



REPORTE  
DE SOSTENIBILIDAD  
2016

# ÍNDICE

## Carta gerente general

## Nuestro primer reporte de sostenibilidad

Definición de contenidos del reporte  
Ejercicio de materialidad

## Nuestra empresa

Quiénes somos  
Gobierno corporativo  
Nuestros valores

## Trabajadores Enex

Somos Enex  
Gestión de equipos  
Salud y seguridad laboral

## Creamos valor

Protagonistas del mercado nacional  
Avanzamos innovando

## Nuestro entorno

Entregamos lo mejor a nuestros clientes  
Nos preocupamos por el medio ambiente  
Participamos en nuestra comunidad

## Índice GRI

## Mensaje del Gerente General de Enex

[G4-1, G4-2]

A nombre del Directorio de Enex y de todos los colaboradores que trabajan en Empresa Nacional de Energía Enex S.A., tengo la satisfacción de presentar el primer Reporte de Sostenibilidad de nuestra Compañía. Este documento resume nuestro desempeño durante el año 2016 en diversos ámbitos, con énfasis en los aspectos económico, ambiental y social.

Este reporte responde a nuestra visión de futuro, como una empresa en pleno crecimiento, innovadora, orientada a sus clientes, con valores y principios que se aplican tanto interna como externamente y en todas las relaciones con nuestros grupos de interés.

Somos una organización relativamente joven, que cuenta con el respaldo, seriedad y experiencia del Grupo Quiñenco. Además, contamos con el know-how de Shell, una de las más grandes y reputadas empresas de la industria del petróleo a nivel mundial, cuya presencia en Chile ya cumplió los 98 años.

Nos hemos posicionado en el mercado nacional como una de las principales empresas distribuidoras

de combustibles y lubricantes de Chile, contando con una red de aproximadamente 470 Estaciones de Servicio, a lo que se suma la operación de tiendas de conveniencia upa!, la venta de combustibles industriales, la distribución de lubricantes Shell, y la venta de asfaltos y productos químicos.

Aportar a la economía nacional nos ha desafiado en diversos planos. La excelencia operacional, así como el trabajo eficiente y comprometido han sido nuestra principal guía con la que navegamos para cumplir con nuestro plan de negocios, el cual ha tenido por objetivo aumentar nuestra presencia en el mercado local, entregando cada día más productos, un mejor servicio y de mayor calidad. Buscamos siempre agregar valor económico, social y ambiental en los proyectos que emprendemos, lo que nos ha impulsado a mejorar en forma continua nuestro gobierno corporativo, nuestras políticas, prácticas y procedimientos.

El año 2016 se dio en un contexto económico difícil, con una economía nacional desacelerada, que creció

apenas un 1,6%. Muchos de nuestros clientes se vieron afectados, teniendo que congelar proyectos, reducir gastos y estructuras, sectores tales como minería y transporte que son muy relevantes para nosotros. De hecho, el sector minero redujo su producción en un 4% en 2016 y el precio del cobre se ubica en torno a 2,6 dólares la libra.

Enex, en tanto, mantuvo el ritmo acelerado que ha llevado los últimos cinco años, continuando con un agresivo plan de inversiones. El año, para nuestra empresa, terminó mucho mejor que 2015, tanto en términos financieros, como de volumen y participación de mercado, en la cual logramos aumentar en 2,1 puntos porcentuales en el total de gasolinas y diésel, alcanzando un 21,4% de mercado. En este resultado destaca nuestro crecimiento en el mercado Diesel, donde logramos un aumento de 3,4 puntos porcentuales en participación de mercado alcanzando un 23,0% y de las gasolinas en el segmento estaciones de servicio con un 27,1%.

Comenzamos 2016 concretando un contrato con Autopista Central para desarrollar una red de estaciones de servicio Shell en la ruta urbana

concesionada más importante y de mayor flujo, que atraviesa Santiago de norte a sur, con tres aperturas esperadas para 2017. Asimismo, este año recién pasado incorporamos una red local de estaciones en la Región de Magallanes, que nos permitió marcar presencia en una región del país en la cual sólo contábamos con un punto de venta. Todos estos esfuerzos se vieron reflejados en un crecimiento por sobre el mercado de las gasolinas y una mejora en nuestra participación de mercado en el segmento de estaciones de servicio. Para 2017, esperamos continuar con un agresivo plan de aperturas de estaciones de servicio y tiendas, actualmente en construcción.

Se espera abrir nuevas estaciones en carretera en la zona sur, en el tramo Puerto Montt - Puerto Varas, en ambos sentidos, con un alto estándar que nos permitirá posicionarnos con una oferta novedosa y de alto impacto para los clientes de la zona.

En el negocio de las tiendas de conveniencia, abrimos 22 puntos de venta en sus formatos upa! y upita, de los cuales siete corresponden a nuevas instalaciones y el resto a remodelaciones

de tiendas ya existentes. Renovamos nuestra oferta e hicimos ajustes en la estructura interna para darle más foco a este negocio, convirtiéndolo en la cuarta gerencia comercial de Enex.

En el mercado industrial hubo un crecimiento importante de volúmenes en el segmento minería. Los contratos adjudicados en 2015 con BHP y Antofagasta Minerals nos permitieron aumentar casi un 30% nuestra participación de mercado en el sector minero, otorgándole una sólida continuidad en 2016 a nuestra unidad de negocio Empresa de Soluciones Mineras (ESM), lo que también le impuso un desafío en seguridad y excelencia operacional para una operación que requiere más de 500 personas en instalaciones de clientes.

El año pasado estuvo marcado por la estabilidad de las operaciones mineras en seguridad, niveles de inventario, rotación de personal y desempeño, logrando cumplir con nuestros contratos al término de 2016. Durante el año se cerraron dos negociaciones colectivas importantes en las faenas de Escondida y Antofagasta Minerals, sin interrupción del servicio.



**El año, para nuestra empresa, terminó mucho mejor que 2015, tanto en términos financieros, como de volumen y participación de mercado, en la cual logramos aumentar en 2,1 puntos porcentuales en el total de gasolinas y diésel, alcanzando un 21,4% de mercado.**

Por otra parte, nos adjudicamos un contrato con SAAM, crecimos en clientes relevantes y emblemáticos, como Nestlé y Transportes Casablanca, entre otros. En el segmento de transporte hubo una venta histórica de 200 millones de litros.

En términos de innovación, destacó el desarrollo de Shell Card Control Total, ya implementado comercialmente, y el robusto crecimiento de las ventas a través de éste y otros medios de pago de la familia Shell Card, los que alcanzaron volúmenes históricos. Hubo un fuerte desarrollo de otros productos como la aplicación MiCopiloto y Shell Easy Pay o pago en surtidor de la estación de servicio.

Para 2017, exploraremos las nuevas tendencias, como la atención a los autos eléctricos y agregaremos más servicios, tecnología y seguridad a nuestros productos. Se potenciará nuestra familia de tarjetas Shell Card que cuenta con tecnología Chip

contactless, las más seguras del mercado, y también se incluirá la venta de AdBlue con Shell Card Transporte. Se consolidará MiCopiloto como un medio de pago y de fidelización de nuestros clientes, incorporando importantes funcionalidades. De esta forma se continuará en la búsqueda de responder a las nuevas necesidades de los clientes.

En el negocio de Lubricantes, 2016 fue un año de consolidación, logramos un crecimiento importante y avanzamos en estabilizar la operación, gracias a la optimización de la cadena de suministro y una adecuada gestión de inventarios. Comercialmente, a principios de año celebramos la adjudicación del suministro de lubricantes a AMSA y hacia fin del ejercicio, la del contrato de suministro de lubricantes a Collahuasi y el contrato exclusivo con BMW y Ducati.

Durante el año pasado se modificó el modelo de abastecimiento de lubricantes, en donde Enex es hoy el responsable de la cadena logística

completa de importación, cambio que hemos manejado de manera exitosa, pese a la mayor complejidad.

Este año impulsamos un modelo de capacitación de la mano de la Universidad Católica, cuyo objetivo fue mejorar nuestras capacidades para administrar proyectos complejos y gestionar el cambio que dichos proyectos generan en su entorno.

Al igual que el año 2015, realizamos nuestra encuesta de clima organizacional, la que esta vez destacó por su significativa participación, que superó el 77% de respuestas y mostró una mejora respecto a los resultados del año pasado. Los valiosos datos recopilados sirvieron de base para desarrollar planes de trabajo en cada uno de los aspectos donde los resultados eran susceptibles de mejora. Para 2017 seguiremos enfocados en los temas de cultura, reforzando nuestros valores y pilares fundamentales de negocios.



*Este año **impulsamos un modelo de capacitación de la mano de la Universidad Católica, cuyo objetivo fue mejorar nuestras capacidades para administrar proyectos complejos y gestionar el cambio que dichos proyectos generan en su entorno.***



### Principales hitos 2016

- **Inicio construcción** estaciones de servicio en Autopista Central.
- **Incorporación de una red** local en la Región de Magallanes.
- **Adjudicación suministro de lubricantes** con AMSA y Collahuasi, y contrato exclusivo con BMW.
- **Apertura** de cinco estaciones de servicio y 22 tiendas de conveniencia.
- **Dos negociaciones** colectivas exitosas de los sindicatos de ESM en las faenas de Escondida y AMSA.
- **Nuevos importantes clientes** industriales: SAAM, Nestlé y Casablanca, entre otros.
- **Desarrollo de productos** MiCopiloto, pago en surtidor Shell Easy Pay y ShellCard Total.
- **Inicio del modelo de capacitación** en conjunto con Universidad Católica.

Relacionado con lo anterior, este año continuamos reforzando los temas relacionados con el cumplimiento (Compliance), se realizaron talleres de dilemas éticos en el negocio para los puestos críticos, capacitaciones y charlas de libre competencia, incluso con invitados de otras compañías que compartieron lecciones aprendidas.

Con la comunidad, el año pasado profundizamos nuestra relación con Fundación Las Rosas, que comenzó en 2014. Nuestra empresa siempre ha estado comprometida con la comunidad y esta alianza refuerza nuestro compromiso con los ancianos más vulnerables de Chile. A través de nuestras tiendas upa! y upita, nos convertimos en un medio para que los clientes puedan aportar donando dinero para desayunos u otros fines, de acuerdo a las campañas de la Fundación. Asimismo, damos a nuestros colaboradores la oportunidad de participar a través del voluntariado, visitando los hogares y haciendo alguna actividad con los residentes o hermoseando el lugar.

**Nicolás Correa**  
Gerente General  
Enex S.A.



[G4-5, G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32]

**Primer Reporte Anual de Sostenibilidad Enex 2016**

Opción de conformidad “esencial”

La información aquí presentada cubre el año 2016,  
desde el 1 de enero al 31 de diciembre.

**Domicilio Legal:**

Empresa Nacional de Energía Enex S.A.  
Av. Del Cóndor Sur 520, Ciudad Empresarial, Santiago.

