colaboradores, ayudar al desarrollo de las comunidades y no dañar el medioambiente.

Crecemos de forma segura, confiable y sostenible para todos.

A partir de nuestros pilares de marca, elaboramos una nueva Estrategia de Sostenibilidad que reconoce el camino que hemos recorrido en esta materia y que nos ayudará a potenciar y proyectar el valor de Enex en el futuro.

En esta estrategia definimos tres ámbitos de gestión –Rentabilidad; Personas y Comunidades; Medio Ambiente y Clima– que guiarán nuestras acciones para contribuir a alcanzar los objetivos de Desarrollo Sostenible definidos por la Organización de Naciones Unidas (ONU).

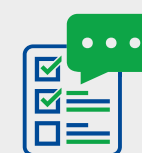
- 01. Somos Enex
- 02. Estrategia de Sostenibilidad y Materialidad
- 03. Rentabilidad y Diversificación
- 04. Personas y Comunidad
- 05. Foco en el Cliente
- 06. Medio Ambiente y Clima
- 07. Contenidos GRI

a. Pilares estratégicos / Objetivos de Desarrollo Sostenible



La Gerencia de Planificación Comercial de Enex es la responsable de coordinar a las distintas áreas de la empresa, en la implementación de las labores que surjan a partir la Estrategia de Sostenibilidad y asegurar la consistencia de nuestra operación con estos objetivos. En particular, cada Gerencia debe integrar sus lineamientos y su mirada de valor compartido en las interacciones que realice con sus grupos de interés.

En el año 2020 trabajamos desde el Comité Ejecutivo para definir una estructura de gestión para la estrategia, sus objetivos y los KPI's que permitan validar los planes e iniciativas que emanen de ella, hacer el seguimiento a la gestión y redefinir la dirección de las distintas medidas implementadas si es necesario.



Encuesta de Materialidad a Colaboradores: ¿Está la empresa revisando su estrategia de sostenibilidad basado en nuevo panorama con COVID 19?

Durante la Pandemia en 2020, revisamos los pilares de nuestra estrategia de sostenibilidad para ajustar nuestras acciones ante la contingencia. Además, se conformó un Comité de Crisis en el que se establecieron nuevos protocolos de trabajo y ajustes a la operación para cuidar a nuestros clientes y colaboradores. Se realizaron estudios de escenarios posibles, para asegurar la continuidad operacional. Para proteger el empleo, en marzo 2020 se anunció que no habría despidos durante un período de cuatro meses, y la empresa no se acogió a ninguno de los beneficios de la llamada Ley de Protección al Empleo. Por último, para profundizar nuestro compromiso con la comunidad, se realizaron donaciones a la Fundación Las Rosas y a Desafío Levantemos Chile, entre otras.



Comprometidos con los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS)

El 25 de septiembre de 2015, los líderes mundiales agrupados en la ONU definieron 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para alcanzar en los próximos 15 años a nivel internacional. De ellos se desprenden 169 metas que promueven al Estado, a las empresas y a cada persona como agentes del desarrollo sostenible.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En Enex también adherimos a los lineamientos de OIT, Pacto Glonbal y la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU.



Chile firmó la Declaración de Santiago el año 2017, haciéndose parte de este desafío e interpellando a las empresas a contribuir desde los ODS que se relacionen con su negocio.

En Enex buscamos asegurar una experiencia de servicio sobresaliente a nuestros clientes, 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. Es por ello que, como compañía, hemos aceptado el llamado realizado por las autoridades para promover el desarrollo sostenible.



Encuesta de Materialidad a Colaboradores: ¿De qué forma puedo aportar desde el área en que me desempeño para mejorar nuestro desempeño para la sostenibilidad?

Los tres ejes de nuestra estrategia de sostenibilidad abarcan de manera transversal la operación de toda la empresa. En este sentido, cada colaborador, desde su rol puede aportar participando en las distintas iniciativas o identificando oportunidades para maximizar nuestro impacto positivo en relación a nuestros distintos grupos de interés y el medio ambiente.



01.
Somos
Enex

02.
Estrategia de
Sostenibilidad
y Materialidad

03.
Rentabilidad y
Diversificación

04.
Personas y
Comunidad

05.
Foco en
el Cliente

06.
Medio Ambiente
y Clima

07.
Contenidos
GRI

b. Proceso de materialidad

A partir de la definición de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, pudimos identificar las temáticas más relevantes para nuestro desempeño económico, social y ambiental. Además, como parte del proceso de definición de materialidad, se revisaron documentos corporativos, políticas internas y se analizaron las mejoras prácticas existentes. De este modo, pudimos constatar la coherencia y pertinencia de la Estrategia definida.

Por otra parte, realizamos entrevistas a los Gerentes Corporativos y se aplicó una encuesta interna¹ para indagar en los hitos del año y priorizar los temas en la matriz de materialidad.

Dada la relevancia que tiene para Enx su Estrategia de Sostenibilidad, hemos estructurado el presente Reporte según los pilares y los temas materiales que cada uno abarca, como una herramienta para identificar los avances, realizar las modificaciones que sean pertinentes y plantear desafíos futuros.

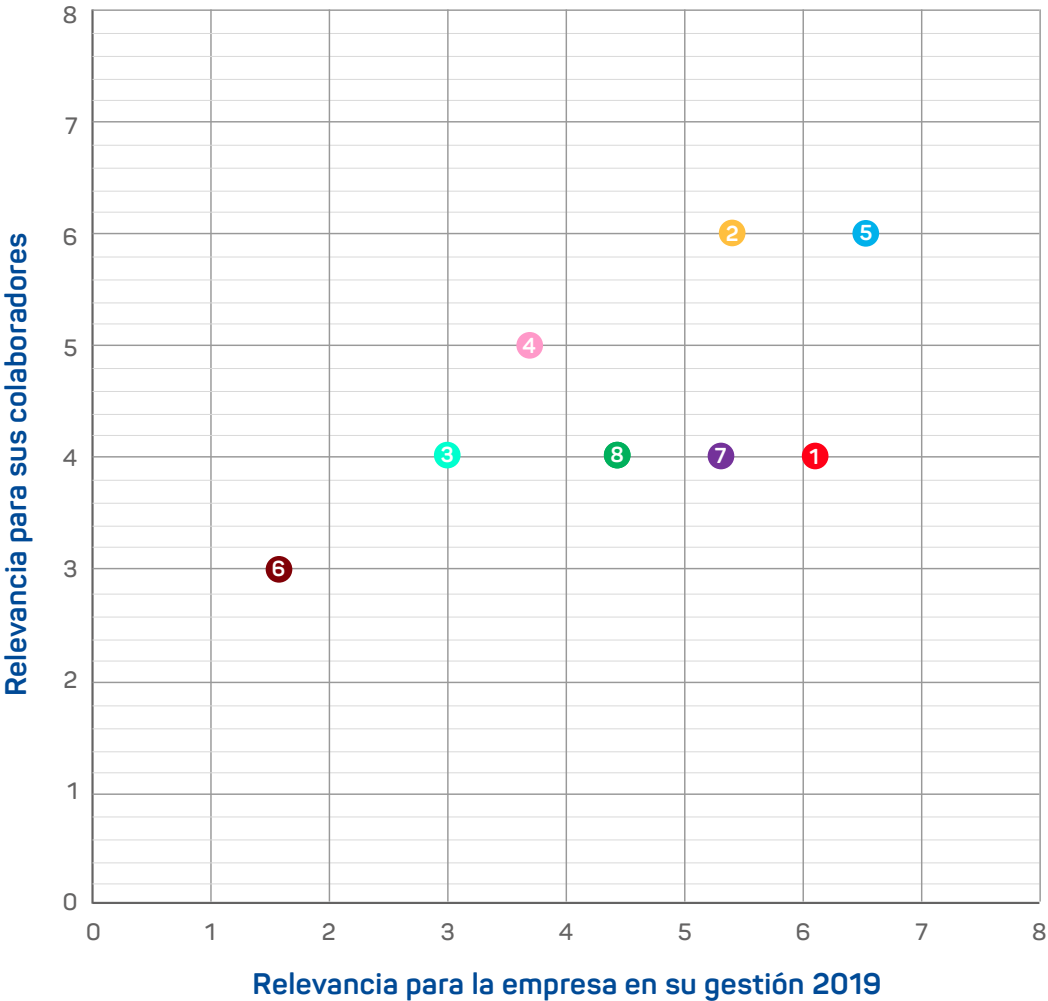
Temas Materiales 2019²

TEMA MATERIAL	IMPACTO		OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	
	INTERNO	EXTERNO		
Crecimiento e internacionalización	✓	✓	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	7 ENERGÍA ASESORABLE Y NO CONTAMINANTE
Ética e integridad	✓	✓	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	
Innovación y transformación digital	✓	✓	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	
Equipo comprometido	✓		8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	5 IGUALDAD DE GÉNERO
				4 EDUCACIÓN DE CALIDAD
Salud y seguridad de las personas	✓	✓		3 SALUD Y BIENESTAR
Aporte a la comunidad	✓	✓		10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
Experiencia de Clientes		✓		12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
Cuidado del medioambiente	✓	✓	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES
				6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

NOTA: El enfoque de gestión de cada tema se encuentra detallado en la sección donde cada uno es desarrollado.

¹ Se obtuvieron 302 respuestas de un universo de 3.638 colaboradores, representa un margen de error del 5% y un 95% de nivel confianza. .
² Los temas o aspectos materiales, de acuerdo con la definición metodológica del Global Reporting Initiative (GRI), son aquellos que tienen una alta relevancia en una organización. Evidencian los efectos económicos, ambientales y sociales de la misma o bien influyen significativamente en las decisiones de los grupos de interés.

Matriz de materialidad



- 1 Crecimiento e internacionalización
- 2 Ética e integridad
- 3 Innovación y transgromación digital
- 4 Equipo comprometido
- 5 Salud y seguridad en las personas
- 6 Aporte a la comunidad
- 7 Experiencia de clientes
- 8 Cuidado del medioambiente

NOTA: el eje X representa la priorización realizada por los gerentes entrevistados en el proceso de materialidad, mientras que el eje Y muestra la relevancia otorgada por los trabajadores en la encuesta realizada”

c. Grupos de interés

Nuestros pilares estratégicos de Sostenibilidad plantean, de manera transversal, el logro de los ODS vinculados a nuestros distintos grupos de interés, procurando la entrega de productos y servicios innovadores y ambientalmente amigables a clientes y accionistas, promoviendo la calidad de vida de la comunidad en general y aportando al cuidado del clima y de los ecosistemas.

Para ello, potenciamos la incorporación de las mejores prácticas de la industria, la excelencia operacional, el cuidado de nuestros colaboradores, las buenas relaciones entre las personas, el cumplimiento de la legislación vigente y el vínculo con organizaciones gremiales y sociales.

En Enex participamos de distintas iniciativas donde nos relacionamos con nuestros principales grupos de interés, como la Iniciativa Paridad de Género (IPG) promovida por el Banco Interamericano de Desarrollo y el Foro Económico Mundial; ICARE; y la Cámara Chilena Norteamericana de Comercio (AmCham).

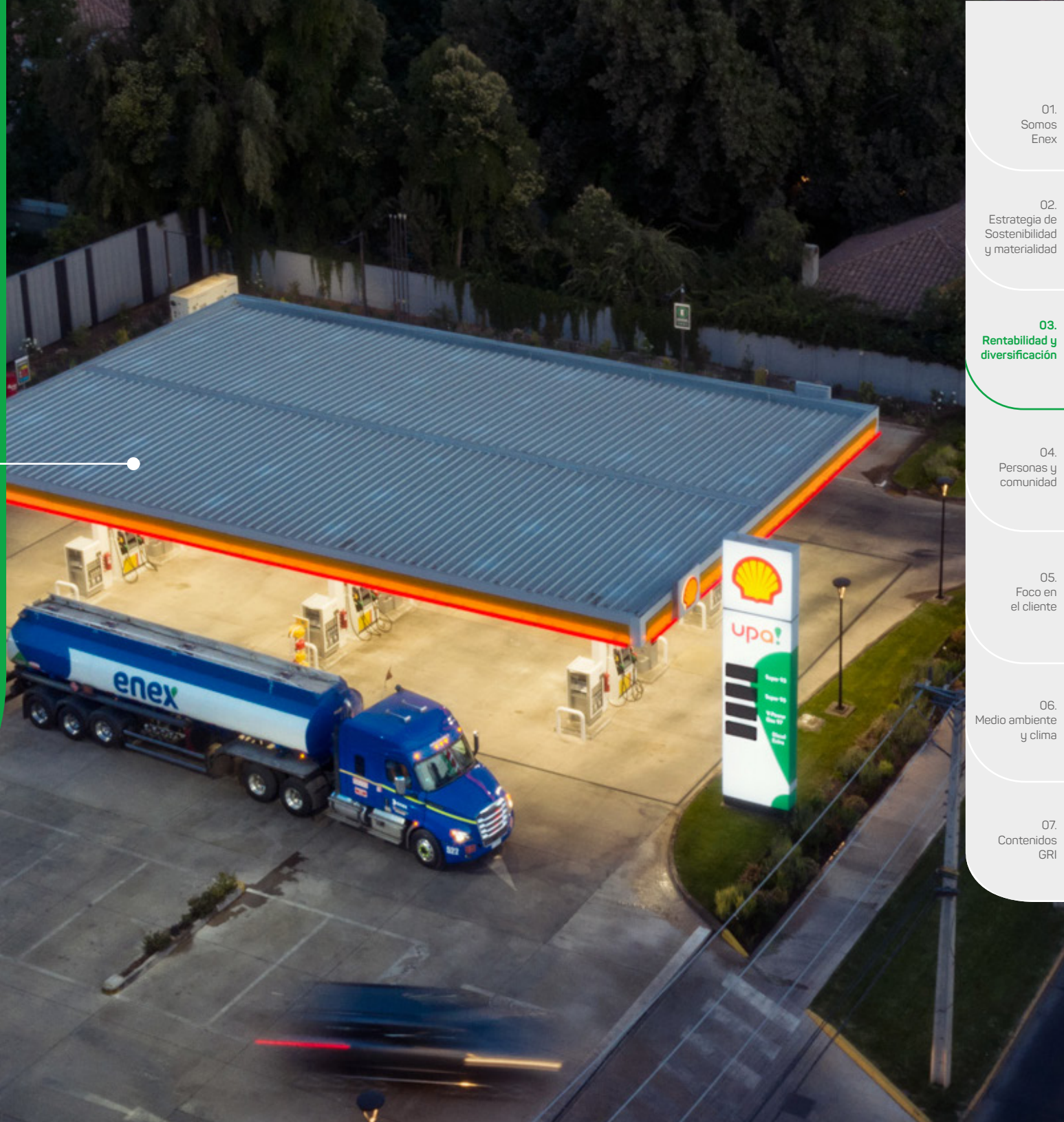
Canales y medios de comunicación con nuestros grupos de interés



✓ Colaboradores	• Encuesta de Clima Organizacional (anual). • Evaluación de Desempeño (anual). • Diagnóstico de Capacidad de Innovación (anual). • Uso de Intranet. • Canal de denuncias.
✓ Comunidad	• Contacto y relación con vecinos en zonas de operaciones (Planta Antofagasta) y también en forma previa a la construcción de estaciones de servicio. • Difusión de información a través de redes sociales
✓ Clientes	• Evaluación a través de cliente incógnito. • Encuesta de satisfacción en tiendas. • Canales de reclamos "Hablemos" a través de web de Shell y Enex, y Enex Directo. • Redes Sociales de Shell, Enex y upa! • Sitios web Enex, Shell y upa! • Call Center Enex Directo y casilla Enex Directo • Prototipos y pilotos de proyectos de innovación. • App MiCopiloto. • Comunicación de ofertas y promociones.
✓ Proveedores	• Procesos de licitación y cotización. • Capacitaciones sobre seguridad vinculada a proyectos y procedimientos.
✓ Autoridades	• Informes según cumplimiento de normativas. • Participación en mesas de trabajo conjuntas. • Relacionamiento con nuevas autoridades.
✓ Medios de comunicación	• Relaciones con prensa y editores de los principales medios informativos.