Para dudas o comentarios contactar a  
Claudia Hoyos Bastidas.  
[claudia.hoyos@enex.cl](mailto:claudia.hoyos@enex.cl)



# CAPÍTULO 1

## Nuestro primer reporte de sostenibilidad



Con la publicación de este documento, nos comprometemos a medir y divulgar anualmente nuestro desempeño en los ámbitos económico, social y ambiental. Así, este primer Reporte de Sostenibilidad da cuenta de nuestra voluntad y esfuerzos por contribuir cada vez más y de mejor manera con la sociedad y nuestros grupos de interés. Esta contribución la hacemos desde una visión de negocios integral, que tiene en su centro el compromiso que hemos tomado con el desarrollo sostenible.

# 1.1 DEFINICIÓN DE LOS CONTENIDOS DEL REPORTE

A través de este documento presentamos nuestro primer Reporte de Sostenibilidad, en el cual transparentamos los resultados de nuestra gestión económica, ambiental y social, a toda la sociedad y a nuestros grupos de interés.

Como empresa nos hemos comprometido a mejorar de manera progresiva nuestras operaciones no sólo de cara al rendimiento económico, sino también procurando desarrollar procesos responsables en lo técnico, ambiental y social.

Este compromiso se traduce en un reconocimiento de los impactos que perciben la sociedad y nuestros grupos de interés en cada una de las operaciones que forman parte de nuestro negocio.

Para la elaboración de este reporte se siguieron, en gran parte, los lineamientos entregados por la Guía para la Elaboración de Reportes de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4.

GRI es una organización sin fines de lucro que entrega las herramientas necesarias para las organizaciones que buscan transparentar su funcionamiento a los diversos grupos de interés. Actualmente, es la metodología más usada a nivel mundial para la elaboración de reportes de sostenibilidad de organizaciones públicas, privadas o no gubernamentales.

La cobertura de este reporte se basa en la estructura operacional de Enex S.A. Como éste es nuestro primer reporte, incluimos donde fue posible datos comparativos con años anteriores, explicando las razones de las variaciones positivas y negativas.



## Inclusión de los grupos de interés

[G4-24, G4-25, G4-26]

Una etapa importante en la definición de los contenidos de este reporte es la consulta a los grupos de interés (GI), pues nos permite presentar un documento que responda a sus inquietudes y expectativas sobre nuestro desempeño.

Para realizar la consulta, fue primordial el establecimiento del contexto de sostenibilidad, proceso que permitió identificar las tendencias y temáticas que marcaron nuestra agenda el año 2016.



## Documentos internos

### Documentación revisada

- Código de Conducta.
- Matriz de Riesgos Corporativos.
- Política de Salud Ocupacional, Seguridad y Medio Ambiente.
- Reglamento de Contratistas.
- Manual de marca.
- Beneficios RRHH.
- Informe de resultados de la encuesta de Clima Laboral.
- Ciclo de desempeño RRHH.
- Programa de reconocimiento RRHH.
- Política de compensaciones.
- Proceso de reclutamiento y selección.
- Estudio "Cultura de Marca".
- Tracking de marca 2016.
- Reporte reclamos estaciones de servicio y clientes directos.
- Estudios experiencia de servicio.



## Documentos externos

- Reportes de Sostenibilidad, Memorias Financieras y apariciones en prensa de empresas de la industria y tamaño similar.
- Menciones de Enex en la prensa nacional.

Con la elaboración de esta guía conceptual y a partir del análisis de cada uno de nuestros procesos, identificamos y priorizamos a los grupos de interés con los que nos relacionamos.

**Con esta información se elaboró una matriz que indica:**

- a) Grado de impacto según las actividades, productos y servicios de nuestra empresa.
- b) Capacidad de los grupos de interés para afectar el desarrollo de nuestro negocio.

### Identificación de Grupos de Interés



### Grupos de interés consultados

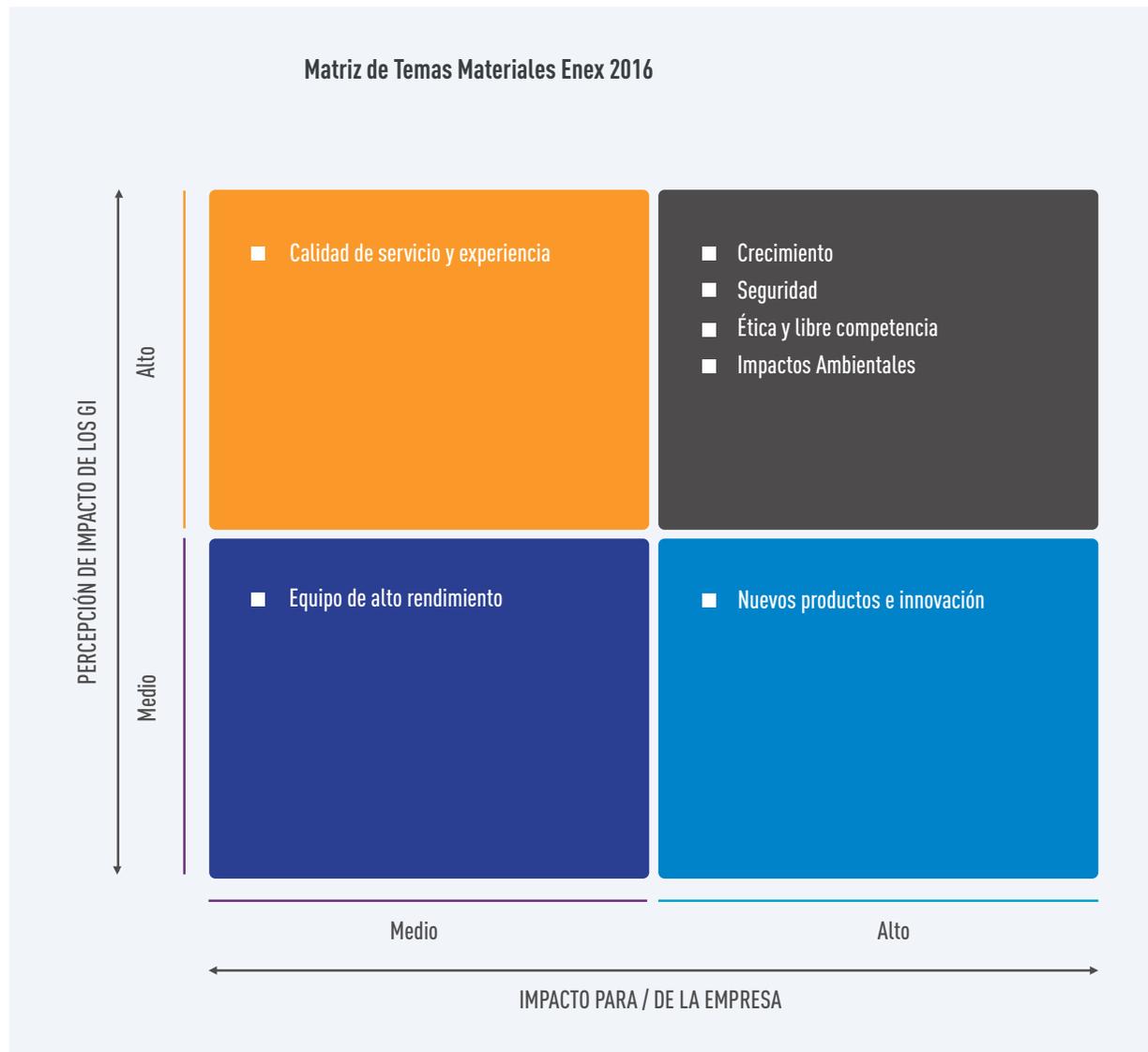
- Entrevistas a los gerentes de Enex.
- Encuesta a colaboradores.
- Entrevista a Gerente de RSE de Abertis, Mauricio Rodríguez.
- Entrevista a Gerente de Ventas y Abastecimiento de ENAP, Iván Berger.
- Entrevista a Superintendente de Electricidad y Combustibles, Luis Ávila.
- Entrevista a Gerente de TAD, Jaime Vilajuana.
- Entrevista a Gerente de Transportes Interandinos, Gonzalo Merino.
- Entrevista a la Gerente General de Fundación Generación Empresarial, Paula Valenzuela.
- Entrevista a Distribuidor Gastón Pozo.

La identificación y priorización de los grupos de interés permite gestionar de manera estructurada un diálogo constante y transparente, abordando las temáticas relevantes para ellos y para la operación de Enex.

## 1.2 Ejercicio de Materialidad

[G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4- 27]

A partir de la definición del contexto de sostenibilidad y de la consulta a los grupos de interés, se identificaron siete temáticas que se ordenaron de manera de poder observar su coherencia con el plan estratégico de nuestra empresa. Con ello, se definió los Temas Materiales 2016, como se muestra en la imagen.



GI (grupos de interés)

Descripción y cobertura de los Temas Materiales 2016

Tema Material	Descripción
Crecimiento	Tenemos el foco puesto en crecer y aumentar nuestra participación de mercado, fortaleciendo una imagen de marca que nos vincule a atributos tales como calidad, tecnología, servicio y experiencia.
Seguridad	Orientamos todas nuestras acciones por el principio de respeto a la vida e integridad de las personas. En Enex ningún logro de objetivos o negocio justifica correr riesgos que puedan desencadenar hechos lamentables.
Nuevos productos e innovación	Buscamos tener un modelo de innovación con foco en el cliente, que nos permita mejorar nuestro negocio de manera permanente como actores de una industria cambiante.
Impactos Ambientales	Sabemos que nuestras actividades tienen un impacto en el entorno, por lo que trabajamos con un enfoque preventivo y responsable.
Ética y libre competencia	Fomentamos una cultura empresarial basada en la responsabilidad, la probidad y la transparencia, porque es clave para la sostenibilidad de nuestro negocio.
Equipo de alto rendimiento	Buscamos tener un equipo de alto rendimiento, motivado para abordar los desafíos de nuestra industria y servir al cliente, pues es central para el éxito de la compañía.
Calidad de servicio y experiencia	Entregamos un servicio de excelencia y un sello distintivo desde la experiencia que ofrecemos, ya que son factores fundamentales para nuestros clientes.

# CAPÍTULO 2

## Nuestra empresa



Somos Enex: Empresa Nacional de Energía Enex S.A., una de las principales distribuidoras de combustibles y lubricantes del país. Contamos con una red de más de 450 Estaciones de Servicio, que operan bajo la marca Shell y participamos en otras áreas de negocios, como la operación de tiendas de conveniencia upa!, la venta de combustibles industriales y la distribución de lubricantes Shell, asfaltos y productos químicos.

## 2.1 Una empresa del Grupo Quiñenco

[64-7]

Enex es una de las empresas propiedad del Grupo Quiñenco, uno de los conglomerados empresariales más importantes y diversificados del país, que gestiona activos por aproximadamente MMUS \$ 70.600, dada su participación en los sectores financieros, bebidas y alimentos, manufacturero, de energía, transporte, y servicios portuarios y navieros, los que en conjunto en 2016 emplearon a cerca de 65.000 personas en Chile y el extranjero.

Quiñenco fue creada en 1957 y con el 81% de la propiedad, es la matriz de las inversiones financieras e industriales del Grupo Luksic. El porcentaje restante está en poder de accionistas minoritarios. Su capitalización de mercado ascendía a US\$ 4.300 millones al 31 de marzo de 2017.





## 2.2 Somos Enex

[G4-4, G4-6, G4-8, G4-9, G4-13, G4-17]

### Nuestra historia

Enex nació el 1 de junio de 2011, tras la compra de los activos de Shell en Chile por nuestro controlador, Quiñenco.

La compra realizada por Quiñenco y que resulta en la creación de Empresa Nacional de Energía Enex S.A., incluyó los negocios existentes de Estaciones de Servicio, Combustibles Industriales,

Bitumen y Químicos, además de la infraestructura relacionada con el suministro y distribución de productos en el país.

El 27 de junio de 2013, Quiñenco, a través de Enex, firmó con Organización Terpel S.A. la compra de los activos de Terpel en Chile, sumando así una red de más de 200 Estaciones de Servicio y 97 Tiendas de Conveniencia, además de un área de distribución de combustibles a clientes industriales; hito que nos ha permitido aumentar nuestra presencia en el mercado nacional de combustibles.

Rápidamente se cambió la imagen de las Estaciones de Servicio por la marca Shell, unificando y fortaleciendo la marca. Del mismo modo, las tiendas de conveniencia Vaivén pertenecientes a la red Terpel, migraron al estándar upa!

Durante 2016, nuestra red contaba con más de 450 Estaciones de Servicio, las que operan bajo la marca Shell. Participamos también en otras áreas de negocios, como la operación de tiendas de conveniencia upa!, la venta de combustibles industriales y la

distribución de lubricantes Shell, asfaltos y productos químicos.

Desde los inicios del siglo XX la marca Shell ha acompañado el desarrollo del país, tradición que Enex ha mantenido hasta el día de hoy, satisfaciendo las necesidades de la industria minera, del transporte, de generación eléctrica, forestal y muchas otras de Chile, además, a los miles de conductores de vehículos que prefieren nuestros productos o visitan nuestras estaciones de servicio y tiendas.

## Presencia en el país

Somos el segundo mayor distribuidor en Chile de combustibles y lubricantes, con una participación (2016) de 21,4% en el mercado total de combustibles y de 24,8% en el segmento de estaciones de servicio.

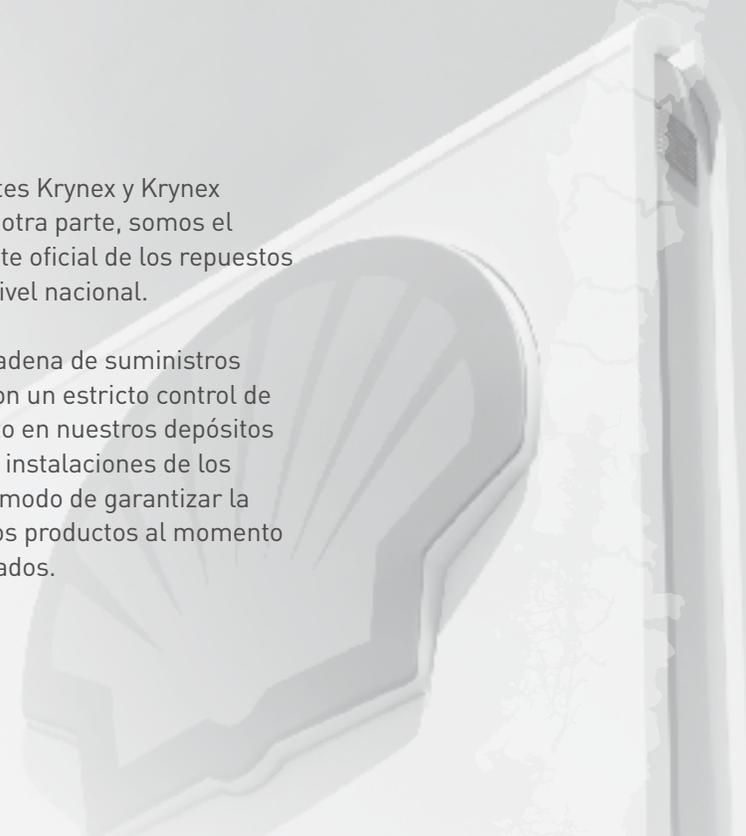
Comercializamos una completa variedad de combustibles líquidos para los sectores de minería, industria, transporte terrestre y marítimo, industria forestal y de generación eléctrica, entre otros. En el negocio de Estaciones de Servicio comercializamos las gasolinas

exclusivas de la marca Shell, entre las que destaca nuestro producto Shell VPower, el primer combustible premium lanzado en el país.

Somos el macro distribuidor de lubricantes Shell en el país, comercializamos la marcas Helix, Rimula y las más conocidas del portafolio Shell, complementando nuestra oferta con la comercialización de Penzoil y otros productos, tales como los aceites de grado alimenticio Rhenus y también de marcas propias como la familia de anticongelantes

y refrigerantes Krynex y Krynex Adblue. Por otra parte, somos el representante oficial de los repuestos ACDelco a nivel nacional.

En toda la cadena de suministros contamos con un estricto control de calidad, tanto en nuestros depósitos como en las instalaciones de los clientes, de modo de garantizar la calidad de los productos al momento de ser utilizados.



- Empresa Nacional de Energía Enex S.A.
- Sociedad anónima cerrada, adquirida por Quíenco el 1 de junio de 2011<sup>(1)</sup>



- Segundo mayor distribuidor de combustibles de Chile.



- 3.043 trabajadores en total.



- 430 Instalaciones Industriales.



- Plantas de Enex y de terceros desde donde se despacha:
  - Combustibles: 16
  - Lubricantes: 10
  - Asfaltos: 4
  - Químicos: 1



- Red nacional de 450 estaciones de servicio y 131 tiendas de conveniencia.

Para mayor información revisar Memoria Anual del Grupo Quíenco en [http://www.quinenco.cl/esp/memoria\\_anual.php](http://www.quinenco.cl/esp/memoria_anual.php) (G4-17)

Enex posee la participación del 14,9% en la propiedad de la Sociedad Nacional de Oleoductos (SONACOL), empresa que presta el servicio de transporte de combustibles, a través de oleoductos en la zona central del país; un 19,3% en la Sociedad Nacional Marítima S.A. (Sonamar),

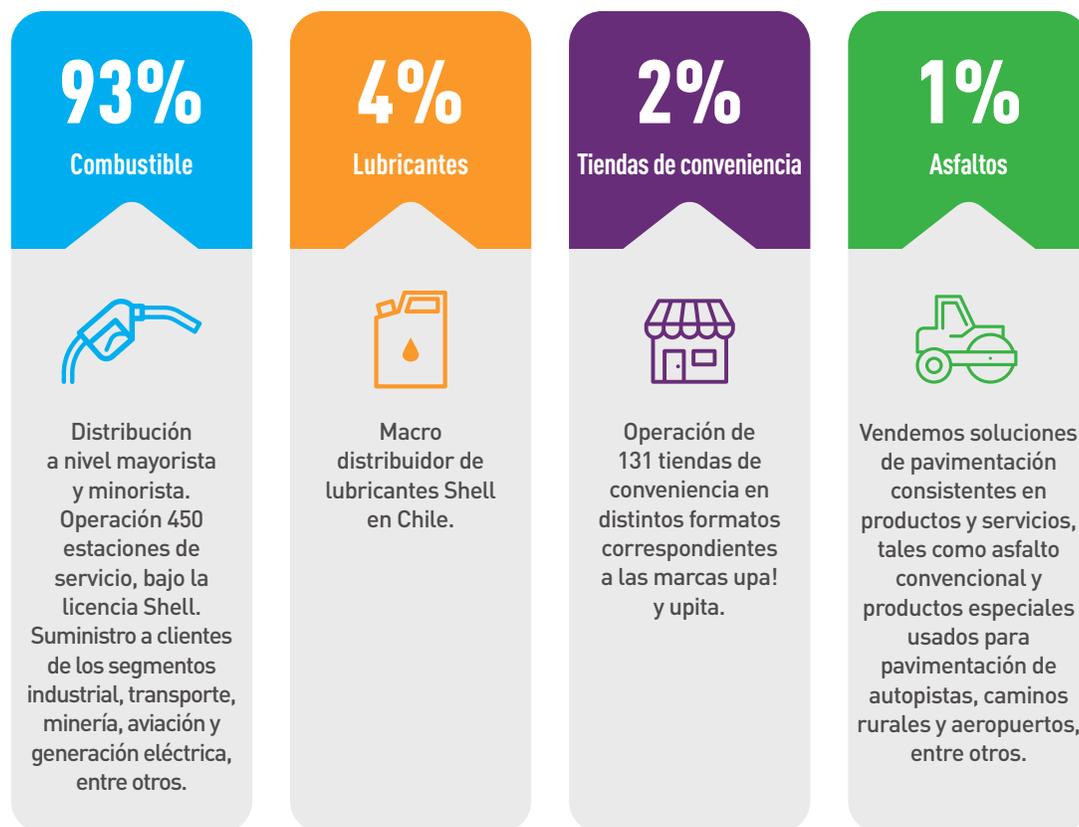
empresa naviera para el transporte de graneles líquidos vía marítima; la participación en la propiedad de 12 plantas de almacenamiento de combustibles en conjunto con otros operadores de la industria, y un 33,3% de la Sociedad de Inversiones de Aviación (SIAV), empresa que

presta servicios de almacenamiento y distribución de combustible de aviación en el Aeropuerto Internacional de Santiago.

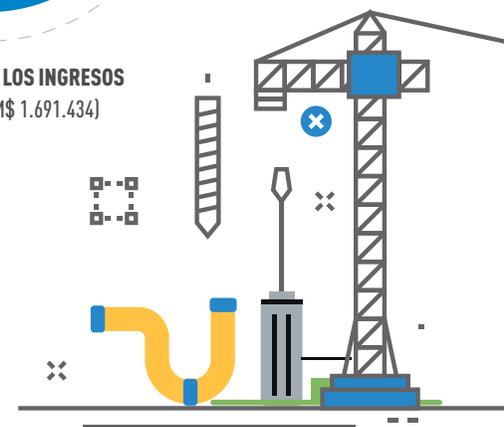
Del mismo modo, Enex es dueña del 50% de Asfaltos Conosur, propietario de terminales de almacenamiento

y despacho de asfaltos ubicados en Puchuncaví y Mejillones; y un 20% de DASA, compañía que opera una planta de almacenamiento y despacho de asfalto, ubicada en la Refinería de Petróleos de Concón.

## Áreas de Negocio

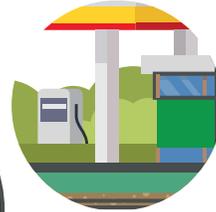


**DISTRIBUCIÓN DE LOS INGRESOS**  
(TOTAL 2016: MM\$ 1.691.434)



# HITOS 2016

Extendimos nuestra red con la apertura de cinco estaciones de servicios y siete tiendas de conveniencia. Además remodelamos 15 de éstas, de las cuales siete tiene formato **upa!** Y ocho el formato **upita**.



Lanzamos **Shell Card Control Total**, solución para la gestión integral de la flota.



Nos adjudicamos un gran contrato de provisión de lubricantes de la empresa Minera Collahuasi.