03. Rentabilidad y diversificación

Estamos permanentemente buscando nuevos **mercados y oportunidades**, siempre adaptándonos e innovando para los cambiantes requerimientos y contextos a los que nos enfrentamos. El año 2019 concretamos la compra del 50% de Gasur SRL en Paraguay con una red de 51 estaciones de servicio y tiendas de conveniencia.



01.
Somos
Enx

02.
Estrategia de
Sostenibilidad
y materialidad

03.
Rentabilidad y
diversificación

04.
Personas y
comunidad

05.
Foco en
el cliente

06.
Medio ambiente
y clima

07.
Contenidos
GRI

Crecimiento e internacionalización

Tema material

En Enex estamos permanentemente buscando nuevos mercados y oportunidades de negocio, tanto en Chile como en el extranjero. Durante 2019 nos enfocamos en comprender mejor los mercados de Chile, Estados Unidos y Paraguay, con el objetivo de definir con mayor precisión nuestra participación en sectores clave. Esto nos ayuda a innovar, adquirir nuevos conocimientos y desarrollar mejores soluciones para ofrecer productos de calidad a nuestros clientes, fortalecer a la compañía y las comunidades donde operamos.

Resultados económicos Enex 2019

El período estuvo marcado principalmente por el cumplimiento de los objetivos en ventas a nivel industrial y en estaciones de servicios, y por la consolidación de la operación de Enex en Estados Unidos. Obtuvimos la mayor cantidad de nuevos contratos de los últimos cinco años, por un monto de \$110.761 millones.

Nuevos Contratos: **1.560**

NOTA: Se considera como nuevos contratos los clientes de un año, que el año anterior no habían registrado actividad con Enex, y que compren un volumen superior a los 1.000 litros.

	2015	2016	2017	2018	2019
Número de nuevos contratos	888	1.147	993	1.278	1.560
Monto total de nuevos contratos MM\$	80.467	181.611	94.781	73.386	110.761

En este contexto, el Valor Económico Generado por ventas netas y otros ingresos fue un 11,3% superior al obtenido el año anterior, llegando a los \$2.579.086 millones.

Las ganancias netas de la empresa alcanzaron los \$25.709 millones, lo que representa un alza de 33,4% en relación con el período anterior. El

	2017	2018	2019
Valor Económico Generado	MM\$	MM\$	MM\$
Ingresos por ventas netas	1.888.725	2.276.314	2.570.311
Otros ingresos	11.237	9.471	8.775
Total Valor Económico Generado (VEG)	1.894.485	2.282.307	2.578.315
Valor Económico Distribuido	MM\$	MM\$	MM\$
Salarios y beneficios sociales para los trabajadores	46.891	51.855	51.680
Gastos operativos	1.833.469	2.203.889	2.486.579
Gobiernos (Impuestos patentes municipales y otros)	1.352	1.397	1.770
Inversiones y aportes a la comunidad	60	153	239
Pagos a proveedores de Capital (1)	3.940	5.737	12.339
Total Valor Económico Distribuido (VED)	1.885.711	2.263.031	2.552.607

NOTA (1): Intereses, gastos bancarios y otros.

EBITDA, en tanto, llegó a \$88.746 millones al mes de diciembre, cifra un 88,1% superior a la lograda en el mismo mes de 2018.

Estas alzas se explican, principalmente, por la adquisición de la cadena Road Ranger a fines de 2018, con un positivo impacto en el volumen de ventas, y al buen desempeño de las operaciones en Chile.

2018	2019
MM\$ 47.190* EBITDA	MM\$ 88.746* EBITDA
Miles m³ 3.856 Volumen	Miles m³ 4.343 Volumen
MM\$ 19.277 Utilidad	MM\$ 25.709 Utilidad

(*) Corresponde a EBITDA de Gestión bajo normas IFRS, y excluye dividendos y resultado en asociadas

Participación de Mercado

Durante el año 2019 nos mantuvimos como una de las empresas líderes en el suministro de combustibles en el país.

Nuestras operaciones de Retail–distribución minorista de combustibles y operación de tiendas de conveniencia en Chile y Estados Unidos– aumentaron su participación en nuestros ingresos desde el 55% al 62%, debido a la incorporación de las estaciones de Road Ranger en Estados Unidos, el desarrollo de la red de puntos de venta en Chile y a la adaptación de nuestros productos y servicios para hacer frente a contingencias.

Los lubricantes mantuvieron su porcentaje de distribución, gracias a una estrategia que busca potenciar la diversificación de los productos y la ampliación de los canales de venta hacia los consumidores.

Finalmente, el sector industrial presentó una baja del 7% respecto del año pasado, a raíz de la finalización de contratos de abastecimiento de diésel con empresas mineras.

DISTRIBUCIÓN DE LOS INGRESOS	2017	2018	2019
Retail	57%	55%	62%
Lubricantes	4%	3%	3%
Comb. Industria	38%	41%	34%
Otros	1%	1%	1%

Distribución de los ingresos



Internacionalización

En el año 2018 comenzamos nuestra expansión internacional con la adquisición de Road Ranger, la cuarta red más grande de Travel Centers de Estados Unidos. Ésta cuenta con 39 travel centers ubicadas en el medio oeste, que se destinan al suministro de combustible y de otros servicios para automovilistas y transportistas, tales como pesaje de camiones, duchas, alimentación y juegos de azar.

A su vez, en noviembre de 2019 concretamos la compra del 50% de Gasur SRL en Paraguay. La empresa, que pasó a llamarse Enex Paraguay SRL, dispone de una red de 51 estaciones de servicio y tiendas de conveniencia. Durante los últimos meses del año comenzamos a implementar el plan de negocios que nos permitirá aportar con nuestra experiencia en la implementación de la nueva marca Enex en Paraguay.

Nuestra gestión internacional en 2019 consistió, principalmente, en consolidar el control de la operación de Road Ranger y en comenzar la implementación del plan de crecimiento para dicho mercado.

A su vez, cocretemos la compra del 50% de Gasur SRL en Paraguay.

01.	Somos Enex
02.	Estrategia de Sostenibilidad y Materialidad
03.	Rentabilidad y Diversificación
04.	Personas y Comunidad
05.	Foco en el Cliente
06.	Medio Ambiente y Clima
07.	Contenidos GRI

Excelencia Operacional

Cadena de Valor (Chile)

Somos una empresa cuyo principal negocio es la distribución de petróleo y sus derivados a lo largo de todo Chile, parte de Estados Unidos y Paraguay. Para ello contamos con la colaboración de una amplia gama de proveedores de servicios (transporte, mantención, construcción de instalaciones, soporte operativo y administrativo) que nos ayudan a realizar nuestras actividades, y una estructura de programación y monitoreo de despachos que se ha consolidado a través de los años.

El **abastecimiento** lo obtenemos a través de proveedores de Chile y del extranjero. El combustible se compra en la Empresa Nacional de Petróleo (ENAP) y sus filiales, y por importación directa a través de traders, al que luego agregamos aditivos diseñados por Shell. Los lubricantes son adquiridos a Shell, mientras que el asfalto es suministrado por ENAP y proveedores de otros países. Los productos de las tiendas de conveniencia se adquieren a distintos proveedores locales.



En Enx nos abastecemos de combustible, lubricantes, asfalto, repuestos, bebidas, comestibles y otros servicios desde Chile, Estados Unidos, Europa, Malasia y Brasil.

La **distribución** del combustible hacia las plantas primarias de almacenamiento se lleva a cabo principalmente por medio de oleoductos y buques tanques. El **almacenamiento** se realiza en estas plantas primarias en todo el territorio nacional, algunas de las cuales son compartidas con otros participantes de la industria. A partir de ellas, se envía el combustible por transporte terrestre a plantas secundarias, estaciones de servicio y clientes industriales. Asimismo, para el transporte de lubricantes hacia las estaciones de servicio y lubricentros, utilizamos una completa red logística.

Todas las órdenes de compra son procesadas en la Central de Servicio al Cliente o Enx Directo, entidad que las deriva al Área de Programación, encargada de asignar la distribución en los plazos correspondientes. Los pedidos de los productos Lubricantes también son tomados por la Central de Servicio al Cliente, Enx Directo, y son distribuidos por un operador logístico. La distribución de los productos de las tiendas de conveniencia se realiza de manera centralizada con un operador logístico que asegura la disponibilidad de stock en nuestros puntos de venta.

Centramos la entrega de nuestros productos y servicios con foco en la **satisfacción de nuestros clientes**, entre quienes se encuentran los industriales (transporte, minería, aviación, generación eléctrica, forestal, entre otros), centros de lubricación y usuarios de nuestras estaciones de servicio y tiendas de conveniencia.

En 2019 se comenzó un proceso de modernización del sistema para la programación de los despachos, la cual requiere ser muy precisa para cumplir con el abastecimiento y niveles de stock.



Durante el estallido social 2019, implementamos el prepago de facturas a pymes, con el objetivo de apoyar las pérdidas económicas que estaban afectando a este tipo de proveedores.

Suministro seguro de combustible



Compra de
Productos local
/importados



Transporte mediante
oleoductos o
terrestre



Almacenamiento
en plantas primarias



Transporte a plantas
secundarias o venta
directa a clientes

Indicadores de Gestión

Contamos con diversos indicadores que nos permiten medir la calidad de la gestión en abastecimiento y distribución de insumos y combustibles hacia nuestra red.



Para asegurar la calidad de nuestros procesos contamos con un sistema de gestión que lleva 25 años certificado bajo la ISO 9.001

En nuestras plantas medimos el tiempo **Gate to Gate** (puerta a puerta), referido al cálculo del tiempo que demora un camión al interior de estos recintos, con el objeto de optimizar los períodos de carga. En tanto, el índice **OTA** (On Time Arrival) nos permite determinar el porcentaje de despachos de combustible que llega puntualmente a las estaciones de servicios, clientes u otros destinos, según la fecha y hora programadas.

	2018	2019
OTA Estaciones de Servicio	96,0%	96,6%
OTA Industriales	94,6%	94,4%
*SLA Lubricantes	91,9%	92,1%

*Service Level Agreement

Adicionalmente, contamos con **índices de salud y seguridad**, que dan cuenta de la cantidad, frecuencia y severidad de incidentes y accidentes.



Innovación y transformación digital

Tema material

En Enex buscamos adaptarnos a los cambiantes requerimientos y necesidades de nuestros clientes y a los nuevos contextos del mercado. A través de una actitud proactiva y de la implementación de nuevas tecnologías, nos mantenemos a la vanguardia de la industria en la que nos desenvolvemos para promover, por un lado, el desarrollo de nuestros colaboradores y, por el otro, mejorar nuestra oferta de productos y servicios.

La innovación es un pilar estratégico de gran relevancia para nuestra compañía. En este sentido, procuramos una cultura que busque sistemáticamente la ejecución de proyectos que mejoren la experiencia integral de nuestros clientes y la mejora de nuestros procesos.

Enex Innova

Desde 2012 contamos con el Programa Corporativo Enex Innova que, a través de diversas iniciativas, facilita espacios y herramientas para potenciar el desarrollo de talentos y proyectos de innovación con foco en nuevos productos y servicios para los clientes.

Durante 2019 el foco estuvo puesto en innovar en la experiencia integral que le entregamos a nuestros clientes en estaciones de servicios, buscando nuevos productos y servicios que satisfagan sus necesidades.

Estructura organizacional para la Innovación

Además, continuamos potenciando la gobernanza de innovación mediante el funcionamiento del Comité de Innovación en el que participa el Gerente General y otros líderes de la organización revisando las propuestas y avances de los principales proyectos y la estrategia de innovación de la compañía.

Desde el año 2019, en el Balanced Scorecard de Enex contamos con un indicador que mide la innovación y sustentabilidad del negocio, visualizando los esfuerzos puestos en innovación. Este KPI captura la proporción de nuestro margen bruto que proviene de nuevos productos y servicios lanzados en los últimos tres años, o productos y servicios que han sido significativamente mejorados en este plazo.

Intraemprendedores

Los Intraemprendedores son colaboradores de la compañía que postulan al Programa Enex Innova, para entrenarse en metodologías de innovación y liderar el desarrollo de proyectos de valor agregado para crecer en el mercado.

Una vez que han sido seleccionados, son capacitados en distintas metodologías de innovación y luego estos colaboradores investigan las necesidades de nuestros clientes y presentan al Comité de Innovación las oportunidades identificadas. Posteriormente, trabajan en el desarrollo de prototipos con apoyo de equipos pertenecientes a las distintas gerencias. Aquellos que sean validados por el Comité de Innovación, escalan hacia la etapa de desarrollo final. Este programa es ejecutado y administrado por la Gerencia de Planificación Comercial.



#Innovemos
**PROPUESTAS
DE VALOR**



#Innovemos
PERSONAS



#Innovemos
CULTURA

Indicadores de Innovación 2019



17

Nuevos
intraemprendedores



19

Workshops



8

Jornadas de entrenamiento
intensivo con
intraemprendedores



KPI

de Innovación
en Balance
Scorecard



5

Proyectos desarrollados y
presentados ante el Comité
de Innovación



1

Fondo Corfo adjudicado



2

Talleres de innovación
de la malla transversal



Reconocimiento

1er lugar Ranking Most Innovative
Companies, Sector Combustibles

Programa de Capacitación C+

A través del Programa de Capacitación C+, la innovación es parte activa de la malla de inducción corporativa de los nuevos colaboradores de Enex. En 2019, 12 nuevos colaboradores participaron del taller de Innovación de este programa.

Most Innovative Companies, ESE Business School

2019 fue el tercer año en el que Enex participó en la medición de las capacidades de innovación que realiza el ESE Business School de la Universidad de Los Andes, la cual nos permite identificar fortalezas y aspectos de mejora en esta gestión.

Este estudio mide y compara el desarrollo de la innovación en nuestra compañía, a través de una metodología estandarizada que incluye entrevistas en profundidad a los líderes de la organización, encuestas electrónicas a una muestra representativa de los colaboradores y la revisión de KPIs de impacto de la innovación sobre el valor de la empresa.