- Nuestra participación en el mercado de combustibles aumentó en 2,1 puntos, llegando al 21,4% del volumen despachado.



- En el segmento de estaciones de servicio, nuestra participación de mercado alcanzó a 24,8%.



- 10% de crecimiento en ventas de tiendas de conveniencia comparables.

## Somos Enex

[G4-9]



Nuestra ganancia neta total fue de  
**MMCL\$ 20.227**

Nuestra capitalización asciende a  
**MMCL\$ 561**



Somos

**604**

Trabajadores



### **NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

Combustibles, lubricantes,  
tiendas de conveniencia,  
lavado, asfaltos, solventes  
químicos y accesorios de  
automóviles

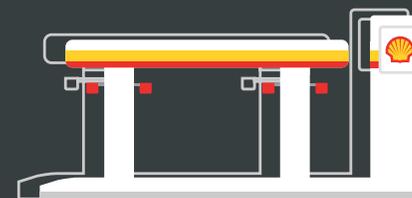
## Principales marcas, productos y servicios

Enex se estructura en cuatro líneas de negocio: Estaciones de Servicio Shell, tiendas de conveniencia upa!, Lubricantes y Soluciones Industriales.



## Estaciones de Servicio Shell

Nuestro objetivo es ofrecer la mejor experiencia de compra a los miles de clientes que día a día visitan nuestras estaciones. Actualmente contamos con una red de más de 450 estaciones de servicio, en las que ofrecemos productos y servicios de calidad a los vehículos de nuestros clientes junto con soluciones diseñadas acorde a sus necesidades; y 131 tiendas de conveniencia a lo largo del país, donde nos esforzamos por entregar comida de calidad y atención al cliente de primer nivel.



A través del negocio de las estaciones de servicio, llegamos a nuestros clientes con:



#### TIENDAS DE CONVENIENCIA

Nuestra cadena de tiendas upa!, upita y Select, ofrecen todo lo necesario para los miles de viajeros que visitan nuestras estaciones cada día.



#### COMBUSTIBLE

Comercializamos una completa variedad de combustibles marca Shell, lo que asegura la entrega de productos que cumplen con los más exigentes estándares de calidad del mundo.



#### LUBRICANTES SHELL HELIX

Producto formulado para limpiar y proteger el motor, ayudando a prevenir la formación de depósitos y buscando una conducción más suave y con mayor respuesta.



#### MI COPILOTO DE SHELL

La nueva aplicación permite a nuestros clientes pagar sus cargas de combustibles en cuatro simples pasos de forma práctica y segura. Además ofrece descuentos y promociones.



#### SHELL EASYPAY

Nueva alternativa de autoservicio, con tecnología chip que permite cargar combustible de manera segura, pagando con tarjeta de crédito y débito.



#### MÁQUINAS DE LAVADO

Diversas alternativas de servicio para la limpieza del vehículo: rodillo, touchfree y autoservicio.

## Shell Card

#### PRODUCTOS SHELL CARD

El sistema de tarjetas Shell Card satisface las necesidades de distintos clientes. Su plataforma de gestión de flotas permite el control en tiempo real de los consumos de vehículos y asegura una administración eficiente. Ofrecemos Shell Card Transporte, Shell Card Empresa, Shell Card Institucional, Shell Card Taxi y Shell Card Transporte Control Total.



### NAVES DE LUBRICACIÓN

Gama completa de lubricantes con la atención de un experto. Además, contamos con el servicio de inspección visual general, cambio de aceite, revisión del nivel de líquidos, filtro de aire y nivel de aire de neumáticos.



### AIRE Y NITRÓGENO

Sistema de inflado de neumáticos con con aire y nitrógeno que otorga importantes beneficios para el cuidado de los neumáticos y seguridad en la conducción.



### ADBLUE

Es un aditivo de combustible Diésel que tiene como objetivo reducir los gases de efecto invernadero. Este producto es usado por los camiones que cumplen con la norma Euro V. Actualmente se ofrece en bidones de 10 litros y granel. Desde diciembre de 2017, se podrá comprar con la tarjeta Shell Card Transporte en siete estaciones de nuestra red.



### REPUESTOS

A partir del acuerdo entre Shell y General Motors, somos el representante oficial de ACDelco, marca que durante 100 años ha sido reconocida a nivel mundial. La calidad de sus productos sobrepasa las especificaciones técnicas del vehículo.



### FEX

Servicio de despacho de combustible Diésel a aquellos clientes que cuentan con un estanque en sus instalaciones o tienen un consumo de maquinaria sobre los 500 litros. Esta es una alternativa de gran valor para los clientes que necesitan suministro constante en instalaciones fijas.



### RINCÓN BICI

Ofrecemos un espacio exclusivo y gratuito para los ciclistas, con estacionamientos seguros, un kit de herramientas para realizar reparaciones y un sistema de inflado de ruedas con medidor de presión.



### STORAGE

Ofrece al cliente almacenamiento de su combustible en la estación de servicio más cercana, para su consumo de forma controlada mediante su Tarjeta Storage. Este sistema, aumenta la seguridad, genera ahorro al cliente al no tener que administrar infraestructura propia y permite llevar control del balance y consumos en el portal web.



### E-PRO

Servicio de carga rápida y lenta para vehículos eléctricos, donde es posible recargar estos vehículos fácil, cómodamente y de manera segura.

## Lubricantes

Como macro distribuidor de Lubricantes Shell respondemos a estándares internacionales de calidad, que nos permiten entregar en Chile el máximo valor para nuestros clientes a través de productos especiales, tanto para la industria como para vehículos

particulares, además de ofrecer productos de las compañías líderes en lubricación automotriz tales como lubricentros, distribuidores, OEMs (Original Equipment Manufacturer), retail, minería, industrias y transporte de carga.



### LUBRICANTES SHELL

Número uno mundial en el suministro de lubricantes, Shell ofrece una completa gama que permite escoger el nivel de protección que se necesita en tres áreas fundamentales: control de los ácidos, control de los depósitos y control del desgaste. Los principales productos Shell con los que contamos son Helix, Omala, Spirax, Tellus, Gadus y Advance.



### PENNZOIL

Aceite de motor que permite mantener el automóvil en excelentes condiciones de limpieza y funcionamiento.



### KRYNEX

Línea de productos desarrollada en sintonía con uno de los pilares fundamentales de la compañía: la innovación. El portafolio está formulado con la más alta tecnología. Los productos que componen esta portafolio son: Krynex Acción Ultra Elc, Krynex Hd Ultra Elc, Krynex Glycoultra, Krynex Acción Extra.



### RHENUS

Desde 2012, contamos con una alianza con la alemana Rhenus Lub, líderes en la innovación de lubricantes industriales.



### RIMULA

Lubricante destinado a proteger el motor bajo todo tipo de condiciones. La tecnología Shell Rimula permite elegir el nivel de protección en tres áreas críticas: control de ácidos, control de depósitos y control de desgaste.

## Soluciones industriales

En Enex hemos desarrollado un completo portafolio de soluciones para industrias del sector productivo y de transporte, ofreciendo combustibles, lubricantes, asfaltos y químicos.

A través de este portafolio buscamos transformarnos en un aliado estratégico de nuestros clientes, agregando valor a sus operaciones con productos y servicios de la más alta calidad.

Uno de ellos es FEX, un servicio de abastecimiento de combustible que atiende directamente en las instalaciones de los clientes, equipos y maquinaria en faenas de todo tipo. FEX es un producto especializado disponible a lo largo de Chile, cuyos camiones de reparto poseen cuentalitros, lo que permite determinar el volumen exacto entregado a cada uno de los equipos en la faena.

También contamos con la Tarjeta Enex Storage, un servicio de almacenamiento y entrega de Petróleo Diésel para aquellas empresas que necesiten por su actividad

y durante un período de tiempo, comprar y luego retirar Petróleo Diésel en una Estación de Servicio en particular, cercana a su faena.

Actualmente, entregamos servicios a la industria de la minería, construcción, transporte, forestal, aviación y marina. Las soluciones que ofrecemos a nuestros clientes para el suministro y administración del combustible apuntan a mejorar la eficiencia por medio de un suministro rápido, controlado y seguro. Además contamos con una completa oferta de productos y servicios lubricantes envasados y a granel.

También contamos con cinco laboratorios especializados en el análisis de lubricantes y de combustibles. Estas instalaciones cuentan con equipos de alta tecnología, los cuales están sometidos a un estricto programa de calibración y mantenimiento. Los Laboratorios se encuentran en la Planta Antofagasta, en la de Maipú y en las faenas de las mineras Los Pelambres y Escondida.



## 2.3 Gobierno Corporativo

[G4-17, G4-34, G4-50]

La Sociedad Empresa Nacional de Energía Enx S.A. es administrada por un Directorio de cinco miembros, los que duran tres años en sus funciones. Existe un Gerente General y 11 gerentes. Existe un comité de negocios, donde se toman las decisiones económicas, otro de soporte, donde se ven temas ambientales, tecnología de la información y créditos; y un comité ético para ver temas específicos.



	Comité de Negocio	Comité de Soporte	Comité de Ética
Integrantes Comités	Participan algunas Subgerencias de la Compañía, junto con el Gerente Ventas Estaciones de Servicio; el Gerente Ventas Lubricantes y el Gerente Ventas Industriales.	Participan el Subgerente de Salud, Seguridad y Medio Ambiente, el Gerente de TI y el Jefe de Crédito.	Participan el Gerente General, el Gerente de Asuntos Corporativos, el Gerente de Recursos Humanos y el Gerente de Auditoría Interna.

## Directorio de Enex



Andrónico Luksic  
Presidente del Grupo Quiñenco,  
Asesor del Directorio de Enex.



Francisco Pérez Mackenna  
Presidente



Gonzalo Menéndez Duque  
Director



Nicolás Luksic Puga  
Director



Pablo Granifo Lavín  
Director



Patricio Jottar Nasrallah  
Director



## Equipo ejecutivo

Este equipo está encabezado por Nicolás Correa F., quien lidera las 12 gerencias en las que se estructura nuestra empresa.



▶ **Nicolás Correa F.**  
Gerente General



▶ **Javier Cavagnaro I.**  
Gerente de  
Administración y Finanzas



▶ **Juan Eduardo López Q.**  
Gerente de  
Asuntos Corporativos



▶ **Andrés Dinamarca C.**  
Gerente de Ventas  
Estaciones de Servicio



▶ **Juan José Jutronich N.**  
Gerente de  
Ventas Industriales



▶ **Álvaro Ruiz B.**  
Gerente de  
Ventas Lubricantes



▶ **Alan Sherwin L.**  
Gerente de  
Operaciones



▶ **Francisco Arzubi**  
Gerente de Estrategia y  
Control de Gestión



▶ **Gerardo Acuña R.**  
Gerente de Recursos  
Humanos



▶ **Cristián Díaz C.**  
Gerente de  
Planificación Comercial



▶ **Ricardo Reyes M.**  
Gerente de  
Auditoría Interna



▶ **Juan Enrique Cahís S.**  
Gerente General de  
Inversiones Enex

El Gerente General es responsable, entre otras materias, de recoger las inquietudes de los Comités y de los Gerentes y de transmitir las al Directorio en las sesiones de Directorio Ordinarias (mensuales) o Extraordinarias, y de implementar las decisiones del Directorio.



## 2.4 Nuestros Valores

[G4-50, G4-56, G4-57, G4-S07]

### TEMA RELEVANTE: ÉTICA Y LIBRE COMPETENCIA

#### ¿Por qué es importante?

La sostenibilidad de nuestra empresa pasa en primer lugar por el fiel cumplimiento del marco regulatorio que rige nuestro comportamiento operacional y comercial. El comportamiento ético y el respeto a la libre competencia son temas de preocupación nacional y en Enx estamos conscientes de ello, por lo que disponemos de altos estándares para la prevención de acciones que estén fuera de lo que estipula la normativa chilena y nuestro Código de Conducta.

#### ¿Quiénes lo mencionan?

Plana ejecutiva, institución reguladora, proveedores.



“Los canales de ética que tenemos funcionan, hemos podido detectar casos y se reaccionó bien”.

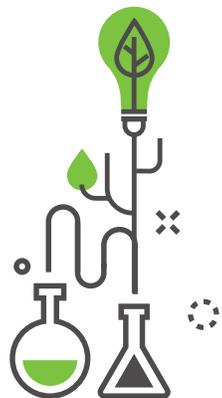
Consulta interna

“Se nota un compromiso por trabajar los temas relacionados con la ética”.

Consulta interna

# Nuestro Propósito

Estamos comprometidos con ser un actor destacado e innovador en el sector energético y negocios relacionados, generando valor de largo plazo en lo económico, social y ambiental dentro de un marco de altos estándares de ética y seguridad, contribuyendo así al desarrollo de Chile.



## Carta de Valores

Los valores que nos representan son:

**86%**

DE LOS TRABAJADORES  
CREE QUE ENEX ES UNA  
EMPRESA TRANSPARENTE



### RESPECTO

A la vida y a todas las personas.

### INTEGRIDAD

Somos honestos con otros y con nosotros mismos. Hacemos aquello que declaramos.

### RESPONSABILIDAD

Todos somos responsables por el resultado de la Compañía y, por ello, trabajamos por cumplir con el desempeño comprometido.

### COMPROMISO

Con nuestros empleados, con nuestros accionistas, con nuestros clientes, con nuestros socios comerciales y con la comunidad.

## 1. COMPETENCIA

Apoyamos y propiciamos la libre competencia. Buscamos competir justa y éticamente dentro del marco de las leyes de competencia; no impediremos a otros competir libremente con nosotros.

## 2. ECONÓMICO

Nos comprometemos a generar rentabilidad a largo plazo y crecimiento continuo, haciendo uso de nuestras ventajas competitivas. Las decisiones de inversión o desinversión deben considerar los aspectos económicos, sociales y ambientales. Tenemos éxito cuando los inversionistas obtienen el retorno esperado sobre sus inversiones.

## 3. INTEGRIDAD DEL NEGOCIO

Exigimos que los valores de compromiso, integridad, responsabilidad y respeto estén en todos los aspectos de nuestros negocios y esperamos lo mismo de aquellos con quienes tenemos relaciones comerciales. Los colaboradores no deben aceptar la corrupción, el soborno, el fraude y deberán evitar los conflictos de interés e incluso la apariencia de ellos. Todas las transacciones de negocios deben ser reflejadas fiel e imparcialmente en las cuentas de la compañía de acuerdo con los procedimientos establecidos y estar sujetas a auditoría y verificación.

# Declaración de principios Enex

## 4. SALUD, SEGURIDAD, Y MEDIO AMBIENTE

Consideramos como actividades críticas del negocio la salud, la seguridad y el medio ambiente. Por lo tanto, estamos comprometidos con la meta de Cero Daño para nuestros colaboradores, contratistas, clientes, consumidores, el medio ambiente y las comunidades donde operamos.

## 5. LEYES Y AUTORIDADES

Cumplimos con todas las leyes y actuamos de una manera socialmente responsable dentro del marco legal para alcanzar nuestros objetivos comerciales legítimos. La Compañía no participa en partidos políticos y no realizamos pagos a autoridades, partidos políticos o a sus representantes.

## 6. DESARROLLO SUSTENTABLE

Nos comprometemos a contribuir al desarrollo sustentable, equilibrando nuestros intereses de corto y largo plazo, e integrando consideraciones económicas, ambientales y sociales en el proceso de adopción de decisiones. Cumplimos cuando con nuestro desempeño contribuimos a las comunidades donde operamos y nos valoran como una empresa responsable.

## Declaración de principios Enex

### 7. COLABORADORES

Respetamos los derechos de nuestros colaboradores y les proporcionamos condiciones de trabajo, buenas y seguras, y términos y condiciones competitivas. Promovemos la meritocracia y el desarrollo de los talentos, creando un entorno de trabajo inclusivo y diverso. Fomentamos la participación de los empleados en la planificación y dirección de su trabajo y la comunicación abierta para que manifiesten sus inquietudes. Tenemos éxito cuando otorgamos a los colaboradores la oportunidad de desarrollar sus aptitudes y talentos, y se sienten comprometidos con la empresa.

### 9. SOCIOS COMERCIALES

Buscamos construir relaciones de beneficio mutuo con contratistas, proveedores, distribuidores, clientes y socios. Promovemos entre nuestros socios comerciales la aplicación de estos Principios u otros equivalentes.

### 8. CONSUMIDORES

Nos comprometemos a ser innovadores y receptivos, y a ofrecer productos y servicios que ofrezcan valor en términos de precio, calidad, seguridad e impacto ambiental, con el fin de satisfacer constantemente las necesidades cambiantes de los consumidores. Tenemos éxito cuando los clientes nos prefieren y se sienten satisfechos con nuestros productos y servicios.

## Nuestro Código de Conducta

El Código de Conducta de Enex se basa en nuestros Valores y Principios de Negocios, los cuales representan nuestro compromiso de trabajar con integridad y conforme a las leyes vigentes. El Código de Conducta es aplicable a todos nuestros colaboradores y a los terceros que actúen como mandantes o en representación de la Compañía.

Un comportamiento organizacional ceñido al Código de Conducta resguarda el capital reputacional frente a nuestros grupos de interés, fomentando comportamientos íntegros, buenas prácticas corporativas, el desarrollo sostenible y permite mantener un lugar donde todos estemos orgullosos de trabajar. Para ello, tenemos altos estándares de ética en los negocios e integridad personal y aspiramos a mantenerlos en todo tipo de negocios e interacciones con terceros.

El Código de Conducta establece las normas básicas

de comportamiento ético y legal que se esperan de nuestros colaboradores, proporciona mecanismos para informar presuntas violaciones, y nos ayuda a prevenir y detectar las posibles transgresiones.

### Línea de Denuncias

En Enex hemos implementado canales formales para recibir denuncias o consultas tanto de personas internas como externas a nuestra empresa, sobre eventuales acciones que atenten contra el comportamiento íntegro y ético de nuestra organización.

La Línea de Denuncias es una plataforma web externa, administrada por una fundación sin fines de lucro, experta en temas de ética y cumplimiento, para ayudar a mantener y proteger los más altos estándares de ética en los negocios e integridad en todo tipo

de transacciones e interacciones. El sistema asegura el anonimato permanente del denunciante, si éste así lo desea.

Puedes conocer nuestra Línea de denuncias aquí.

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

**En nuestra empresa el Oficial de Cumplimiento es el responsable de establecer los mecanismos que velan por el comportamiento íntegro de nuestra organización. Estos mecanismos son entregados a todos los colaboradores tanto a través del Código de Conducta como en reuniones. Todos ellos son de fácil y rápido acceso para los colaboradores, y los casos ingresados se resuelven de manera satisfactoria para las partes involucradas.**



# CAPÍTULO 3

## El equipo ENEX



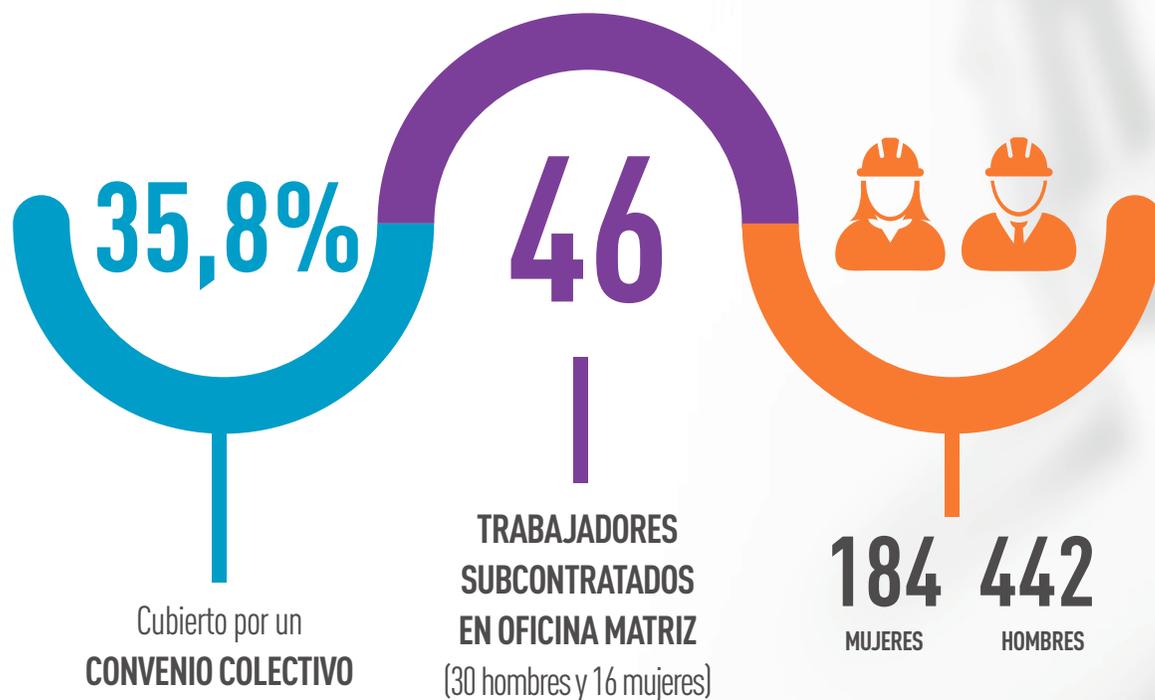
En Enex trabajamos con la convicción y misión de ofrecer diariamente un servicio que cumpla con los más altos estándares de calidad, operando con eficiencia y rentabilidad. Es por esto que nuestro equipo es un grupo capacitado, motivado y comprometido con dar un servicio a la altura de nuestros exigentes clientes.