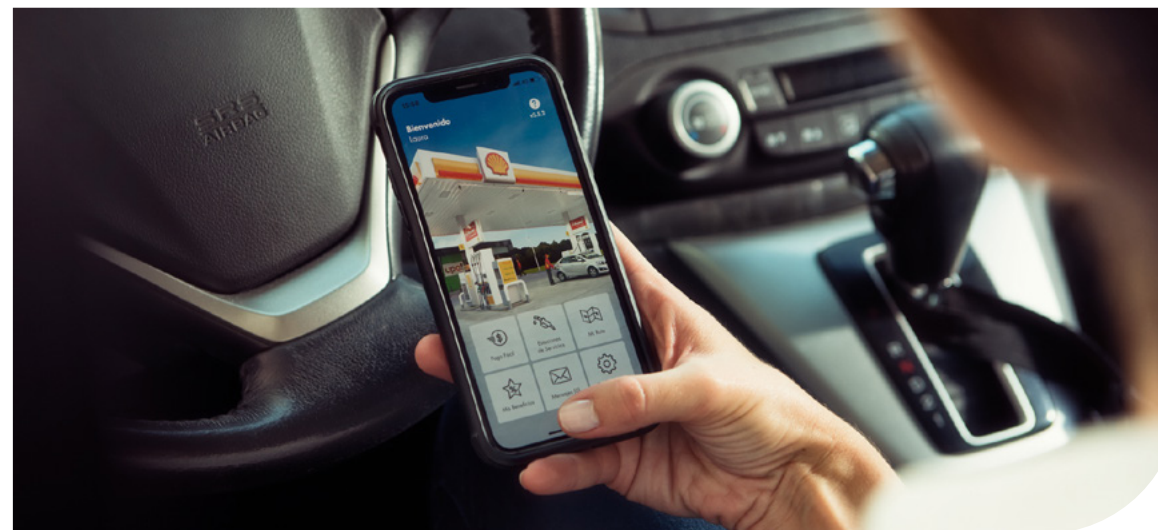
En la medición realizada en diciembre de 2019, participó un 33% de los colaboradores de la compañía. En esta ocasión, Enex subió dos puntos en relación con el año anterior, manteniéndose en el Nivel 3 y se nos destacó como la empresa más innovadora en el desarrollo de nuevos procesos, productos, servicios e iniciativas innovadoras del Sector Combustibles.



1er lugar Sector Combustibles en Ranking Most Innovative Companies 2019 ESE Business School

ESE Business School de la Universidad de Los Andes otorga un máximo de 100 puntos en un rango de cinco categorías. El Nivel 5, al que aspiramos implica que la innovación se ha consolidado como parte de la empresa (Ver cuadro en la página siguiente). Por lo tanto, continuaremos el trabajo para seguir creciendo en esta materia y aminorar la brecha entre los resultados que hemos obtenido y los objetivos que nos hemos planteado.

Nivel de Madurez de Innovación



Transformación Digital

Para Enex, la digitalización de procesos y la implementación de tecnología en la realización de nuestras labores son habilitadores fundamentales para mejorar nuestros servicios, potenciar la innovación y diferenciarnos en la industria.

En este sentido, en el 2019 llevamos a cabo las acciones necesarias para asegurar la continuidad operacional de la empresa y mejorar la comunicación con las estaciones de servicios, por medio de enlaces dedicados de Internet que garanticen una conectividad estable con los puntos de venta.

Este período fue de gran importancia para la compañía, ya que sentamos las bases de nuestro proceso de digitalización o Road Map Tecnológico, que será llevado a cabo en un plazo de cinco años.

Este nos permitirá transformarnos en una Data Driven Company, que cuente con sistemas de análisis de datos e información para realizar una mejor toma de decisiones.

La implementación de sistemas digitales nos ayudará a tener procesos administrativos y logísticos más eficientes, que nos posibiliten destinar nuestros recursos humanos a desarrollar labores que entreguen mayor valor agregado a la compañía.

Estas soluciones promoverán un mayor contacto con nuestros clientes por medio de diversos canales de comunicación, de manera de ajustar mejor nuestra oferta a sus necesidades y mejorar su experiencia de compra. En este sentido, cabe destacar en 2019 la incorporación de nuevas formas de pago, como BancoEstado a la aplicación móvil MiCopiloto, entregándoles facilidades a un mayor número de usuarios de estaciones de servicio.

A partir del proceso de digitalización iniciado en 2019, se comenzó la ejecución de 23 proyectos de TI. En este contexto, comenzamos a desarrollar un nuevo sistema de gestión logística, que permitirá mejorar el servicio de distribución de insumos a distribuidores, estaciones de servicios y clientes industriales. Este Transport Management System (TMS) tendrá funcionalidades que ayudarán a optimizar las rutas de abastecimiento y los horarios de entrega, reduciendo los costos. Junto con esta iniciativa, se inició un proceso de siete meses para migrar a una nube moderna de generación 2 al Enterprise Resource Planning (ERP), sistema de planificación de recursos empresariales.

Todos estos procesos son controlados por KPIs que miden la estabilidad de las operaciones digitales. En tanto, nuestra Oficina de Gestión de Proyectos (PMO) y nuestro Comité TI analizan la evolución de las distintas iniciativas tecnológicas que se están implementando.



Nuestra visión está avanzando hacia la nueva movilidad con un concepto más amplio, donde exploramos distintas soluciones, desde el gas natural, hasta el hidrógeno y otros tipos de servicios.



Diversificación

En Enx estamos atentos a los desafíos que plantean las nuevas tendencias presentes en los mercados, con el fin de responder a las necesidades de nuestros clientes. Es por ello que, junto con la innovación, buscamos crecer a través de la diversificación de nuestra oferta de productos y servicios, para lo cual buscamos alternativas con un bajo impacto social y ambiental.

Electromovilidad

La electromovilidad es un tema relevante para la gestión de Enx, que se enmarca en nuestra Estrategia de Sostenibilidad y en el objetivo de ayudar a Chile en la implementación de energías limpias e incluso más rentables que las actuales.

A comienzos de 2019 firmamos un acuerdo con el Gobierno para aumentar la disponibilidad de estaciones de carga para vehículos eléctricos. En este contexto, instalamos siete electrolineras y renovamos el acuerdo para 2020. Este es uno de nuestros aportes para que el sector transporte reduzca las emisiones de Gases de Efecto Invernadero, con miras a ser un país Carbono Neutral el año 2050.

Además, somos socios fundadores de la Agrupación Movilidad Eléctrica de Chile (AMECH), que busca promover el uso de la electricidad para descarbonizar el parque automotor, a través del fomento del I+D, el diseño de estándares y de normas adecuadas para la industria, y la promoción de puntos de carga eléctricos.

Para fomentar la movilidad eléctrica, implementamos la red E-Pro de servicio de carga rápida de 50 kWh para automóviles eléctricos, que incluye el uso de una pantalla táctil y una interfaz amigable. Actualmente, contamos con ocho electrolineras Enx E-pro en la zona central del país.

En 2019 se creó el área de Nueva Movilidad en la Gerencia de Planificación Comercial, cuya misión es liderar la estrategia de Electromovilidad de la compañía.

Autoservicio

En Enex nos preocupamos de facilitar la entrega de productos y servicios a nuestros clientes, para lo cual hemos desarrollado soluciones que buscan ser ágiles y oportunas en la consecución de este propósito.



Autoservicio EasyPay

El sistema EasyPay de autoservicio en surtidores, entrega a los usuarios la posibilidad de cargar combustible en Estaciones de Servicios Shell de manera simple, confiable y segura. Permite el uso de medios de pago de débito y crédito y en 2019 se incorporó la utilización del efectivo. Al emplear Shell EasyPay, los clientes obtienen un descuento en el costo por litro.

Enex tiene disponible un mapa georreferenciado para buscar las estaciones más cercanas que cuentan con EasyPay y otros servicios como Lavapro, tiendas de conveniencia y baños. Se puede acceder a él a través de la app MiCopiloto y del sitio web www.shell.cl.



Shell Card

Nuestras tarjetas Shell Card proveen un sistema de compra, administración y control de combustible destinado a flotas de transporte pesado de carga y pasajeros, flotas livianas y taxis.

A través de una plataforma online, las empresas pueden obtener, desde cualquier lugar, la información relativa al consumo de cada vehículo y a los saldos disponibles, gestionar restricciones de uso y configurar alertas. Al tener incorporada tecnología contact less (sin contacto), las tarjetas no necesitan ser deslizadas por un lector, por lo que otorgan mayor seguridad en su operación.

Adicionalmente, Shell Card entrega una serie de beneficios, con promociones especialmente diseñadas para que los conductores tengan una mejor experiencia de servicio. En el caso de los taxis, brinda descuentos en el precio del litro de combustible.

En el año 2019 implementamos el Servicio Shell Card Storage. Este es un sistema de almacenamiento, administración y entrega de combustible orientado, por ejemplo, a constructoras o las Fuerzas Armadas, rubros que requieren la compra y retiro de combustible en la red de estaciones habilitadas para abastecer a sus vehículos o equipos.

También pusimos en marcha Shell Card Control Total GPS, como un servicio de seguridad Premium de Shell Card Transporte, integrado por diversas alternativas contratables. Entre ellas destacan GEOCERCA, que autoriza una carga por georreferenciación en estaciones de servicios para vehículos autorizados; GPS Básico, un sistema de monitoreo a través del Portal Shell; Canbus, para medir descargas no autorizadas de combustible; y Telemedición, para detectar variaciones bruscas de nivel de combustible en el estanco del camión.



Upa! Stand Alone

En 2019 abrimos nuestra segunda tienda upa! Stand Alone, ubicada fuera de una estación de servicio Shell, en Avenida Manquehue, comuna de Las Condes.

Este nuevo formato de tienda de conveniencia fuera de nuestras estaciones de servicio Shell, es un nuevo concepto de tienda "foodvenience" que combina la oferta de este tipo de establecimientos con comida fresca y gourmet, espacios de trabajo y servicio wifi gratuito. De esta manera, ampliamos la cobertura y el espectro de clientes de nuestras tiendas de conveniencia. Esta tienda foodvenience fue proyectada por el reconocido diseñador estadounidense de locales de retail Joseph Bona, quien acuñó este concepto que es utilizado internacionalmente.

Nuevos productos y servicios



Tienda

Platos preparados marca upa!

Platos preparados marca upa! en cuatro variedades.

Snacks dulces upa!

Alfajores, cuchufli, volcanes y barras de chocolate marca upa!

Aguas upa!

Agua mineral termal con gas, sin gas y saborizada. En formatos de 500 cc y 1600 cc.

Vasos térmicos

Vasos térmicos con diseños para café.



B2B

Janus Intelligence

Janus Intelligence es una plataforma web orientada a nuestros clientes industriales de Minería, que permite el análisis de datos para optimizar los procesos operacionales asociados a la gestión y consumos de combustible de nuestros clientes.

Enex Marino

Servicio de abastecimiento con capacidad de almacenamiento e infraestructura para requerimientos de combustibles marinos IFO y MGO. Destinado a las naves que operan en Puerto Ventanas.



Retail

Micopiloto BancoEstado

Incorporación de medio de pago BancoEstado en la billetera virtual de MiCopiloto, entregando un servicio rápido y seguro a más de 13 millones de personas.



micopiloto

04. Personas y comunidad

Estamos **comprometidos** con los 1.992 hombres y 1.646 mujeres que **trabajan cada día con pasión** y que día a día dan lo mejor de sí para asegurar la **continuidad del abastecimiento de combustible**, que es de vital importancia para el país. Asimismo, nuestro foco está en **mantener lazos de cercanía y confianza con las comunidades** en las cuales operamos.



01.
Somos
Enex

02.
Estrategia de
Sostenibilidad
y materialidad

03.
Rentabilidad y
diversificación

04.
Personas y
comunidad

05.
Foco en
el cliente

06.
Medio ambiente
y clima

07.
Contenidos
GRI

Equipo Comprometido

Tema material

En Enex hemos conformado un equipo que basa su accionar en una tradición de excelencia que se remonta al nacimiento de Shell Chile hace 100 años.



Nuestros Colaboradores

Trabajamos con la confianza de que cada uno de nuestros colaboradores busca tener un desempeño de excelencia que nos ayude a ofrecer productos y servicios innovadores y de calidad a nuestros clientes. Es por ello que nos identificamos como una compañía cercana, que busca generar buenos ambientes laborales y herramientas que permitan fomentar el desarrollo de nuestros trabajadores y estrechar su compromiso con la empresa, a la vez que puedan mejorar sus competencias y calidad de vida.

Dotación Total

Junto a nuestros colaboradores buscamos asegurar una experiencia de servicio sobresaliente a nuestros clientes, entregando la energía que ellos necesitan.

Nuestra dotación se compone de la siguiente manera:



3.648

Total Colaboradores 2019



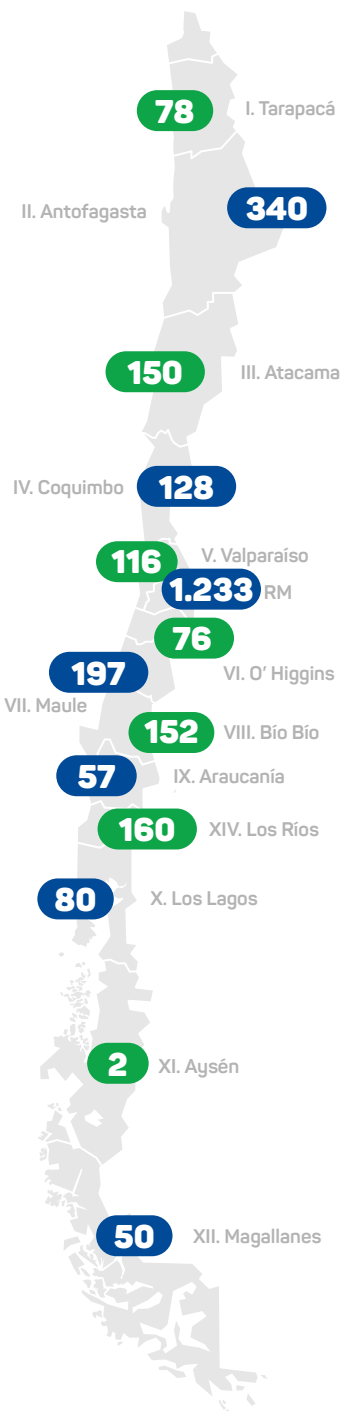
- La información considera todas las filiales y las operaciones de: Caserones, Antucoya, Candelaria, Centinela, Cerro Colorado, Chuquicamata, Collahuasi, Escondida, Ministro Hales, Oficina Calama, Radomiro Tomic, Spence, Ventanas, Oficina Antofagasta, Oficina Copiapó, Oficina Iquique, Oficina Santiago, Taller Antofagasta, Taller Calama, Taller Copiapó y Taller Iquique.

NOTA: durante el 2019 se traspasaron algunas estaciones de servicio a franquicia. Lo anterior se ve reflejado en una leve baja en la dotación.

Número de Colaboradores por Contrato Laboral y Género

	JORNADA LABORAL	2018			2019		
		HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Dicomac	Parcial	4	3	7	5	3	8
	Completa	8	33	41	7	34	41
ESM SpA	Parcial	0	0	0	0	0	0
	Completa	559	15	574	562	21	583
Enex S.A.	Parcial	3	1	4	2	2	4
	Completa	443	202	645	461	204	665
Inversiones Enex	Parcial	96	149	245	102	175	277
	Completa	700	726	1.426	568	729	1297
Road Ranger	Parcial	65	128	193	55	100	155
	Completa	227	364	591	230	378	608
Total	Parcial	168	281	449	164	280	444
	Completa	1.937	1.340	3.277	1.828	1.366	3.194

NOTA: Datos excluyen Gasur SRL.