## 3.1 Somos Enex

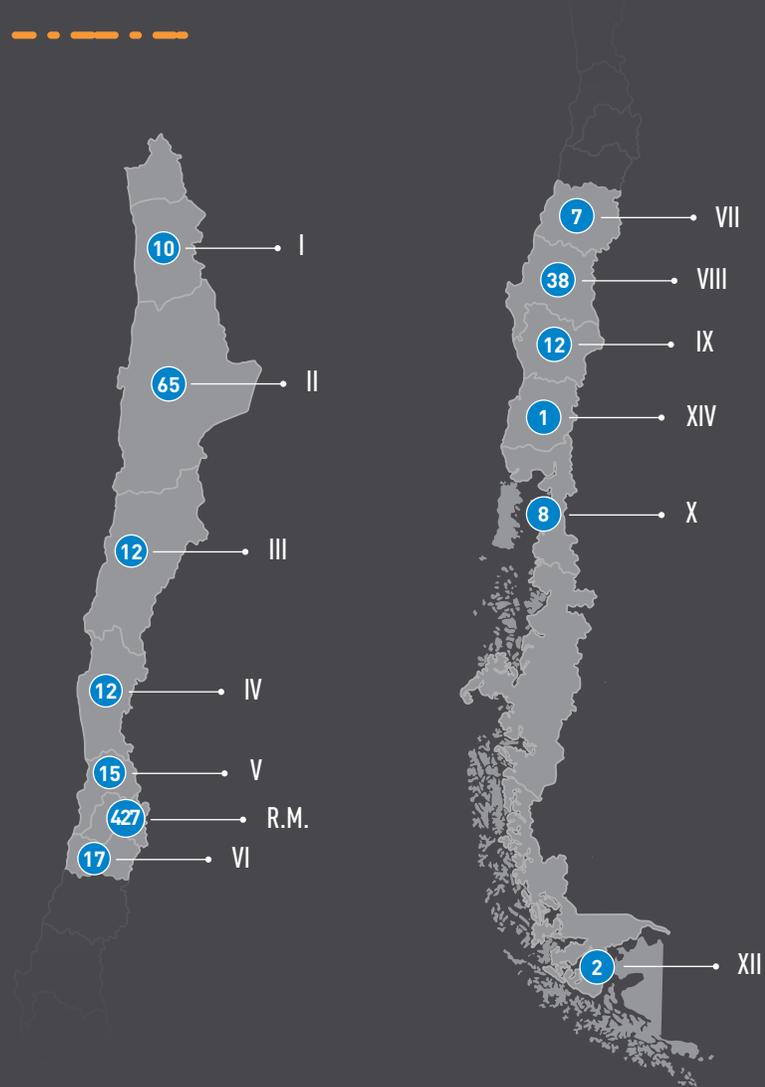
[G4-10]

Ser una empresa eficiente y responsable depende del trabajo de excelencia de un equipo altamente capacitado, comprometido con nuestra misión empresarial y motivado con dar lo mejor de sí cada día.

Por esta razón, las gerencias trabajan por entregar a nuestros colaboradores un ambiente laboral que les proporciona un ambiente seguro y un grato clima laboral en el cual pueden desplegar sus talentos y seguir perfeccionándose.



## Presencia Nacional



Región	#Mujeres	#Hombres
I. TARAPACÁ	1	9
II. ANTOFAGASTA	15	50
III. ATACAMA	0	12
IV. COQUIMBO	2	10
V. VALPARAÍSO	2	13
R. METROPOLITANA	154	273
VI. LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS	1	16
VII. MAULE	1	6
VIII. BÍO BÍO	7	31
IX. ARAUCANÍA	1	11
XIV. LOS RÍOS	0	1
X. LOS LAGOS	0	8
XII. MAGALLANES	0	2
<b>TOTALES</b>	<b>184</b>	<b>442</b>

“ *El equipo de trabajo es muy serio, con bastante experiencia en un rubro que es muy específico y exigente.* ”

(Consulta grupos de interés externos)

Enex está inserto en una industria altamente especializada y competitiva. Es por esto que nos preocupamos de ofrecer un ambiente donde los trabajadores sean bien remunerados y tengan claras opciones de seguir progresando en su carrera profesional.

## 3.2 Gestión de equipos

[G4-LA1, G4-LA10, G4-LA11, IP1]

TEMA RELEVANTE: EQUIPO DE ALTO RENDIMIENTO

### ¿Por qué es importante?

Contar con un equipo con experiencia, debidamente capacitado y comprometido con nuestra misión es clave para avanzar tanto en la configuración y desarrollo de nuestros productos y servicios, como en la atención que brindamos a nuestros clientes.

### ¿Quiénes lo mencionan?

Colaboradores, plana ejecutiva, clientes.

## Nuestros programas de formación

Programa	Descripción	Tipo de Programa	Nº de beneficiarios	% respecto del total
<b>Gestión de Proyectos y Cambio Organizacional</b>	Desarrollo de habilidades para administrar proyectos de gran impacto, así como adaptación a los cambios que se derivan de dichos proyectos.	Financiamiento para formación o educación externa	350	60%
<b>Nivelación idioma inglés</b>	Cursos para aquellos colaboradores que presentan brechas para comunicarse con proveedores de habla inglesa y Shell.	Semi presencial	24	4%
<b>Conversaciones difíciles</b>	Herramientas para nuestros jefes de zona de nuestra gerencia Ventas Estaciones de Servicio para que puedan enfrentar conversaciones de mayor complejidad de manera exitosa.	Presencial, teórico y práctico	30	5%
<b>Ventas consultivas</b>	Conocimientos globales respecto a las ventas consultivas en B2B (primer eslabón de las capacitaciones que se realizarán en 2017, donde se dará mayor profundidad a los temas abordados).	Presencial, teórico y práctico	40	7%
<b>Negociación</b>	Herramientas de negociación para Jefes de Zona y Distribuidores de Lubricantes, donde buscamos fortalecer la efectividad y gestión exitosa de estos procesos, enseñando las principales técnicas en administración del conflicto.	Presencial, teórico y práctico	40	7%
<b>Herramientas Office 2010</b>	Entregamos los conocimientos necesarios para utilizar y trabajar con las aplicaciones de las herramientas de office.	Presencial, on-line	41	7%
<b>Becas Pre y Post-Grado</b>	Becas de financiamientos para continuidad de estudios técnico-profesional, universitarios y post-grados	Co-Financiamiento de Estudios	24	4%

## Evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño es una herramienta clave para retroalimentar el trabajo realizado por los colaboradores, identificando tanto los aspectos a fortalecer como las brechas de gestión, aportando con ello al desarrollo de carrera de cada colaborador.

En Enex hemos implementado un proceso anual de gestión del desempeño, en el cual se evalúan metas individuales, grupales y competencias blandas. A mitad de año se hace una revisión de cómo va el cumplimiento de las metas para así implementar ajustes a tiempo.

Se cuenta con una escala de cinco puntuaciones: Excelencia, Destacado, Cumple, Necesidades de Mejora e Insatisfactorio. Gracias a esta herramienta se dan conversaciones de retroalimentación así como recompensar a los desempeños destacados.

### Evaluación de desempeño 2016

	Mujeres	Hombres	Total
<b>Total de colaboradores</b>	184	442	626
<b>Nº de colaboradores evaluados</b>	169	415	584
<b>% respecto del total de colaboradores</b>	91.8	93.9	93.3

### La evaluación aquí descrita aplica a todos los colaboradores Enex excepto los siguientes casos:

- Vendedores y Supervisores de Lubricantes; por un sistema de medición mensual y que se les recompensa mes a mes.
- Colaboradores que tenían contrato indefinido al 31 diciembre y habían ingresado con posterioridad al 30 septiembre.

## Movilidad Interna

Al respecto en 2016, del total de 203 vacantes nuevas, 48 fueron cubiertas por movilidad interna, tal como se muestra a continuación:

		#Colaboradores	% x Género
		Nº	%
Sexo	Hombres	44	69,8%
	Mujeres	19	30,2%
	<b>Movimientos</b>	<b>63</b>	<b>100,0%</b>

		#Colaboradores	% x Edad
		Nº	%
Edades	Menor de 30	19	30,2%
	Entre 30 y 50	36	57,1%
	Más de 50	8	12,7%
	<b>Totales</b>	<b>63</b>	<b>100,0%</b>

En 2016, 144 Colaboradores dejaron nuestra organización, tal como cuenta la siguiente tabla a continuación:

		#Colaboradores	% x Género
Sexo	Hombres	98	68,1%
	Mujeres	46	31,9%
	Movimientos	144	100,0%

		#Colaboradores	% x Edad
Edades	Menor de 30	34	23,6%
	Entre 30 y 50	108	75,0%
	Más de 50	2	1,4%
	Totales	144	100,0%

## 3.1 Salud y seguridad laboral

[G4-11, G4-LA5, G4-LA6]

### TEMA RELEVANTE: SEGURIDAD

#### ¿Por qué es importante?

La seguridad laboral es un aspecto clave de nuestra gestión operacional y uno de nuestros principios de negocios.

#### ¿Quiénes lo mencionan?

Colaboradores, plana ejecutiva, clientes.

Nos hemos comprometido con una gestión empresarial que opera teniendo en su base la salud y seguridad de las personas, protegiendo la vida, y la integridad física, mental y social de las personas involucradas en nuestra operación, sean estos trabajadores propios o contratistas.

En Enex tenemos claro que nada justifica poner en riesgo a nuestros colaboradores, por lo que nuestra política operacional es tener el cuidado de nuestras personas al centro de nuestra operación.

#### Número de trabajadores que está representado en comités paritarios

Comités	Nº de colaboradores representados en el comité	Nº de integrantes colaboradores	Nº de integrantes directivos
Enex	590	3	3
Antofagasta	23	3	3

#### Accidentabilidad 2016

Nº de accidentes	0
Días perdidos por accidentes de trabajo	0
Nº de enfermedades profesionales	1
Días perdidos por enfermedad profesional	86
Total de días perdidos por incapacidades temporales	86
Total de días perdidos cargo por casos fatales	0
Total de días perdidos	86
Tasa de frecuencia	0,8
Total de trabajadores	626

#### Nº de accidentes

Tasa de gravedad	68,39
Tasa de siniestralidad por incapacidades temporales	14,44
Tasa de siniestralidad por invalidez y muertes	0
Tasa de siniestralidad total	14,44
Nº de pensionados por accidentes y enfermedades	0
Nº de indemnizados por accidentes y enfermedades	0
No de accidentes fatales	0
Horas Hombre	1.257.480

“ Hay que dar seguridad a las personas que cargan combustible en medio de la noche. ”

(Consulta interna)



### 3.4 Traspaso de prácticas a empresas contratistas

[IP9]

Como empresa comercializadora de productos derivados del petróleo, realizamos nuestra actividad operacional y de distribución a lo largo de todo el territorio nacional. Para ello contamos con variadas empresas colaboradoras que participan en las actividades de transporte, mantención y construcción de instalaciones, soporte operativo y soporte administrativo entre otros.

Estas empresas facilitan la continuidad del negocio y como eje clave de nuestra cadena de valor, les entregamos las prácticas de seguridad, calidad y excelencia que siempre nos han caracterizado.

En las distintas áreas de producción existen riesgos cuya detección temprana es cuidadosamente monitoreada por nuestros sistemas de gestión. Por esto, buscamos trabajar con aquellas empresas que compartan nuestro enfoque preventivo, que sean capaces de gestionar dichos riesgos.