Número de Colaboradores por Región y Género

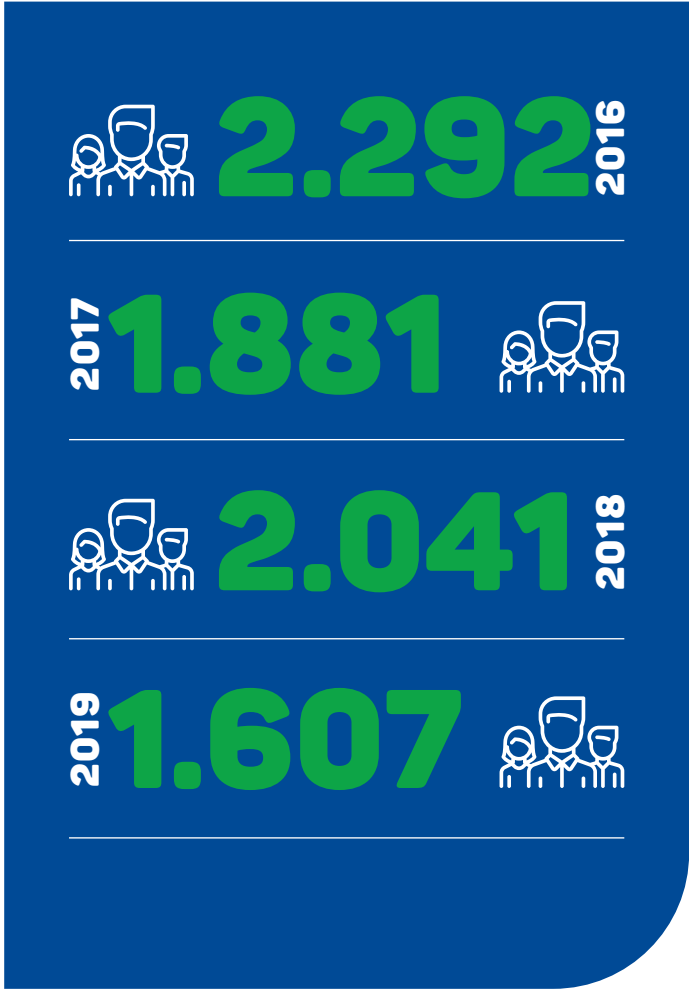
REGIÓN	ENEX S.A.		ESM SPA		DICOMAC		INVERSIONES ENEX		TOTAL	
	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
I. Tarapacá	9	3	65	1	0	0	0	0	74	4
II. Antofagasta	47	14	269	10	0	0	0	0	316	24
III. Atacama	13	0	130	7	0	0	0	0	143	7
IV. Coquimbo	9	1	82	2	0	0	4	30	95	33
V. Valparaíso	25	5	6	0	0	0	23	57	54	62
VI. O' Higgins	20	0	0	0	0	0	12	44	32	44
VII. Maule	4	3	0	0	0	0	83	107	87	110
VIII. Bío Bío	31	6	0	0	0	0	43	72	74	78
IX. Araucanía	7	1	0	0	0	0	25	24	32	25
XIV. Los Ríos	5	0	0	0	0	0	66	89	71	89
X. Los Lagos	8	2	0	0	0	0	31	39	39	41
XII. Magallanes	1	0	0	0	0	0	24	25	25	25
R. Metropolitana	281	170	10	1	12	37	333	386	636	594
XI. Aysén	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0
XV. Arica y Parinacota	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1
XVI. Ñuble	0	0	0	0	0	0	26	31	26	31
TOTAL	463	206	562	21	12	37	670	904	1.707	1.168

NOTA: El total de colaboradores por región corresponde solo a Chile, excluye a Road Ranger y Gasur SRL.

Nuevas Contrataciones por Género

	GÉNERO	TOTAL DE NUEVAS CONTRATACIONES (Nº)
	Hombre	Mujer
ENEX S.A.	Hombre	86
	Mujer	36
	Total	122
Dicomac	Hombre	3
	Mujer	8
	Total	11
ESM SpA	Hombre	93
	Mujer	8
	Total	101
Inversiones Enex	Hombre	480
	Mujer	558
	Total	1038
Road Ranger	Hombre	126
	Mujer	209
	Total	335
TOTAL	Hombre	788
	Mujer	819
	Total	1607

Nuevas Contrataciones por Año



Rotación Total por Género

TASA ROTACIÓN		
Enex S.A.	Hombre	14%
	Mujer	16%
	Total	15%
Dicomac	Hombre	25%
	Mujer	16%
	Total	18%
ESM SpA	Hombre	13%
	Mujer	5%
	Total	12%
Inversiones Enex	Hombre	63%
	Mujer	35%
	Total	47%
Road Ranger	Hombre	76%
	Mujer	78%
	Total	77%
Total	Hombre	39%
	Mujer	44%
	Total	41%

NOTA: El total de rotación excluye Gasur SRL. (La rotación está calculada como el porcentaje de colaboradores que abandonaron la organización, respecto a la dotación total del periodo)."

Durante el 2019 las empresas de Enex tuvieron un promedio de 41% de rotación de personal, cifra levemente superior al 38% alcanzado en 2018.

Diversidad

Para asumir los desafíos que nos hemos planteado como compañía de innovar constantemente en nuestros productos y servicios, es esencial contar con un equipo diverso.

Colaboradores en Situación de Discapacidad (PsD)

DOTACIÓN DE COLABORADORES EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD			
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Enex	5	1	6

NOTA: Excluye datos de Road Ranger y Gasur SRL.

La implementación de la Ley de Inclusión Laboral comenzó el 1 de enero de 2019 con el fin de incentivar la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral donde las empresas de 100 o más trabajadores deben contar con al menos 1% su dotación de personas con alguna condición de discapacidad. Durante el año, ninguna de las empresas del grupo alcanzó el porcentaje requerido, por lo que nos acogimos a una de las medidas subsidiarias donando un total de \$ 181.975.000 a la Fundación CpueD que trabaja con niños, jóvenes y adultos con alguna diversidad funcional, mayoritariamente personas con síndrome de down.

Paridad de Género

Enex adhiere a la Iniciativa de Paridad de Género Chile (IPG), una alianza público privada promovida por el Banco Interamericano de Desarrollo y el Foro Económico Mundial, que tiene como propósito reducir las brechas de género y aumentar la participación económica y el progreso de las mujeres en el mercado laboral en nuestro país.

Para trabajar en pos de la equidad, en Enex consolidamos la conformación de un Comité de Paridad de Género, integrado por las distintas Gerencias, que ha realizado un diagnóstico y ha propuesto acciones para reducir las brechas de género identificadas y promover una mayor inclusión de la mujer en la compañía, realizando el seguimiento a estas iniciativas.



En Enex, la participación de mujeres destaca en los siguientes segmentos de la empresa: jefaturas, supervisores, especialistas, analistas y administrativos.

Iniciativas de Paridad de Género

Con el objetivo de aumentar la participación laboral femenina, durante 2019 realizamos las siguientes acciones:



Cambio en el contenido de publicación de ofertas laborales:

- Ofertas laborales con imágenes mixtas y lenguaje neutro.
- Campaña comunicacional de la marca, mostrando "mujeres con energía" en los espacios que existen para trabajar.



Visibilidad a nivel organizacional del compromiso con la paridad:

- El Gerente General ratificó el compromiso de Enex con la Paridad de Género en sus discursos. Además, se han generado acciones de comunicación masiva, tales como talleres de difusión y correos.



Ternas mixtas en procesos de selección:

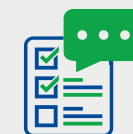
- Establecidas por Gerencia en relación con el tipo de cargo.



Celebraciones

- Se definió no discriminar en fechas relevantes.
- En los eventos de la compañía, velar siempre por la no discriminación y equidad de género.

Durante los próximos años seguiremos avanzado con la implementación de talleres para trabajar los sesgos inconscientes, sensibilizar a las jefaturas y becas de desarrollo para mujeres de alto potencial, entre otras acciones.



Encuesta de Materialidad a Colaboradores: ¿Por qué no tenemos Gerentes mujeres?

Si bien es efectivo que en la actualidad no contamos con Gerentes mujeres, en Enex estamos trabajando por aumentar la participación femenina y por eso contamos con un Comité de Paridad de Género que está implementando iniciativas que buscan reducir las brechas identificadas. Además, adherimos a la Iniciativa de Paridad de Género de Chile (IPG) que tiene como propósito reducir las brechas de género y aumentar la participación económica y el progreso de las mujeres en el mercado laboral en nuestro país. Además, cabe destacar que en 2020 asumió la primera directora mujer de Enex Andrea Tokman, Ingeniera Comercial mención Economía de la Pontificia Universidad Católica de Chile y Ph.D. en Economía de la Universidad de California, Berkeley.

Crisis social en Chile 2019



Al hablar del año 2019, no podemos dejar de mencionar la Crisis Social vivida en el país a partir del 18 de octubre. Durante esos meses, en Enex profundizamos nuestro compromiso con el cuidado de nuestros colaboradores, la integridad de nuestras instalaciones y la continuidad operacional de nuestra empresa que fue víctima de violencia y vandalismo. Enex provee un servicio estratégico para el país, por lo que fue fundamental el compromiso con la continuidad de nuestros servicios en este contexto.

Al mismo tiempo y a pesar de las restricciones que surgieron para el normal desarrollo de la actividad económica, mantuvimos nuestro compromiso de cuidar las fuentes laborales de quienes trabajan con nosotros. En consecuencia, Enex no realizó reestructuraciones de personal como tampoco redujo los salarios. Tampoco suspendió contratos de trabajo ni se acogió a las franquicias de la Ley de Protección al Empleo. Por el contrario, se determinó que ningún trabajador directo ganaría menos de \$500.000 al mes, lo que incluyó a los colaboradores de estaciones de servicio. De esta manera, 1.000 trabajadores directos y 8.000 pertenecientes a las franquicias de estaciones de servicio, pasaron de tener ingresos equivalentes al sueldo mínimo a percibir medio millón de pesos mensuales.

Gracias a este compromiso, se generó una baja tasa de rotación involuntaria, la que estuvo encabezada principalmente por la fuerza de venta.



Ratio del Salario de Categoría Inicial Estándar Frente al Salario Mínimo del País

	SALARIO INICIAL EMPRESA (\$)	NUEVO SALARIO INICIAL EMPRESA	SALARIO MÍNIMO PAÍS (\$)	RELACIÓN SALARIO EMPRESA Y PAÍS INICIAL	RELACIÓN SALARIO EMPRESA Y PAÍS ACTUAL
Enex S.A.	375.799	500.000	301.000	125%	166%
ESM SpA	479.633	500.000	301.000	159%	166%
Dicomac	313.040	500.000	301.000	104%	166%
Inversiones Enex	313.040	500.000	301.000	104%	166%

Por otro lado, las dificultades planteadas por la crisis social para el acceso físico a los sitios de trabajo, aceleraron el proceso de digitalización que se había iniciado recientemente. Entre otras medidas, se implementó la plataforma SAP Conectados, para la gestión en línea del Área de Recursos Humanos y la interacción de los colaboradores con los profesionales de esta área para realizar sus gestiones. A este software se sumaron otros tales como la firma electrónica, los que permiten realizar labores desde la nube y facilitar el trabajo a distancia.

01.
Somos
Enex

02.
Estrategia de
Sostenibilidad
y materialidad

03.
Rentabilidad y
diversificación

04.
Personas y
comunidad

05.
Foco en
el cliente

06.
Medio ambiente
y clima

07.
Contenidos
GRI

Desarrollo de Talentos

Nuestro equipo de trabajo y su desarrollo van de la mano con el crecimiento de nuestro negocio. Es por lo anterior que buscamos promover el talento al interior de la compañía con especial foco en quienes presentan el potencial, encarnan los valores de Enex y generan valor positivo en los resultados de la empresa.

En este sentido, en 2019 desarrollamos un **Programa de Talentos** que tiene como objetivo identificar, desarrollar y promocionar a quienes reúnen las condiciones y evaluaciones adecuadas para ocupar cargos críticos en la organización.

Con el objetivo de apoyar a aquellos colaboradores con potencial de desarrollo que requieran de dicha formación para sus

cargos futuros, y que han demostrado aptitudes y habilidades destacadas en sus funciones, permitiendo mejorar el desempeño laboral y su directa contribución al negocio, se desarrolló un Programa de Becas de Cofinanciamiento de estudios de MBA o similares en duración y costo, para que puedan potenciar sus habilidades y continuar creciendo y desarrollándose al interior de la Organización.

Además, con foco en el desarrollo integral, durante el año entregamos becas de cofinanciamiento de estudios de pre y post grado, para quienes tuvieran al menos dos años de antigüedad en la empresa, contaran con una buena evaluación de desempeño y cumplieran con ciertos requisitos específicos estipulados por la compañía.

BECAS DE CO FINANCIAMIENTO 2019	N° COLABORADORES BENEFICIADOS (NUEVOS) 1ER SEMESTRE	N° COLABORADORES BENEFICIADOS CON RENOVACIÓN (PRE GRADO) 1ER SEMESTRE	N° COLABORADORES BENEFICIADOS (NUEVOS) 2DO SEMESTRE	N° COLABORADORES BENEFICIADOS CON RENOVACIÓN (PRE GRADO) 2DO SEMESTRE	TOTAL
Pre Grado	15	6	1	2	24
Post Grado	0	0	2	0	2
TOTAL	15	6	3	2	26

NOTA: Datos excluyen Road Ranger y Gasur.

Movilidad Interna

En Enex privilegiamos los concursos internos para ocupar las vacantes de puestos de trabajo que se presenten y, al mismo tiempo, promover el desarrollo de carrera de nuestros colaboradores.



En el año 2019, el 15% de las vacantes fueron cubiertas por colaboradores internos.

Vacantes Ocupadas Internamente

	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Enex S.A.	34	18	52
ESM SpA	31	6	37
Dicomac	0	1	1
Inversiones Enex	53	75	128
Dotación total	118	100	218

Capacitaciones

Para entregar un servicio de calidad, que refleje nuestra experiencia y aporte valor a nuestros clientes, se requiere de un proceso constante de perfeccionamiento de nuestros colaboradores. En este contexto, **Cmás** es el Programa de Capacitación que disponemos en Enx para trabajar en la formación de nuestros trabajadores, tanto en contenidos transversales como específicos para cada función. En conjunto con las Gerencias y Subgerencias de nuestra compañía, esta iniciativa actualiza permanentemente sus mallas temáticas, adaptándolas a los requerimientos del mercado.



capacitación enx

En el año 2019, el Programa Cmás fue adaptado a las nuevas tendencias en formación académica, con el desarrollo de la **Plataforma de e-learning Cmás Virtual**, desarrollada en conjunto con el Barcelona School of Management.

¿Cuáles cursos ofrece la Malla Transversal?



Esta plataforma incluye contenidos transversales y otros basados en distintos focos de aprendizaje específicos para cada cargo, con el fin de abordar el desarrollo integral de los colaboradores y cerrar brechas de desempeño. Es una plataforma 100% en línea disponible para todos nuestros colaboradores, que permite realizar el seguimiento de los conocimientos adquiridos y logros.



Horas de capacitación
se desarrollaron a nuestros colaboradores,
durante 2019



Encuesta de Materialidad a

Colaboradores: ¿Qué está haciendo la empresa por retener al personal de alto desempeño y compromiso, qué incentivos les ofrece para mantenerlos en la empresa y reducir la rotación del personal?