Para asegurar el compromiso de las empresas colaboradoras hemos creado una Política de Seguridad y Salud Ocupacional y una Política de Medio Ambiente (S&SO y MA), que establecen el marco de acción de su operación en estos temas.

**De manera complementaria hemos implementado herramientas que son trabajadas en conjunto con las empresas colaboradoras, y que permiten medir y controlar las actividades para evitar incidentes y accidentes que afecten el desempeño de la operación. Algunas de las herramientas son:**

- Registro de acreditación mediante procesos de postulación y evaluación de los aspectos de S&SO y MA de empresas colaboradoras, aplicando auditorías que permitan validar el perfil y desempeño, demostrando su capacidad de gestión.
- Control de partida de la operación, aplicando la revisión de los procedimientos a seguir y el aseguramiento de que el personal cumpla con la aprobación de los cursos de capacitación que Enex imparte en temas de S&SO y MA.
- Reuniones de coordinación trimestrales con las empresas colaboradoras, para revisar el desempeño en temas de S&SO y MA, además de entregar nuevos lineamientos y discutir mejoras a la operación en forma conjunta, adoptando las mejores prácticas de la industria.
- Difusión de nuestro desempeño en S&SO y MA a las empresas colaboradoras para que conozcan cuáles son las áreas críticas a mejorar y trabajar en conjunto para evitar los accidentes en la operación.
- Sistemas tecnológicos de control para las actividades de mayor riesgo, tales como controles de velocidad mediante GPS y sistemas de control de fatiga y somnolencia para conductores.
- Difusión de los accidentes y lecciones de aprendizaje a nuestras empresas colaboradoras, para que éstas realicen la difusión con sus empleados y tomen conciencia de los errores que no se deben cometer.

***Una operación segura depende de la excelencia de todos los colaboradores, tanto los propios como los contratistas. Todos somos responsables del bienestar y seguridad de cada trabajador, es por esto que traspasamos buenas prácticas a nuestros contratistas y fiscalizamos su labor, con el fin de asegurar que todos en Enex trabajemos bajo los mismos estándares operacionales.***

## 3.4 Seguridad en nuestras dependencias

[IP10]

En Enex tenemos una diversidad de productos y servicios, los que requieren medidas de seguridad específicas para cada uno de ellos.

En el caso de nuestras estaciones de servicio, uno de los más importantes riesgos para la seguridad de nuestros trabajadores y clientes son los actos delictivos por robo y asalto.

Durante el año 2016, la red de estaciones de servicio sufrió 262 casos delictuales reportados, destacando el robo de dinero sin daño a personas que alcanzó el 66% de los delitos, seguido por el robo de vehículos de clientes desde los estacionamientos y robo de dinero desde las cajas fuertes.

La cantidad de estaciones de servicio afectadas, con al menos un hecho delictual en el año, asciende a un 27% de la red, concentrando los delitos principalmente en la Región Metropolitana con un 66%, seguido por la Región del Maule y Biobío.



1. Robo Vehículos
2. Intento robo caja fuerte
3. Intento robo atendedor
4. Robo cajero automático
5. Robos sin daño personas
6. Robo caja fuerte
7. Robos con daño personas
8. Robo Clientes

# CAPÍTULO 4

## Creamos valor



En Enex trabajamos con un único objetivo: generar valor a la sociedad y a todos nuestros grupos de interés. Nuestra visión de futuro y estrategia económica, sumados a la pasión con la que nos desempeñamos nos han convertido en un actor clave en el mercado nacional de los combustibles, lubricantes y tiendas de conveniencia.

## 4.1 Protagonistas del mercado nacional

[G4-EC1, IP2, IP3, IP4]

En 2016 mantuvimos nuestro camino de crecimiento económico, con un alza de 2,3% en ganancia neta y de 38,1% en EBITDA, impulsado en gran parte por el crecimiento de 12,2% en los volúmenes comercializados, tanto en el canal industrial como a través de nuestra extensa red de estaciones de servicio en todo Chile.

### TEMA RELEVANTE: CRECIMIENTO

#### ¿Por qué es importante?

En un mercado altamente competitivo y dinámico, el crecimiento de nuestra empresa es el mecanismo por el cual mejoramos nuestra eficiencia para hacer frente a los diversos requisitos de los clientes, cada día más exigentes y sofisticados.

#### ¿Quiénes lo mencionan?

Colaboradores, plana ejecutiva, clientes.



## CREAMOS VALOR

En términos de sostenibilidad, a través del valor generado por la empresa, ésta contribuye a su vez a la generación de valor económico en sus grupos de interés.

		2015		2016	
		Nº	%	Nº	%
<b>Valor económico generado</b>					
<b>Ingresos</b>	Ventas brutas (ventas brutas de bienes y servicios menos las devoluciones, descuentos y bonificaciones).	1.697.628.576.000	99,64	1.691.433.763.000	99,69
	Utilidad recaudada por inversiones financieras (intereses sobre préstamos financieros, dividendos por tenencia de acciones, royalties recibidos, e ingresos directos procedentes de activos, por ejemplo, alquiler de propiedades).	6.097.253.123	0,36	4.966.442.318	0,29
	Utilidad recaudada por la venta de activos fijos (propiedades, infraestructuras, equipos), como intangibles (derechos de propiedad intelectual, diseños y marcas).	95.096.660	0,01	281.184.456	0,02
	<b>Total ingresos</b>	<b>1.703.820.925.783</b>	<b>100,00</b>	<b>1.696.681.389.774</b>	<b>100,00</b>
<b>Total valor económico generado (VEG)</b>					

<b>Valor económico distribuido</b>					
<b>Colaboradores</b> (trabajadores, empleados, no incluye a personal subcontratado)	Sueldos (incluye: sueldos, seguro de cesantía, pago de sistema de prevención de riesgos laborales, otras cantidades abonadas a instituciones gubernamentales, etc.).	-30.670.685.887	1,80	-37.386.478.354	2,20
	Beneficios (incluye los pagos periódicos, como cotizaciones sociales, vehículos de empresa, seguros médicos privados; también incluye beneficios sociales en forma de vivienda, créditos bonificados, ayudas de transporte, subvenciones para formación e indemnizaciones por despido).	-3.752.647.155	0,22	-4.398.291.836	0,26
	<b>Total colaboradores</b>	<b>-34.423.333.042</b>	<b>2,02</b>	<b>-41.784.770.190</b>	<b>2,46</b>

Valor económico distribuido					
<b>Costos operativos</b> (pagos realizados a terceros por las materias primas, componentes de productos, instalaciones y servicios adquiridos)	Pago a proveedores de insumos (suma de todas las facturas de proveedores).	-1.523.096.457.576	89,39	-1.502.556.258.493	88,56
	Pago a contratistas.	-1.512.781.030	0,09	-1.562.905.589	0,09
	Pago en arriendo (mobiliario e inmobiliario).	-13.631.992.437	0,80	-15.788.516.065	0,93
	Otros costos operativos (por ejemplo, tasas de licencias, pagos de facilitación, royalties, costes de formación de empleados (cuando se contraten a formadores externos), equipos de protección para empleados, etc.).	-105.069.998.942	6,17	-107.541.611.332	6,34
	<b>Total costos operativos</b>	<b>-1.643.311.229.985</b>	<b>96,45</b>	<b>-1.627.449.291.479</b>	<b>95,92</b>
<b>Gobiernos</b>	Pagos al Estado (nivel central) (impuestos, cotizaciones previsionales, etc.).	-1.728.711.618	0,10	-1.125.533.438	0,07
	Pagos a Municipalidades (nivel local) (patentes municipales, letreros, basura, etc.).	-659.843.184	0,04	-635.210.699	0,04
	<b>Total gobiernos</b>	<b>-2.388.554.802</b>	<b>0,14</b>	<b>-1.760.744.137</b>	<b>0,10</b>
<b>Donaciones</b> (no incluir en este ítem todas las inversiones y gastos que tengan como objeto, obtener ganancias para la empresa)	Donación y aportaciones de carácter social.	-6.140.460	0,00	-6.308.940	0,00
	Donación y aportaciones de carácter medio ambiental.	0	0,00	0	0,00
	<b>Total donaciones</b>	<b>-6140460</b>	<b>0,00</b>	<b>-6.308.940</b>	<b>0,00</b>
<b>Proveedores de fondos</b>	Financistas	-3.924.752.954	0,23	-5.453.638.028	0,32
	Inversionistas	-	0,00	0	0,00
	Accionistas	-	0,00	0	0,00
	<b>Total proveedores de fondos</b>	<b>-3.924.752.954</b>	<b>0,23</b>	<b>-5.453.638.028</b>	<b>0,32</b>
<b>Reinversión en la empresa</b>	<b>Total reinversión en la empresa</b>	<b>-19.773.055.000</b>	<b>1,16</b>	<b>-20.226.637.000</b>	<b>1,19</b>
<b>Total valor económico distribuido (VED)</b>		<b>-1.703.827.066.243</b>	<b>100,00</b>	<b>-1.696.681.389.774</b>	<b>100,00</b>

Desde nuestra creación, en 2011, nuestra participación de mercado ha crecido de manera sostenida y por esto nos parece razonable asumir la meta de abrir 10 nuevas estaciones de servicio por año, lo que nos mantendrá competitivos en el mercado nacional.

## En nuestros cinco años de operación hemos inaugurado 51 Estaciones de Servicio.

### Desglose geográfico de Mercados servidos por la organización

Región	Número de Estaciones de Servicio	% de participación de mercado
XV de Arica y Parinacota	3	14,3%
I de Tarapacá	5	15,6%
II de Antofagasta	10	20,9%
III de Antofagasta	11	33,3%
IV de Coquimbo	23	26,7%
V de Valparaíso	61	30,4%
VI del Libertador General Bernardo O'Higgins	21	19,0%
VII del Maule	35	21,9%
VIII del Biobío	61	23,3%
IX de la Araucanía	32	23,0%
XIV de los Ríos	11	26,0%
X de los Lagos	28	23,4%
XI Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	3	12,5%
XII de Magallanes y la Antártica Chilena	1	15,4%
Región Metropolitana de Santiago	145	27,7%

Ventas netas según tipo de cliente	
Tipo de Cliente	Ventas MM\$
Ventas Estaciones de servicio	961,666
Ventas Industriales	607,559
Ventas Lubricantes	64,985
Ventas Tiendas	3,005

En 2016 generamos un total de 1.147<sup>1</sup> nuevos contratos, un aumento de 259 contratos con respecto al desempeño de 2015. Se suma a este logro la firma de contrato con Minera Escondida por miles de millones de dólares.

Número de nuevos contratos		
	2015	2016
Número de nuevos contratos	888	1,147
Monto total de nuevos contratos MM\$	80,467	181,611

<sup>1</sup> Se considera como nuevos contratos los clientes de un año, que el año anterior no registran actividad con Enex y que compren un volumen superior a los 1.000 m<sup>3</sup>.



## Monto de nuevos contratos

Se considera como nuevos contratos los clientes de un año, que el año anterior no registran actividad con Enex y que compren un volumen superior al 1m<sup>3</sup>.