Buscamos promover el desarrollo de nuestros colaboradores por lo que nos preocupamos de identificar el talento con mayor potencial de desarrollo y que encarnan los valores de Enex, para que asuman cargos críticos que generen valor al negocio e impacten positivamente en los resultados de la empresa. En esta línea, en 2019 avanzamos un programa para desarrollar planes de carrera y procesos formativos acordes. Adicionalmente, con el fin de promover el desarrollo, en Enex privilegiamos los concursos internos para ocupar las vacantes de puestos de trabajo que se presentan.

Malla Cmás Virtual



Malla transversal

- Modelo de Prevención de Delitos.
- Prevención de Riesgos Laborales.
- Creatividad e Innovación Empresarial.

Malla específica

- Ofimática.
- Office 365.
- Ventas Complejas.
- Administración del Tiempo.
- Comunicación Efectiva.
- Trabajo Colaborativo.
- Adaptación al Cambio y Accountability.
- Curso de Meditación.

Por postulación

- Inglés (Postulación durante todo el año).
- Becas de Cofinanciamiento (dos postulaciones anuales)

MIS CURSOS

Todos

Malla Transversal

Malla Especifica



Formación de Colaboradores

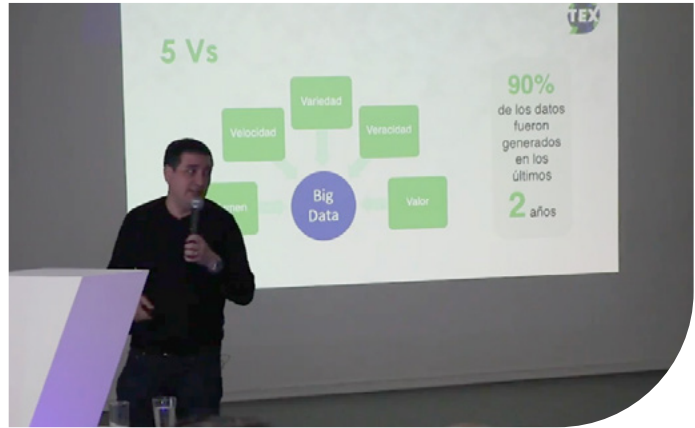
		HORAS DE CAPACITACIÓN (Nº)	TRABAJADORES CAPACITADOS (Nº)	PROMEDIO HORAS CAPACITACIÓN
Enex S.A.	Hombre	3.023	194	9,1
	Mujer	2.059	124	9,4
	Total	5.082	318	9,2
Dicomac	Hombre	420	8	53
	Mujer	2.050	44	47
	Total	2.470	52	100
ESM SpA	Hombre	1.212	129	9,4
	Mujer	0	0	0
	Total	1.212	129	9,4
Inversiones Enex	Hombre	9.774	1.006	9,7
	Mujer	13.498	1.387	9,7
	Total	23.272	2.393	9,7
TOTAL	Hombre	14.429	1.337	20,3
	Mujer	17.607	1.555	16,5
	Total	32.036	2.892	32

NOTA: Datos excluyen Road Ranger y Gasur.

Charlas TEX

Como una forma de promover la formación integral de nuestros colaboradores y el futuro del negocio, en 2019 realizamos un ciclo de charlas tipo TED, pero especialmente diseñadas para Enex, con foco en **Tecnología y Energía que Mueve tu Mundo**.

A través de ellas –realizadas de manera presencial y disponibles en la plataforma Cmás Virtual– diversos colaboradores y expositores externos nos invitaron a conocer más sobre adelantos tecnológicos, nuevas soluciones, innovaciones y tendencias que impactan en los clientes y en la industria en la que nos desempeñamos.



01.	Somos Enex
02.	Estrategia de Sostenibilidad y Materialidad
03.	Rentabilidad y Diversificación
04.	Personas y Comunidad
05.	Foco en el Cliente
06.	Medio Ambiente y Clima
07.	Contenidos GRI

Evaluación de Desempeño

El proceso de Evaluación de Desempeño se realiza por medio del Programa "MIDE". A través suyo se definen objetivos y se evalúa el alcance de metas individuales para cada colaborador y equipos de trabajo, como también aquellas competencias corporativas que sean acordes a las distintas áreas y actividades.

La evaluación se lleva a cabo con una escala de cinco valoraciones: Excelencia, Destacado, Cumple, Necesidades de Mejora e Insatisfactorio. A partir de los resultados obtenidos se desarrollan conversaciones de retroalimentación con las partes involucradas, para fortalecer aspectos positivos, mejorar aquellos que precisan de un mayor perfeccionamiento y plantear los pasos a seguir para lograr las metas.

A mitad de cada año se hace una revisión del progreso de los colaboradores en relación con los objetivos estipulados, de tal forma que se puedan reforzar o corregir aquellos temas que lo necesitan.

Al final del ciclo, al efectuarse un nuevo proceso evaluativo, se establecen programas de desarrollo y promoción para aquellos colaboradores que cumplen con los objetivos propuestos. Además, utilizamos paneles de calibración y pagos de incentivos de acuerdo a los resultados obtenidos.

En el 2019 se profundizó la retroalimentación con los colaboradores, para hacerlos copartícipes de sus propias evaluaciones y mejorar los procesos dentro de la compañía, a través de un seguimiento del avance de los objetivos propuestos durante el período de evaluación.

Dados los anteriores antecedentes, se dio especial foco en la segunda etapa de Evaluación Intermedia, implementando una encuesta voluntaria sobre el proceso, capacitando a jefaturas nuevas en cómo dar retroalimentación y del sistema MIDE en general. En la tercera etapa se puso énfasis en fomentar la autoevaluación, teniendo como resultado que más colaboradores adhirieran al proceso voluntario y que se recordara a las jefaturas agendar el feedback post paneles.



La segunda etapa de nuestro sistema de evaluación asegura que toda la organización cuente con al menos un feedback durante el año, antes de llegar a la tercera etapa. Desde el año 2019, además se ha capacitado a las jefaturas para que tengan conversaciones de retroalimentación de acuerdo a la periodicidad de las metas establecidas o bien que establezcan un calendario con sus equipos.



Participación en Evaluación de Desempeño

		COLABORADORES EVALUADOS 2019 (N°)	EVALUADOS DEL TOTAL 2019 (%)
Dicomac	Hombre	12	100%
	Mujer	31	84%
	Total	43	88%
ESM SpA	Hombre	46	8%
	Mujer	10	48%
	Total	56	10%
Enex S.A.	Hombre	388	84%
	Mujer	179	87%
	Total	567	85%
Inversiones Enex	Hombre	21	3%
	Mujer	26	3%
	Total	47	3%
TOTAL	Hombre	1.006	59%
	Mujer	961	82%
	Total	1.967	68%

NOTA: En la evaluación de desempeño tanto de Enex como sus filiales, fueron incluidos todos a quienes les aplica la renta variable. Los vendedores no son considerados para esta evaluación, pero sí se incluyen los Jefes de Zona. Road Ranger cuenta con sus propios procesos de evaluación de desempeño, no reportados en esta data.

Clima laboral

Sabemos la importancia que tiene un buen ambiente de trabajo para que cada colaborador desarrolle sus capacidades y, en consecuencia, la empresa cumpla con sus objetivos.

Encuesta de Clima Laboral

En Enex aplicamos cada fin de año una encuesta de clima laboral, en la que evaluamos dimensiones como confianza en los líderes, gestión de desempeño, claridad y direccionamiento, y trabajo en equipo, entre otras.

Los resultados son compartidos con todas las unidades de la compañía, lo que nos permite recoger las buenas prácticas de clima que se desarrollan en la empresa y entregar herramientas a nuestros líderes y equipos para mejorar su performance en este ámbito.

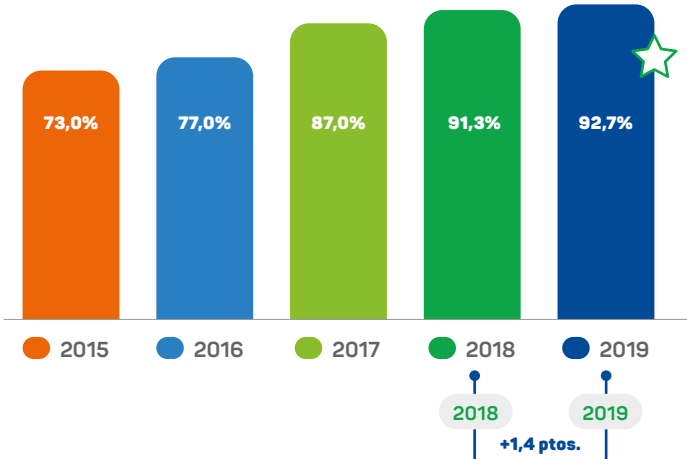
El año 2019, la Encuesta de Clima Laboral contó con una tasa histórica de participación. Ésta llegó al 92,7%, superando en 1,4 puntos porcentuales la de 2018.

La representatividad de la Encuesta de Clima Laboral aumentó en 1,4 puntos porcentuales respecto del año anterior, llegando a un 92,7%.

En esta oportunidad, la tasa de favorabilidad total de Enex alcanzó el 74,1%, con una disminución de 1,9 puntos porcentuales en comparación con 2018.

Los resultados fueron comunicados a toda la compañía. A través de la plataforma dispuesta para la realización y procesamiento de la encuesta, cada Gerencia tuvo acceso a la información para poder analizarla y establecer planes de acción.

Participación %



Inversiones Enex aplica su encuesta de clima laboral cada dos años. En 2019 la realizó por segunda vez, obteniendo una participación del 78% y un resultado 83,23% favorable. Asimismo, Dicomac también llevó a cabo un proceso de evaluación por segunda vez, que logró un 72,9% de gente encuestada, obteniendo o un 68.2 % satisfacción.

Sindicatos y Convenios Colectivos

Creemos en la necesidad de contar con organizaciones que promuevan y protejan el bienestar de nuestros colaboradores. Contamos con 13 sindicatos que representan, en promedio de todas nuestras empresas, al 51% de quienes trabajan con nosotros.



Contamos con 13 Sindicatos que representan, en promedio, al 51% de nuestros colaboradores.

Sindicalización

	SINDICATOS (Nº)	TRABAJADORES SINDICALIZADOS (Nº)	SINDICALIZACIÓN (%)	LÍDERES SINDICALES MUJERES (Nº)	LÍDERES SINDICALES HOMBRES (Nº)
Enex S.A.	3	398	60%	2	7
Dicomac	1	36	73%	3	0
ESM SpA	7	362	67%	0	20
Inversiones Enex	2	62	4%	2	1

NOTA: Datos excluyen Road Ranger y Gasur.

Enex tiene un 48% de colaboradores cubiertos por convenios colectivos.

NOTA: Considera a colaboradores de los sindicatos que formaron parte de negociaciones colectivas.

Gracias al diálogo cordial y permanente, a la realización de reuniones periódicas y el otorgamiento de beneficios sociales, hemos mantenido relaciones de confianza con los sindicatos, lo que nos ha llevado a gestionar y cerrar de buena forma negociaciones y convenios colectivos.

Durante el año culminaron satisfactoriamente las negociaciones colectivas con:

- 1. Sindicato N° 1 de Empresa Nacional de Energía Enex S.A.
- 2. Sindicato de Trabajadores de Empresa ESM Establecimiento Centinela
- 3. Sindicato de Trabajadores Empresa de Soluciones Mineras ESM SpA
- 4. Sindicato de Trabajadores de Empresa de Soluciones Mineras ESM SpA Faena Minera Escondida

Quedando para el 2020 la negociación colectiva con el sindicato de Dicomac, otras siete negociaciones para el 2021 y cuatro para el año 2022 con trabajadores de otras filiales.

Bienestar

Como parte de Nación Enex Bienestar, hemos implementado un Plan de Equilibrio Personal y Laboral, denominado “Estoy Contigo”, que busca que nuestros colaboradores puedan compatibilizar las necesidades y requerimientos de los diversos ámbitos de su vida.

Este plan otorga días libres adicionales a los legales por acontecimientos como matrimonio o unión civil, nacimientos de hijos o fallecimiento de hijos, cónyuge o padres. Además, permite la posibilidad de ausencia temporal a su trabajo por motivos particulares por un plazo máximo de tres meses.

En este último caso, el colaborador debe cumplir con ciertos requisitos como tener una antigüedad laboral mínima de dos años en la empresa, contar con una buena Evaluación de Desempeño y disponer de un plan de reemplazo que asegure la continuidad de sus funciones, entre otras condiciones.

Durante 2019 realizamos una Feria de Bienestar en Santiago para que nuestros colaboradores profundizaran en el conocimiento de los beneficios a los que pueden acceder, con especial énfasis en los que buscan el equilibrio entre la vida personal y laboral, denominados “Estoy Contigo”. La misma información se llevó a nuestras operaciones en regiones a través de charlas en línea.

Encuesta de Materialidad a Colaboradores: ¿Cómo hacemos mejor la vida de las familias y comunidades de nuestros colaboradores? En Enex hemos implementado un Plan de Equilibrio Personal y Laboral, denominado “Estoy Contigo”, que busca que nuestros colaboradores puedan compatibilizar las necesidades y requerimientos de los diversos ámbitos de su vida. Adicionalmente, ofrecemos diversos beneficios orientados a las familias de nuestros colaboradores, tales como seguro complementario, bonos y asignaciones para los eventos familiares más relevantes y el Club Deportivo que bonifica actividades deportivas y recreativas.

01.	Somos Enex
02.	Estrategia de Sostenibilidad y Materialidad
03.	Rentabilidad y Diversificación
04.	Personas y Comunidad
05.	Foco en el Cliente
06.	Medio Ambiente y Clima
07.	Contenidos GRI

Seguridad y Salud Laboral de las Personas

Tema material

Consideramos a la salud y seguridad de nuestros distintos grupos de interés como parte inherente de nuestro negocio. Estamos comprometidos con la cultura de Cero Daño para nuestros colaboradores, contratistas, clientes, consumidores, el medio ambiente y las comunidades en las cuales operamos.

En Enex creemos que todos somos responsables de la seguridad y salud de las personas. Es por ello que hemos implementado metodologías de gestión que involucran a los distintos estamentos de nuestra organización en el cuidado de estos aspectos.

Es por esto que contamos con la Subgerencia de Seguridad, Salud y medioambiente (SSMA), que tiene como misión promover, gestar y hacer cumplir aquellas directrices de la Política de Seguridad y Salud Ocupacional y acciones que minimicen los daños y las enfermedades de origen laboral, a través de una gestión preventiva y continua que se extiende en el tiempo.

Los compromisos en materias de Prevención son evaluados mensualmente por el Comité Ejecutivo de SSMA Enex y en los Comités de SSMA liderados por las subgerencias de cada área, que corresponden a Distribución, Ingeniería, Transporte, Estaciones de Servicio e Inversiones Enex.



Comités Paritarios de Higiene y Seguridad

Los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS) son de vital importancia 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.

Para su adecuado funcionamiento, se requieren herramientas que aseguren el cumplimiento de la normativa vigente y la adopción de métodos efectivos de control de riesgos. Es por ello que en Enex nos hemos



Los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad de las plantas de Maipú y San Fernando obtuvieron la certificación en categoría Bronce de Mutual de Seguridad CChC.

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

Trabajadores Representados en Comités Formales de Salud y Seguridad

COMITÉS	COLABORADORES REPRESENTADOS (N°)	PORCENTAJE SOBRE DOTACIÓN TOTAL (%)	INTEGRANTES COLABORADORES (N°)	INTEGRANTES DIRECTIVOS (N°)
Enex S.A.	444	69%	3 Titulares 3 Suplentes	3 Titulares 3 Suplentes
Antofagasta	24	4%	3 Titulares 3 Suplentes	3 Titulares 3 Suplentes
Maipú	20	3%	3 Titulares 3 Suplentes	3 Titulares 3 Suplentes
Greda Alta	17	3%	3 Titulares 3 Suplentes	3 Titulares 3 Suplentes
San Fernando	18	3%	3 Titulares 3 Suplentes	3 Titulares 3 Suplentes
San Vicente	24	4%	3 Titulares 3 Suplentes	3 Titulares 3 Suplentes

En todos los Comités Paritarios de nuestras plantas, participa el Jefe de la Planta. Lo anterior refleja el liderazgo y compromiso con la prevención proactiva de riesgos frente a la salud y seguridad de nuestros trabajadores.

Cantidad de Accidentes y Enfermedades Laborales

	2017		2018		2019	
	ENEX S.A.	CONTRATISTAS ENEX	ENEX S.A.	CONTRATISTAS ENEX	ENEX S.A.	CONTRATISTAS ENEX
N° de accidentes	1	9	3	6	4	5
N° de accidentes fatales	0	0	0	0	0	0
Días perdidos por accidentes de trabajo	27	127	42	32	149	44
N° de enfermedades profesionales	1	0	0	0	3	0
Días perdidos por enfermedades profesionales	0	0	0	0	301	0
Total de días perdidos por incapacidades temporales	0	0	0	0	450	44
Total de días perdidos cargo por casos fatales	0	0	0	0	0	0
Total de días perdidos	27	127	42	32	450	44
Tasa de Accidentabilidad	0,32	0,92	0,46	0,64	0,6	0,4
Total de colaboradores	631	1.175	640	1.216	663	1.236

NOTA: Datos excluyen Road Ranger y Gasur.

Nuestra tasa de accidentabilidad en Enex de 2019 fue de:



	ENEX S.A.	DICOMAC	ESM SPA	CONTRATISTAS	INVERSIONES ENEX
Tasa de Siniestralidad ⁽¹⁾	67,86	10,48	10,1	3,56	59,21
Tasa de Frecuencia ⁽²⁾	2,39	0,88	0,89	1,92	11,96
Tasa de Accidentabilidad ⁽³⁾	0,6	0,16	0,17	0,4	3,01
Tasa de Gravedad ⁽⁴⁾	89,16	56,04	53,35	16,9	220,13
Global (todas)	Tasa de Siniestralidad ⁽¹⁾ 28,146	Tasa de Frecuencia ⁽²⁾ 3,432	Tasa de Accidentabilidad ⁽³⁾ 0,836	Tasa de Gravedad ⁽⁴⁾ 75,908	

⁽¹⁾ Porcentaje de días perdidos (días de licencia) generados por accidentes de trabajo o enfermedades profesionales en relación al número de trabajadores.
⁽²⁾ Número de accidentes por lesiones incapacitantes, por cada millón de horas hombre trabajadas en un período determinado, pudiendo ser mensual, trimestral, semestral o anual (en nuestro caso mensual)
⁽³⁾ Porcentaje de accidentes laborales ocurridos, en relación al número de trabajadores.
⁽⁴⁾ Indica la gravedad de las lesiones ocurridas por accidentes del trabajo por cada millón de horas hombres trabajadas.



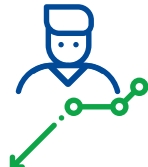
Hitos Salud y Seguridad Laboral 2019

Disminución en un

3% 

en la Tasa de Frecuencia (de lesiones incapacitantes) de Inversiones Enex, respecto del año anterior.

Descenso en un

37% 

en la Tasa de Accidentabilidad de Empresas Colaboradoras, en relación a 2018.

Disminución en un **35%**

en la Tasa de Frecuencia (de lesiones incapacitantes) de Empresas Colaboradoras, respecto del año anterior.

En Dicomac cumplimos

243.180 (hh) 

horas hombre sin accidentes con tiempo perdido ni enfermedades profesionales.



Empresa de Soluciones Mineras ESM realizó su primer Estudio de Cultura Organizacional. Sus positivos resultados mostraron una visión holística del funcionamiento de la seguridad en estas organizaciones.

31 años

Planta San Vicente cumple 31 años desde el último accidente con tiempo perdido.



ESM



Se implementó el **Programa Focos Estratégicos** en ESM, con el objetivo de reforzar la disciplina operacional en las áreas de Salud Ocupacional, Controles Críticos y Liderazgo.



Nivelación de Competencias

Operaciones Mineras implementó el programa de Capacitación de Nivelación de Competencias en las líneas de mando.

Aporte a la Comunidad

Tema material

En Enex procuramos mantener lazos estrechos con las comunidades en las cuales operamos y beneficiar a sus habitantes para mejorar su calidad de vida. Es por ello que, en la empresa y nuestras filiales, realizamos una serie de iniciativas y aportes.

EMPRESA	TIPO DONACIÓN	TOTAL (\$)
Enex S.A.	Club Deportivo Budeo	5.000.000
	Fundación Las Rosas	12.000.000
	Fundación Ronald McDonald	6.000.000
	Hogar de Niñas Las Creches	1.000.000
	Ley de Inclusión	54.000.000
	Donación Soporte CITUC	13.821.672
	Fundación Servicio Jesuita a Migrantes	12.000.000
Total Enex		103.821.672
Fundación Las Rosas		
ESM	Fundación Las Rosas	6.713.000
	Ley de Inclusión	41.287.000
Total ESM		48.000.000
Inversiones Enex S.A.	Ley de Inclusión	86.688.000
	Total Inversiones Enex S.A.	
Total general		238.509.672

Iniciativas Comunitarias Relacionamiento Comunitario en Antofagasta

Escuela de Body Board BUDEO

La escuela socio-deportiva de bodyboard BUDEO busca recuperar el espacio para desarrollar un proyecto social en la playa Las Petroleras desarrollar un proyecto social en la playa frente a la planta de combustibles Comap Antofagasta. BUDEO trabaja para rescatar a niños y jóvenes vulnerables con el objetivo de transformarlos en líderes positivos para su entorno, potenciando sus capacidades sociales y deportivas a través del bodyboard.

En 2017 firmamos un convenio de colaboración con esta institución, para colaborar en lograr estos propósitos. Hasta el momento, hemos realizado diversas mejoras a su infraestructura. Ayudamos a instalar una techumbre de 120 m2 para proteger a las personas de la radiación solar y de las altas temperaturas. Se construyó también una muralla de refuerzo y una extensión del deck de 35 m2, con escala de acceso y pasamano. Además, formamos un nuevo espacio de 40 m2 adicionales, que incluye dos baños con sistema de recolección ecológico de agua y una ducha eco-sustentable, que descarga las aguas en las áreas verdes recuperadas en conjunto con BUDEO.



Servicio Jesuita a Migrantes y Programa Migración y Escuela

El Servicio Jesuita a Migrantes (SJM) se ha implementado en 12 colegios en las ciudades de Arica, Antofagasta, Calama y Santiago. Desde 2017 lleva a cabo el programa Migración y Escuela, que busca avanzar hacia la conformación de escuelas interculturales, con foco principal en el rol docente.

Este programa busca identificar los desafíos para promover escuelas interculturales, diseñar e impulsar proyectos que los aborden en conjunto con los profesores y profesoras, y difundir estas iniciativas hacia otras comunidades y actores del mundo de la educación.

Enex colabora con el SJM en este programa e involucra a su voluntariado en acciones concretas que contribuyan a la construcción de una sociedad más inclusiva e intercultural.

\$12.000.000. 

Enex apoya el Programa Migración y Escuela del SJM por dos años, patrocinando el colegio Juan Pablo II de Antofagasta. En 2019 el aporte fue de \$12.000.000.



Relacionamiento Comunitario en Coquimbo

Nuestra planta de combustibles Comap Guayacán (que pertenece a Enex y Copec) se encuentra en el sector del mismo nombre desde 1958. Como antiguos vecinos de esta zona y en conjunto con la empresa Esmax, quien posee una planta en el área, colaboramos con diversas iniciativas para el bienestar de la comunidad.

En los últimos años donamos al Hospital de Coquimbo, el primer endosonógrafo del sistema público del norte de Chile y el segundo del país. Este equipo permite tomar imágenes de última generación para detectar diversas patologías. Además, entregamos un carro bomba Hazmat a la Segunda Compañía "Esmeralda" del Cuerpo de Bomberos de Coquimbo, con amplios espacios para transportar equipamientos y enfrentar emergencias químicas con materiales peligrosos.

En 2019 remodelamos la Plaza Víctor Domingo Silva para que cuente con nuevas instalaciones como máquinas de ejercicio y juegos infantiles e inclusivos. El proyecto también consideró el mejoramiento de la multicancha, elevando los estándares del cierre perimetral, las demarcaciones, gradas a implementación deportiva.



Unidad Pediátrica Móvil de la Fundación para la Infancia Ronald McDonald

En Enex tenemos una alianza comercial con la cadena de comida rápida McDonald's, que se materializa en la presencia de sus restaurantes en algunas de nuestras estaciones de servicio.

Por otra parte, nos hemos comprometido con su Fundación para facilitar el combustible y pagar los peajes de su Unidad Pediátrica Móvil. Desde 2018, ésta busca mejorar la atención rural de salud, desarrollando un sistema de atención a través de la habilitación de un camión como consultorio, entregando asistencia médica pediátrica y odontológica a niños con difícil acceso a estos servicios. En 2019 nuestro aporte a esta iniciativa fue de \$6.000.000.



Encuesta de Materialidad a

Colaboradores: ¿Qué acciones se realizan respecto a la relación con comunidades donde operamos?

En Enex estamos comprometidos con distintas fundaciones a través de las cuales buscamos materializar nuestro aporte a la sociedad y el compromiso de nuestros trabajadores al apoyar estas causas. Además, hemos buscado acercarnos a las comunidades de Antofagasta y Coquimbo a través de distintas actividades para impulsar la calidad de vida y la mejora de infraestructura pública (para más información ver las páginas 55 y 56).



Fundación Las Rosas

Desde el año 2015 realizamos campañas de recaudación de fondos y jornadas de voluntariado corporativo para Fundación Las Rosas, que acoge a más de 2.200 adultos mayores en 28 hogares ubicados entre las regiones de Coquimbo y Los Ríos.

Durante el año 2019, los colaboradores de Enex donaron, a través del sistema 1+1 con la empresa, \$12.000.000, mientras que los trabajadores de ESM aportaron con \$6.713.000. Las donaciones de las tiendas upa! y upita, a través de sus campañas para recolectar aportes de los clientes para la Fundación, alcanzó la suma de \$144.115.200. Además, 279 colaboradores de Enex e Inversiones Enex participaron en voluntariados en hogares de la Fundación.



En 2019 fuimos destacados por Fundación Las Rosas como la empresa que más aportó y que tiene mayor cantidad de personas haciendo voluntariado corporativo en sus hogares. El aporte a la Fundación proviene de los colaboradores de Enex, y también de los miles de clientes upa! y upita que en cada compra tienen la opción de aportar \$200 pesos, equivalentes a un desayuno para un residente de la Fundación.

05. Foco en el cliente

Queremos **brindar soluciones** que respondan oportuna y adecuadamente a los requerimientos y necesidades de nuestros clientes. Para lograr este objetivo estamos siempre innovando en productos y servicios que entreguen a nuestros usuarios una experiencia satisfactoria y cumplir nuestro propósito de “**Ser la energía que mueve tu mundo**”.



01.
Somos
Enex

02.
Estrategia de
Sostenibilidad
y materialidad

03.
Rentabilidad y
diversificación

04.
Personas y
comunidad

05.
**Foco en
el cliente**

06.
Medio ambiente
y clima

07.
Contenidos
GRI

Experiencia de Clientes

Tema material

Nuestro trabajo es entregar una experiencia de servicio de la más alta calidad a nuestros clientes y así diferenciarnos en un mercado competitivo como el de los combustibles, lubricantes y tiendas de conveniencia. Para lograr este objetivo, estamos siempre innovando en productos y servicios para tener una propuesta de valor coherente y sostenible. Asimismo, hemos implementado una serie de herramientas que nos ayudan a conocer mejor a nuestros clientes, medir nuestros estándares y monitorear las operaciones de atención a clientes industriales y de estaciones de servicio, con el fin de detectar brechas, realizar las correcciones pertinentes y elevar la calidad de nuestra comunicación y servicio.

En este contexto, el año 2019 incorporamos sistemas que permiten medir el flujo de ingreso y salida de vehículos a nuestras estaciones de servicio y dar seguimiento al tiempo empleado por nuestros clientes para realizar sus transacciones. De esta manera, podemos caracterizar a nuestros usuarios y analizar el funcionamiento de los puntos de contacto con nuestro personal e instalaciones. A partir de este proceso, identificamos acciones a realizar que nos permiten mejorar la experiencia de cada tipo de cliente. Este proyecto lo realizamos en colaboración con el emprendimiento Citysense que cuenta con una red abierta de sensores y centros de comunicación en toda la ciudad que permiten crear soluciones para distintas industrias, como seguridad, transporte, medio ambiente, publicidad, entretenimiento y servicios públicos.

1 tienda upa! Stand Alone abre en diciembre de 2018 (Apoquindo)

1 tienda upa! Stand Alone abre en marzo de 2019 (Manquehue)

Otro foco importante que está guiando nuestro trabajo, consiste en potenciar el autoservicio en las estaciones de servicio y tiendas de conveniencia, para ofrecer soluciones en este ámbito que se adecúen a los gustos de los distintos usuarios. En este contexto, surge un proyecto de un equipo de intraemprendedores del programa Enex Innova, en el que se estudiaron los flujos de clientes en nuestras tiendas y sus preferencias de autoservicio.

Al mismo tiempo y a raíz de las manifestaciones ocurridas a partir del 18 de octubre de 2019, continuamos impulsando las soluciones de "delivery" para productos de las tiendas de conveniencia, abarrotes y kerosene. A través de una asociación estratégica con Rappi, nos hemos posicionado como un actor relevante en este mercado.



Por tercer año consecutivo, Enex fue distinguido con el Premio Nacional de Satisfacción de Clientes PROCALIDAD. Las tiendas upa! obtuvieron el primer lugar en la categoría Minimarket, mientras que Shell logró el segundo puesto en Estaciones de Servicio.



Encuesta de Materialidad a Colaboradores: ¿Verifica la Empresa la eficiencia de los productos vendidos?

En Enex monitoreamos constantemente la calidad de todos los productos a través de laboratorios que forman parte de los sistemas de gestión (ISO 9001:2015 e ISO

17025), haciendo muestreos a lo largo de toda la cadena de suministros. Lo anterior, nos permite asegurar que todos los productos que comercializamos cumplen con las especificaciones de calidad según normativas nacionales y/o internacionales. También hacemos pruebas de campo, por ejemplo, hemos realizado estudios en la minería que han demostrado la eficiencia de nuestros lubricantes.

Calidad de Servicio .

Para medir la calidad de nuestros servicios a lo largo de todo el país, realizamos evaluaciones en la modalidad de cliente incógnito. Esta metodología se basa en la visita de un evaluador externo a una estación de servicio, quien no revela su identidad a los atendedores al momento de efectuar una transacción o solicitud. Posteriormente, realiza un reporte en el que valora el servicio recibido. Como consecuencia de este estudio, se reconoce a los atendedores que logran obtener un 100% de evaluación por parte del cliente incógnito, fomentando una cultura de servicio y excelencia.

En 2019 se llevaron a cabo 9.731 evaluaciones bajo esta modalidad en 443 estaciones de servicio. El resultado fue de 89,1%, superior en 1,3% en relación con el obtenido en 2018.



Evaluación a Distribuidores Según Servicio y Experiencia

En Enex evaluamos los protocolos de servicio y de la experiencia de los clientes que ofrecen nuestros distribuidores, por medio del cliente incógnito y de la valoración de los estándares de la imagen de las estaciones de servicio a través de una lista de chequeo. Durante el 2019 esta lista se mantuvo por sobre el 88% en nuestras estaciones de servicio y tiendas de conveniencia.

Es importante destacar que el 2019 comenzamos un proceso enfocado en nuestros distribuidores con el fin de conocer sus principales necesidades y problemáticas y activar proyectos para mejorar la propuesta de valor de nuestros franquiciados. Esto es sumamente relevante, ya que ellos son nuestros socios estratégicos y están en primera línea en atención del cliente final

y si ellos mejoran, la satisfacción y lealtad será mayor. Además, estamos avanzando en una aplicación para tener comunicación directa con los atendedores y asegurar que la información sea más fluida. El desafío que tenemos por delante es poder definir una nueva forma de evaluar y potenciar las franquicias en los ámbitos que son más importantes.

El 2019 comenzamos un proceso para identificar las principales dificultades a las que se enfrentan nuestros distribuidores para activar planes y capacitaciones para potenciar su trabajo de cara al cliente final. Además, estamos avanzando en una aplicación para tener comunicación directa con los atendedores y asegurar que la información sea más fluida.



01.
Somos
Enx

02.
Estrategia de
Sostenibilidad
y Materialidad

03.
Rentabilidad y
Diversificación

04.
Personas y
Comunidad

05.
Foco en
el Cliente

06.
Medio Ambiente
y Clima

07.
Contenidos
GRI

Satisfacción y Lealtad de Clientes

Medimos la experiencia de nuestros clientes industriales y clientes directos a través de la encuesta llamada Index 5. Este tipo de encuesta consiste en la realización mensual de entrevistas telefónicas a clientes industriales y clientes directos de Enex. Está compuesta por seis preguntas que abordan los puntos clave de las áreas de servicio de nuestra compañía. Las respuestas mostraron un 95% de satisfacción promedio con los servicios y productos provistos por Enex.



Enex consiguió la máxima distinción en el Praxis Xperience Index (PXI) 2019, con lo que se mantuvo en el Grupo A de empresas en el ranking general, gracias a la buena experiencia entregada a sus clientes en las estaciones de servicio Shell a lo largo del país. El PXI mide y compara la percepción que tienen las personas sobre las distintas interacciones que día a día llevan a cabo al obtener un servicio.

Encuesta Satisfacción de Clientes Index 5

PREGUNTAS	RESULTADO
¿Satisfecho con los agentes de la Central de Servicio al Cliente Enex?	99%
¿Satisfecho con el servicio de venta?	96%
¿Satisfecho con los despachos de combustibles?	90%
¿Satisfecho con los despachos de lubricantes?	94%
¿Satisfecho con el servicio de facturación?	92%
¿Satisfecho con nuestros lubricantes (calidad de productos y empaque)?	98%
TOTAL COMPAÑÍA	95%

El **Net Promoter Score (NPS)** alcanzó un resultado acumulado de 43% durante el último semestre de 2019. Esta cifra refleja el porcentaje de personas que declararon recomendar un producto o servicio de Enex a un familiar o amigo, menos aquellas que declararon no hacerlo. Fue superior al 23% obtenido el primer semestre del mismo año.

Reclamos

Como compañía buscamos mejorar nuestra calidad de atención al cliente de manera constante. Estamos conscientes de que este es un tema que acapara la principal cantidad de reclamos en estaciones de servicio y tiendas de conveniencia.

Hemos habilitado diversos canales para recibir las peticiones y solicitudes de nuestros usuarios. Entre ellos destacan casillas de correo electrónico, números de teléfono especialmente dedicados, formularios en nuestros sitios web, libros de reclamos en cada estación de servicio, pantallas de calificación en tiendas y el acceso a vías externas provistas por instituciones como el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).

Todos los reclamos son tipificados y a cada uno de ellos se le asigna una persona responsable de su respuesta. Posteriormente, nos contactamos con los clientes afectados para conocer su satisfacción respecto de la resolución de sus problemas.

Para disminuir el porcentaje de clientes insatisfechos con las soluciones entregadas –cerca del 50%–, estamos trabajando en la mejora de los procesos de resolución. Esto incluye acciones para consolidar mejor los reclamos, estandarizar respuestas y criterios de compensación y trabajar en las causas de los reclamos más recurrentes.

Seguridad Patrimonial

En Enx velamos por la seguridad de nuestros colaboradores, proveedores y clientes. En este sentido, el área de Seguridad Patrimonial de nuestras estaciones de servicio desempeña un importante papel en la prevención de riesgos y delitos y en contrarrestar amenazas a la seguridad en nuestras instalaciones.

Durante 2019, Seguridad Patrimonial trabajó para mejorar la calidad de los reportes de incidentes ocurridos en las estaciones de servicio, identificando las zonas más vulnerables y susceptibles de delito a nivel nacional, lo que le permitió focalizar mejor las acciones preventivas. En consecuencia, los delitos de robo con intimidación disminuyeron desde 241 casos en 2018 a 153 casos en 2019, generándose 16 casos con detenidos.

Hubo una baja en los casos de robo con intimidación frustrado, pasando de 18 a 8 entre el 2018 y 2019, y de robos con caja fuerte, que descendieron de 28 a 10 entre 2017 y 2019. En contraposición, el hurto presentó un aumento de 18 casos, debido a que se incorporó la sustracción de los equipos Transbank de las islas a la estadística. En tanto, el hurto de especies desde vehículos de clientes estacionados subió en 34 casos y el robo de vehículos ascendió 8 casos en relación con el año anterior, cifras que se deben al aumento en la capacidad de reportar este tipo de incidentes.

Hay que destacar las consecuencias de la crisis social que se inició en el país el 18 de octubre de 2019. A partir de ella se generaron 156 eventos por delitos de saqueos, con destrucción y daños de consideración a las instalaciones de las estaciones de servicio, pérdidas por sustracción de mercadería en tiendas y

otros perjuicios. Por lo tanto, 2019 no puede establecerse como un año comparable con el anterior en esta materia.

Como consecuencia de estos eventos, rediseñamos algunos protocolos de seguridad para garantizar la integridad de nuestros colaboradores. También cambiamos estándares de diseño y de equipamiento de las estaciones de servicio, con el objetivo de disminuir las consecuencias de acciones que vayan en contra de nuestra infraestructura. Gracias a estas medidas, no hubo colaboradores lesionados producto de los acontecimientos ocurridos.



454

Casos delictuales reportados 2019 (N°)

129



Estaciones de servicio afectadas 2019 (N°)

Programa de Fidelización Shell Advantage

En agosto de 2019 comenzamos la implementación del programa Shell Advantage, que busca ser un canal de fidelización para clientes de lubricantes Shell de los canales B2C, es decir es talleres mecánicos, lubricentros, casa de repuestos y distribuidores.

Esta iniciativa se diseñó para ayudar a estos clientes a promover sus ventas.

Cada mes, a partir de la compra/venta de lubricantes que cada negocio realice, se acumulan puntos que podrán ser canjeados por premios específicos en una página web especialmente diseñada para ellos.

Adicionalmente, Shell Advantage entrega herramientas especializadas como capacitaciones en aspectos técnicos y administrativos, apoyo con inversiones y la implementación de iniciativas comerciales para hacer crecer sus negocios.

Resultados Programa de Fidelización Shell Advantage

Cientes Inscritos Activos	70
Cientes Capacitados Presencialmente	150
Porcentaje de clientes capacitados	23%

06. Medio ambiente y clima

Nuestro compromiso con el medio ambiente está enfocado en instalar una **cultura de protección, respeto y mejora** continua de nuestras operaciones. Es así como el foco ha estado puesto en reducir nuestro impacto en el entorno, reducir el consumo de agua con sistemas de lavado circular en Lavapro y una gestión responsable de todos nuestros residuos.



01.
Somos
Enex

02.
Estrategia de
Sostenibilidad
y materialidad

03.
Rentabilidad y
diversificación

04.
Personas y
comunidad

05.
Foco en
el cliente

06.
Medio ambiente
y clima

07.
Contenidos
GRI

Cuidado del medioambiente

Tema material

Uno de los pilares en los que se basa nuestra Estrategia de Sostenibilidad es el cuidado del medioambiente y del clima asociado al fenómeno del cambio climático. A través de nuestra Política de Medio Ambiente manifestamos nuestro compromiso activo con la instalación de una cultura de protección y respeto ambiental entre nuestros colaboradores y el mejoramiento continuo de nuestras operaciones en esta materia, contribuyendo así al desarrollo sustentable de nuestra empresa, de la industria en la que nos desenvolvemos y del país.



Encuesta de Materialidad a Colaboradores: ¿Cómo estamos avanzando en la búsqueda de soluciones innovadoras para convertirnos en una empresa líder en bajas emisiones y ser un aporte frente al desafío del cambio climático, local e internacionalmente?

En Enex tenemos el propósito de "Ser la energía que mueve tu mundo" y somos conscientes de las necesidades asociadas a energías limpias para disminuir el impacto de la movilidad y la quema de combustibles fósiles. Es por lo anterior, que desde la Gerencia de Planificación Comercial, se creó en 2019 el área de "Nueva Movilidad", quienes son responsables por la estrategia de implementación de energías limpias e incluso más rentables que las actuales. Además, cabe destacar que contamos con un acuerdo con el Gobierno para aumentar la disponibilidad de estaciones de carga para vehículos eléctricos para que el sector transporte reduzca las emisiones de Gases de Efecto Invernadero, con miras a ser un país Carbono Neutral el año 2050 (para más información ver página 36).

Sistema de Gestión del Medioambiente

El año 2019 reforzamos nuestra gestión ambiental con la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental. Nuestra labor se enfocó en definir, de acuerdo con la norma ISO 14.001 del Sistema de Gestión Ambiental, los indicadores y estructura documental que guiarán nuestras acciones para controlar riesgos y gestionar un buen desempeño ambiental.

Gestión de Residuos y Reciclaje

Realizamos una gestión responsable de nuestros residuos peligrosos y no peligrosos, que cumple con la normativa y asegura su adecuado tratamiento y disposición en lugares autorizados. Esta gestión se enfoca en la disposición de seis productos prioritarios establecidos en la Ley 20.920 de Fomento al Reciclaje y Responsabilidad Extendida del Productor (Ley REP): neumáticos, baterías, envases y embalajes (de lubricantes), pilas, residuos y/o desechos eléctricos y electrónicos y aceites lubricantes. La Ley REP es un instrumento económico de gestión de residuos que obliga a los fabricantes/importadores de ciertos productos, a organizar y financiar la gestión de los residuos derivados de los productos prioritarios que han colocado en el mercado nacional. Como compañía productora de residuos prioritarios de la Ley, somos responsables de dos de estos residuos prioritarios: aceites lubricantes y los envases y embalajes de estos.

Al mismo tiempo, trabajamos para ayudar a que nuestros clientes realicen una labor ambientalmente responsable en esta área, lo que ha sido reforzado por la implementación de la Ley REP.



En 2019 fueron enviados a sitios de disposición final 157.000 kilos de residuos peligrosos desde nuestras plantas de distribución. En residuos no peligrosos hubo 141.400 kilos de escombros y residuos domiciliarios que fueron eliminados a través de vertederos certificados, y 240 kilos de residuos de neumáticos fueron descartados por medio de otras metodologías de tratamiento. A ellos, se sumaron 7.369,5 kilos, correspondientes a papelería y objetos electrónicos y eléctricos, que fueron reciclados.

	RESIDUOS PELIGROSOS (KG)	RESIDUOS NO PELIGROSOS (KG)	NEUMÁTICOS	ESCOMBROS	RESIDUOS DOMICILIARIOS	PAPEL	RESIDUOS ELECTRÓNICOS
Reciclaje	-	7.369,5				6.350	1.019,5
Disposición Final	157.000	141.400		36.000	105.400		
Otros métodos de eliminación	-	240	240				
Total de residuos	157.000	149.009,5					

TIPO DE RESIDUO	2016	2017	2018	2019
No Peligroso	43.150	41.250	43.082	149.009,5
Peligroso	134.209	124.200	125.002	157.000

NOTA: el aumento en los residuos se debe a que hemos ido mejorando la reportabilidad y forma de cuantificación. Por lo tanto, el dato de 2019 es más preciso que el de los años anteriores y se contaron unidades que antes no se había hecho.

Estudio de caracterización de residuos

Comprendiendo la complejidad que conlleva el adecuado manejo y disposición de los residuos de las estaciones de servicio, en el año llevamos a cabo un plan piloto que consistió en un estudio de caracterización de residuos.



Éste se enfocó principalmente en las tiendas de conveniencia, con el objeto de evaluar los volúmenes de residuos generados, su potencial de valorización y elaborar un plan de gestión acorde a sus necesidades.

Alianzas para gestión de residuos

Desde 2011 mantenemos un convenio con la Fundación San José para la Adopción para el reciclaje de papel. Este año, se sumó Planta Maipú y junto a nuestra Casa Matriz, dicha institución certificó nuestra donación total de 6.350 kilos de papel en desuso en la Región Metropolitana. Este monto fue entregado tras un proceso de reciclaje en la planta de la Sociedad Recuperadora de Papel, SOREPA S.A.

En relación con el procesamiento de los residuos electrónicos y eléctricos, trabajamos con Recycla desde 2014, especialista ambiental en el mercado del reciclaje de residuos eléctricos y electrónicos.

Asimismo, hicimos una campaña en enero de 2019 con Fundación Chilenter. La labor de esta institución se basa en el reacondicionamiento de equipos usados por terceros para donarlos a instituciones educacionales, y en el reciclaje de partes y piezas de computadores.

RESIDUO	TOTAL (KGS)
Toners	128
Celulares	9
Cables	6
Electrónicos	843
Pilas	31
Baterías Plomo	2
Baterías Litio	0,5
Total	1.019,5

Proceso de Ley REP

La Ley REP (Responsabilidad Extendida del Productor) es un instrumento económico de gestión de residuos que obliga a los fabricantes e importadores de ciertos productos, a organizar y financiar la gestión de los residuos derivados de los productos prioritarios que han colocado en el mercado nacional. Enex es un generador de los productos prioritarios definidos por la ley Aceites Lubricantes y sus envases y embalajes, por lo que es nuestra responsabilidad gestionar adecuadamente dichos residuos. Durante el 2019 hemos seguido de cerca la elaboración de los decretos que fijaran las metas de la Ley REP y hemos realizado diferentes acciones para participar y cumplir con la Ley.

Participación Enex en Ley REP 2013-2018



- Estudio Mercado Lubricantes / ALU Consorcio / CPL.
- Mesa negociación Consorcio Lubes-CPL-MMA-MINSAL-ME.

- Conformación APL.
- Discusión acerca de CAL.



Encuesta de Materialidad a

Colaboradores: ¿Cómo nos estamos preparando para ser líderes en el cumplimiento de la ley REP?

En Enex somos productores de residuos establecidos como prioritarios en la Ley de Responsabilidad

Extendida del Productor: aceites lubricantes y sus respectivos envases y embalajes. En este contexto, el año 2017 firmamos -junto a otras empresas del rubro- un Acuerdo de Producción Limpia (APL) para el Manejo Responsable de Aceites Lubricantes Usados. El objetivo es generar un sistema de gestión colectivo, que en una primera instancia recolecte 5.600 toneladas de lubricantes usados (para más información ver páginas 68 y 69).



Hitos 2019-2020

- Finalizar APL. Diciembre 2019.
- Definición Metas - Decreto.
- Participación Mesa de Trabajo Reglamentos Ac. Lubricantes.
- Auditoría APL 2020.

Acuerdo de Producción Limpia (APL)

En abril de 2017, Enex y otras empresas vinculadas al rubro de los lubricantes, firmaron el Acuerdo de Producción Limpia (APL) para el Manejo Responsable de Aceites Lubricantes Usados. Esta iniciativa público-privada es liderada por empresas líderes en el sector lubricantes como Enex-Shell, YPF, Esmax-Lubrux, Total, RTC, Valvoline, Liquy Moly y Derco. Es impulsada por la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático y cuenta con el apoyo de los ministerios de Energía, Medio Ambiente y Salud, y del Servicio

Nacional de Aduanas y Corfo. El objetivo fue generar un sistema de gestión colectivo, y en 2019 se recolectaron 5.182 toneladas de lubricantes usados, aumentando en un 11% respecto al año 2018.

Tras una primera fase de diagnóstico ejecutada en 2017, durante 2018 y 2019 se llevó a cabo la ejecución del APL para alcanzar cuatro metas iniciales en un plazo de 24 meses que culminó a fines de año.

Durante esta etapa, Enex se potenció como un agente relevante de la industria y formó parte de los comités vinculados al Sistema de Gestión, Logística y Difusión, para cumplir con las metas propuestas. Como miembros, Enex participó en diversas actividades de capacitación y difusión hacia los distintos actores del rubro de los lubricantes.

La segunda meta establecida en el Acuerdo de Producción Limpia (APL) de lubricantes determinó el establecimiento de la información base del sector “como insumo para el futuro decreto supremo que establecerá metas de recolección y valorización”. Esto permitió a las empresas vinculadas a este APL, incluida Enex, prepararse para la implementación del área de lubricantes de la Ley REP, aprobada el año 2016.

En agosto de 2019 tuvimos una participación activa en el Seminario Manejo Responsable de Aceites Lubricantes Usados, organizado por el Consorcio de Empresas Lubricantes (CELA), que presentó los avances de la implementación del APL del sector. Al mismo tiempo, fuimos parte del diseño de herramientas de comunicación diseñadas por CELA sobre la Ley 20.920 y el APL de lubricantes.

Por otro lado, a través de la Resolución Exenta 794 del Ministerio de Medio Ambiente, llevamos a representantes del sector de los productores de aceites al Comité Operativo Ampliado. En dicha instancia se discutieron temáticas relevantes para la elaboración del anteproyecto del Decreto Supremo que fijará las metas de recolección para los Aceites Lubricantes Usados y que se espera se publique en 2020.

Metas del Acuerdo de Producción Limpia

Meta 1

Diseñar e iniciar la operación de un Sistema de Gestión colectivo que recolecte 5.600 toneladas de aceites usados en 24 meses, mejorando la trazabilidad actual.

Meta 3

Evaluar la capacidad de tratamiento y reciclaje de los aceites lubricantes usados de manera de promover nuevas alternativas en base a la jerarquía para el manejo de residuos.

Meta 2

Mejorar la información base del sector, como insumo para el futuro decreto supremo que establecerá metas de recolección y valorización.

Meta 4

Promover acciones de capacitación y difusión para los distintos actores del rubro de aceites lubricantes.



En el país se comercializan anualmente 170 millones de litros de lubricantes, de los cuales se generan residuos por 120 millones aproximados. El 40% de ellos se quema como combustible en la industria del cemento, mientras que otro porcentaje se recupera para ser utilizado como combustible alternativo líquido. Sin embargo, existen más de 45 millones de litros que no tienen un destino claro, debido a la informalidad y atomización del mercado de la venta retail de lubricantes. En el marco del APL, realizamos el retiro de 200 toneladas de desechos en un año calendario, a través de camiones, lo que nos permitió calcular el costo de esta operación.

Ahorro de agua

Como empresa, la gestión sustentable de los recursos hídricos es un aspecto fundamental de nuestra gestión. De esta manera, en 2019 realizamos un plan piloto en nuestros sistemas de lavado vehicular Lavapro, gracias al cual es posible lavar cuatro vehículos con la misma cantidad de agua con la que antes se limpiaba uno. Este sistema está instalado en la Estación de Servicio de Avenida Vitacura 3350 en Santiago.

A su vez, en junio de 2019 se instaló una planta de tratamiento de agua, que permite reutilizarla y ahorrar hasta el 50% de su consumo. Antes de la implementación de esta tecnología, cada máquina de lavado ocupaba 400 litros de agua por vehículo.

Tabla de Eficiencia Hídrica de lavados

	MARZO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	NOVIEMBRE	PROMEDIO ESCENARIO ACTUAL
Metros cúbicos por lavado	0,56	0,32	0,28	0,21	0,35	0,29

Eficiencia Energética

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA TOTAL ANUAL (KWH)	
Total Consumo	3.587.741

Mejorar la eficiencia en el consumo de la energía durante las actividades que desarrollamos como Enex, es una preocupación para nuestra compañía, por lo cual trabajamos permanentemente en robustecer nuestros procesos.

Durante 2019, llevamos a cabo una auditoría de eficiencia energética en diversas estaciones de servicio para evaluar sus consumos, detectar brechas y analizar posibilidades de mejora, con el objetivo de contar con la línea base para la reducción del consumo.

Al mismo tiempo, presentamos cuatro postulaciones al Sello de Eficiencia Energética del Ministerio de Energía y a la Agencia de Sostenibilidad Energética, fundación de derecho privado sin fines de lucro cuya misión consiste en promover, fortalecer y consolidar el uso eficiente y sostenible de la energía.



La empresa obtuvo tres Sellos de Eficiencia Energética en la categoría Bronce, por el recambio de luminarias LED en tres estaciones de servicio, y el Premio Fomento a la Electromovilidad, gracias al desarrollo de nuestra red de electrolineras Enex e-Pro en la zona central del país.

Cumplimiento medioambiental

En Enex hemos definido un proceso interno, a través del cual mantenemos un constante monitoreo para cumplir con los requisitos legales ambientales aplicables a nuestras instalaciones, lo que nos ha permitido reducir el impacto de nuestras operaciones en el entorno.

Sin embargo, en el año 2019 las autoridades (Secretarías Regionales Ministeriales de Salud de Valparaíso y Antofagasta) nos aplicaron cuatro procesos sancionatorios. Estos estuvieron asociados a faltas en el manejo o almacenamiento de residuos peligrosos y no peligrosos en las plantas de distribución de las comunas de Puchuncaví y Antofagasta, los cuales contaron con la ejecución de planes de acción. Tres de ellos implicaron multas monetarias y uno tuvo como consecuencia una amonestación escrita.

Con el fin de evitar futuros procesos sancionatorios por incumplimiento medioambiental estamos fortaleciendo nuestros procesos de capacitación en el cumplimiento legal y reforzando el control interno a través de auditorías e inspecciones para una detección temprana y enfoque preventivo.

MULTAS Y SANCIONES NO MONETARIAS
POR INCUMPLIMIENTO LEYES O NORMAS AMBIENTALES

Número de multas monetarias	3
Valor Multas Monetarias total	\$15.360.000
Número amonestaciones escritas	1



En cuanto al cumplimiento legal ambiental, uno de los focos fundamentales de Enex se encuentra en las 48 Resoluciones de Calificación Ambiental (RCA) aprobadas. El permanente control al cumplimiento de los requisitos en las distintas fases de construcción, operación y cierre, derivados de las RCA, nos permite mantener un buen desempeño ambiental en los distintos activos de la compañía.

01.	Somos Enex
02.	Estrategia de Sostenibilidad y Materialidad
03.	Rentabilidad y Diversificación
04.	Personas y Comunidad
05.	Foco en el Cliente
06.	Medio Ambiente y Clima
07.	Contenidos GRI

Otras Iniciativas Ambientales

Greda Alta

En cumplimiento de la Resolución de Calificación Ambiental (RCA), a través de nuestro "Programa de Monitoreo Ambiental" realizamos estudios, monitoreos y análisis en laboratorios para determinar el impacto que la acción de nuestras instalaciones

industriales pueda generar en el entorno, en variables críticas como la calidad del agua de mar y sedimentos mareales con laboratorios e instituciones especializadas. En Greda Alta, en la comuna de Puchuncaví, ambas arrojaron valores que no representan un peligro para los ecosistemas asociados.



Planta Antofagasta

En el caso de Planta Antofagasta, nuestro indicador general del monitoreo del medio marítimo son los Planes de Vigilancia Ambiental (PVA), con una frecuencia semestral en su ejecución.

Una empresa especializada fue la encargada en 2019 de realizar análisis físico-químicos a muestras de agua y sedimentos tomadas en varios puntos georreferenciados aledaños al terminal marítimo, para medir su desempeño en términos de afectación al medio marino. En este sentido, llevamos a cabo un análisis de datos derivados del Plan de Vigilancia Ambiental en junio y diciembre de 2019 donde las variables medidas resultaron bajo de los rangos máximos permisibles.

Adicionalmente en la planta Antofagasta se realiza un muestreo semestral de hidrocarburo en suelo y aguas subterráneas en el perímetro de la planta de Combustibles y de la bodega de Lubricantes.



07. Contenidos GRI



01.
Somos
Enex

02.
Estrategia de
Sostenibilidad
y materialidad

03.
Rentabilidad y
diversificación

04.
Personas y
comunidad

05.
Foco en
el cliente

06.
Medio ambiente
y clima

07.
Contenidos
GRI

GRI	CAPÍTULO	PÁGINA
Capítulo 1: Somos Enex		
102-1	Nombre de la organización	Portadilla
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	7
102-3	Ubicación de la sede	Portadilla
102-4	Ubicación de las operaciones	Portadilla
102-5	Propiedad y forma jurídica	8
102-6	Mercados servidos	7
102-7	Tamaño de la organización	7
102-11	Principio o enfoque de precaución	14
102-12	Iniciativas externas	22
102-13	Afiliación a asociaciones	22
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	11;12
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	8;9
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	12;13;14
205-1	Operaciones evaluadas por riesgos relacionados con corrupción	12;13;14
205-2	Comunicación y formación sobre anticorrupción	12;13;14
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	12;13;14
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	12;13;14
102-18	Estructura de gobernanza	10
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	10;11
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	10
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	10
102-25	Conflictos de interés	14
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	10
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	11;12
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	11;12

GRI	CAPÍTULO	PÁGINA
Capítulo 2: Estrategia de Sostenibilidad y materialidad		
102-40	Listado de los grupos de interés vinculados a la organización	21;22
102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	21;22
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	21;22
102-44	Temas y preocupaciones claves mencionados	18;19;20;21
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	18;19;20;21
102-47	Lista de temas materiales	21
102-48	Reexpresión de la información	Portadilla
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Portadilla
102-50	Periodo del objeto del informe	Portadilla
102-51	Fecha del último informe, si procede	Portadilla
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Portadilla
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Portadilla
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Portadilla
Capítulo 3: Rentabilidad y Diversificación		
201-1	Valor económico directo generado, distribuido y retenido.	23;24;25
IP1	EBITDA, Volumen, ROCE, Utilidad (validar con informantes)	23;24;25
IP2	Ingreso por ventas desglosado por tipo de clientes	25
IP3	Resultados Paraguay y Road Ranger	25
102-9	Cadena de suministro	26;27
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	26;27
IP4	OTA combustible y SLA Lubs	28
IP5	Enex Innova: [Capacitaciones Innovación]	28
IP6	Intraemprendedores	29;30
IP7	Most Innovative Companies, ESE Business School	30;31
IP8	Transformación Digital: Road Map Enex	32
IP9	Epro y acuerdo para la electromovilidad	33
IP10	Iniciativas Autoservicio: Easy Pay, Shell Card, tótem autoservicio y vendomática	34;35
IP11	Nuevos productos y servicios desarrollados	35
102-40	Listado de los grupos de interés vinculados a la organización	21;22

GRI	CAPÍTULO	PÁGINA
Capítulo 4: Personas y Comunidad		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	37;38
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	39;40
102-41	Porcentaje del total de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva.	52
407-1	Libertad de asociación y negociación colectiva	52
IP12	Cupos laborales llenados a través de concursos internos	44
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	44;45;46;47
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	44;45;46;47
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	49;50
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar frente al salario mínimo local.	43
IP13	Iniciativas en Compensaciones: Nueva política de remuneraciones sobre \$500.000	43
IP14	Resultados encuesta clima y medidas adoptadas	50
IP15	Iniciativa Estoy contigo: política de flexibilidad laboral	53
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	10
IP16	Indicadores diversidad (IPG y Comité de Género)	40;41
403-1	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de salud y seguridad	55
403-2	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales	54;55;56
IP17	Inversión Social y organizaciones beneficiadas	57
IP18	Iniciativas Comunitarias	58;59
Capítulo 5: Foco en el Cliente		
IP19	Resultados cliente incógnitos en estaciones de servicio	63
IP20	Evaluación a distribuidores según servicio y experiencia (Indicadores de franquicia y satisfacción)	64
IP21	Resultados de las encuestas para medir satisfacción de clientes (Index 5)	65
IP22	Resultados de las encuestas para medir satisfacción de clientes (NPS)	65
IP23	Indicadores Programa de Fidelización Shell Advantage	67;68
IP24	Resultados encuesta procalidad	62
IP25	Indicadores Experiencia del Cliente (Praxis)	65
IP26	Indicadores gestión de reclamos	65
IP27	Seguridad Patrimonial	66;67

GRI	CAPÍTULO	PÁGINA
Capítulo 6: Medioambiente y Clima		
307-1	Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medio ambiente	76
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	70
IP28	Indicadores iniciativas de Gestión de Residuos (Ley REP, Estudio Caracterización y remplazo de descartables)	71;72;73
302-1	Consumo energético dentro de la organización	75
302-4	Reducción del consumo energético	75
IP29	Iniciativas: Acuerdo de Producción Limpia de Lubricantes	72;73
306-3	Derrames significativos	76
IP30	Indicadores Iniciativas ahorro hídrico (Piloto de ahorro de agua en lavado, diseño de nuevas EDS con bajo consumo agua)	74
IP31	Indicadores monitoreo del Medio Marítimo (La Greda y Antofagasta)	77

01.
Somos
Enex

02.
Estrategia de
Sostenibilidad
y Materialidad

03.
Rentabilidad y
Diversificación

04.
Personas y
Comunidad

05.
Foco en
el Cliente

06.
Medio Ambiente
y Clima

07.
Contenidos
GRI