	Monto MM\$
<b>Minera Escondida Ltda.</b>	<b>103,999</b>
Minera Centinela	38,115
Sociedad Gacema Ltda.	2,250
Socobar SPA 3202026	2,125

## 4.2 Avanzamos innovando

[IP5, IP6, IP7, IP8]

**TEMA RELEVANTE: NUEVOS PRODUCTOS E INNOVACIÓN**

### ¿Por qué es importante?

En nuestro propósito empresarial nos comprometimos a ser un actor destacado e innovador dentro de la industria energética, generando valor de largo plazo para nuestros accionistas y grupos de interés.

### ¿Quiénes lo mencionan?

Colaboradores, plana ejecutiva, clientes.

**“Hemos sido bastante agresivos en términos de lanzar nuevos productos al mercado”.**

Consulta interna



La industria donde nos insertamos avanza gracias a la incansable curiosidad de nuestros equipos profesionales, cuyo conocimiento de mercado les permite desarrollar soluciones innovadoras y atractivas para los miles de clientes que tenemos en cada una de nuestras unidades de negocio.

En Enex sabemos que la innovación es la principal herramienta que tenemos para posicionarnos en un ambiente dinámico, por esto, en la Gerencia de Planificación Comercial se encuentra el Área de Innovación, responsable de ejecutar y administrar el programa Enex Innova, creado para promover la innovación dentro de nuestra empresa.

Desde 2013 el trabajo del área se ha centrado en crear

cultura de innovación en la empresa y en detectar nuevas oportunidades de productos o servicios innovadores. Se basa en la metodología design-thinking que consiste en cinco pasos, que comienzan por empatizar con los clientes sobre una problemática, definir, idear una solución, prototipar, evaluar y luego implementar. Todo esto sobre la base de talleres de aprendizaje, entrenamiento, trabajo, salidas a terreno, investigación y desarrollo.

Nuestro proceso de innovación corporativo en Enex está dirigido a toda la compañía, pero ejecutado por un grupo de personas (Innovalíderes), quienes en forma voluntaria se inscriben todos los años, para llevar a cabo las distintas iniciativas de innovación que surgen del programa EnexInnova.



### EnexInnova

- Iniciativa creada en 2013 que busca conformar un grupo de personas, de distintas áreas de la empresa, con interés en participar del programa Enex Innova.
- Su tarea principal es crear cultura de innovación en la empresa y en detectar nuevas oportunidades de productos o servicios innovadores.
- Trabajan en focos de innovación estratégicos, que dan origen a nuevas ideas y proyectos a implementarse, a través de talleres de generación de ideas.
- Cada año se trabajan entre tres a cuatro focos de innovación, dependiendo de las prioridades de los negocios.

### Proceso para pertenecer a los Innova Líderes:

- Puede participar cualquier persona de la organización, con acuerdo de sus jefaturas.
- Postulan 30 personas aproximadamente cada año y, de esa cifra, se selecciona entre 15 y 20 personas por año, aproximadamente. Luego se subdividen en grupos de tres a cinco, dependiendo del proyecto y de los focos de innovación del año.
- Los criterios de elección del comité son variados y se basan en: entusiasmo, motivación, perfil innovador y variedad de áreas participantes, entre otros.

## Productos nuevos desarrollados

Producto	Descripción
<p><b>Shell Card Institucional</b></p>	<p>Medio de pago para cargar combustible para flotas pertenecientes a instituciones de gobierno, que compran a través de ChileCompra. Estos clientes requieren de un proceso de ingreso de saldo y facturación de dicho saldo, pero con crédito, por lo que se necesitó un producto que se ajustara a esta necesidad. Lanzado en septiembre de 2016.</p>
<p><b>Fidelización clientes MiCopiloto</b></p>	<p>Programa de fidelización para clientes MiCopiloto, que se basa en la segmentación según compra, automatización de campañas y entrega de beneficios (cupones) de acuerdo a éste. Lanzado en mayo 2016.</p>
<p><b>Shell Card AdBlue</b></p>	<p>Propuesta de valor de Shell Card para mejorar la oferta a través de la incorporación de la venta del producto AdBlue a través de este medio de pago. De esta forma, respondemos a las necesidades de mercado que exigen nuevas tecnologías que permitan reducir el nivel de emisiones contaminantes de vehículos Diesel, integrando y facilitando las cargas de combustible del cliente en un solo punto.</p>
<p><b>Shell Card Total</b></p>	<p>Nuevo Sistema de Control de Cargas de Combustible para Flotas de Empresas Transportistas, que permite la identificación vehicular y autorización de abastecimiento de combustible, todo de forma automática y sin tarjetas.</p> <p>Shell Card Total permite mejorar la reportabilidad y obtener nuevas funcionalidades en su Plataforma Web, así como integrar la Estación Base del cliente con cualquiera de las Estaciones de Servicio Shell adheridas, en las principales carreteras y ciudades del país.</p> <p>Los principales beneficios de Shell Card Total son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carga de Combustible sólo en el estanque autorizado.</li> <li>- Controles de carga con límites y restricciones.</li> <li>- Controlar, comparar y realizar seguimiento de forma fácil y amigable al rendimiento de los vehículos.</li> <li>- Reducir el mal uso y actividades no autorizadas.</li> <li>- Fácil de instalar y usar.</li> <li>- No necesita tarjeta al realizar la identificación y autorización automática del vehículo.</li> <li>- Mayor seguridad, mantenimiento y eficiencia de la flota.</li> <li>- Posibilidad de integración de la administración HomeBase con las Estaciones de Servicio Shell.</li> </ul>
<p><b>Bidones 10 lts Kerosene</b></p>	<p>Nueva propuesta de valor de Kerosene que consiste en un Bidón para el almacenaje del producto, de manera tal de mejorar la oferta actual al cliente, apoyando la venta y potenciando la marca propia.</p> <p>Estos nuevos bidones cuentan con certificación SEC, nuevo diseño, logotipo y dosificador incorporado.</p>

De manera complementaria a nuestro principal rubro, hemos buscado diversificar nuestra oferta de servicios a nuestros clientes viajeros:

Proyecto	Descripción
Rincón Mascotas	Lanzado como piloto en en la Estación de Servicio Panamericana Sur 175, Teno, como activación de verano, consiste en un espacio de descanso y recreación para clientes que pasan a las estaciones de servicio con sus mascotas. El espacio contaba con seguridad (reja), gestión de desechos, agua, muestras de comida y orientación en tenencia responsable.

Estos programas pilotos surgieron del programa EnexInnova como idea, y para su diseño e implementación se sigue el proceso y metodología de design-thinking, la que incorpora una fase profunda de inmersión y empatía con las necesidades de los clientes.

# CAPÍTULO 5

## Nuestro entorno



Ser responsables con nuestro entorno es la clave para el éxito de la sostenibilidad de nuestro negocio. Es por esto que trabajamos para entregarles la mejor calidad de productos y servicios a nuestros clientes, al tiempo que cuidamos el entorno social y ambiental de nuestras operaciones.



## 5.1 Entregamos lo mejor a nuestros clientes

[G4-PR5, IP11, IP12, IP3]

**TEMA RELEVANTE: CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA**

### ¿Por qué es importante?

Hoy, junto con ser innovadores, aspiramos a entregar el rango de productos con la mejor calidad de la industria y la mejor experiencia de servicio para nuestros clientes. Sabemos que una buena experiencia es clave para diferenciarnos en un mercado competitivo como el de la industria del combustible.

### ¿Quiénes lo mencionan?

Plana ejecutiva, clientes.

*“La diferenciación puede ir por las tiendas de conveniencia, promociones o atributos que puedan sumarle a la marca”.*

Consulta grupos de interés externos

*“Estamos trabajando con nuestros distribuidores para mantener la experiencia con altos estándares”.*

Consulta interna

En 2016 finalizamos el año manteniendo un nivel de satisfacción de 67% en las Estaciones de Servicio, ubicándonos en segundo lugar respecto de nuestros competidores. Mientras que en

nuestras Tiendas de Conveniencia, cerramos 2016 con un alto nivel de satisfacción favorecido por el posicionamiento logrado en upa! y upita, con las cuales nos ubicamos en el primer lugar respecto de nuestra competencia.



Medición de Satisfacción de clientes 2015						
Encuesta o instrumento de medición	Descripción	Medición	Resultados promedio 2015	Resultados promedio 2016	Conclusiones 2015	Conclusiones 2016
Estudio de Experiencia de servicio en Estaciones de Servicio Enex y la Competencia	Medición del índice de satisfacción de clientes con las Estaciones de Servicio	2015	69%	62%	Enex se posiciona como líder en satisfacción de clientes.	Enex finaliza el año 2016 manteniendo un nivel de satisfacción de clientes de 67%, posicionándose en segundo lugar respecto a la competencia.
	Medición del índice de satisfacción de clientes con las Tiendas de Conveniencia	2015	80%	87%		Enex finaliza el año 2016 con un alto nivel de satisfacción en tiendas de conveniencia favorecido por el posicionamiento logrado en upa! y upita.





De manera complementaria a nuestros estudios de satisfacción de clientes, medimos la calidad de nuestra atención bajo la metodología “Cliente Incógnito”, según la cual un evaluador del servicio actúa como un cliente común, realizando compras de productos y/o servicios y que luego entrega un informe sobre la calidad de nuestra atención. El resultado de estas evaluaciones durante 2016, mostraron resultados totales superiores al 85%.

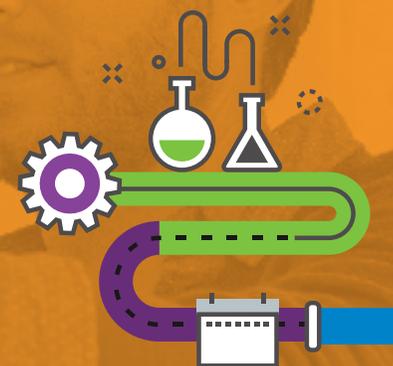
Alineado con la metodología “Cliente Incógnito”, también realizamos evaluaciones a nuestros distribuidores en términos de la calidad del servicio y la experiencia de compra que entregan a nuestros clientes.

El objetivo de esta segunda medición es medir protocolos de Servicio a través del Cliente Incógnito y el estándar de imagen de las estaciones de servicio mediante un Check List de Imagen, los cuales tienen por objetivo mejorar la experiencia de compra en nuestras Estaciones de Servicio. En ambas mediciones, alcanzamos resultados superiores al 85% durante 2016.

7.270 

En 2016 realizamos 7.270 evaluaciones bajo la metodología Cliente Incógnito en 441 Estaciones de Servicio.

On-time arrival según tipo de clientes		
Tipo de cliente	2015	2016
OTA Estaciones de Servicio	94.40%	96.00%
OTA Industriales	94.40%	93.10%
OTD Bitumen	97.90%	97.70%
NSL Lubes (T&Bod)	96.00%	95.40%



La satisfacción de nuestros clientes industriales es otro foco de nuestras mediciones de satisfacción. Con ellos realizamos la medición “On Time Arrival” (OTA), indicador que permite medir el desempeño de nuestro servicio, mostrando el porcentaje de despachos que llegaron puntualmente a los puntos de destino con respecto a la fecha y hora prevista.



## 5.2 Nos preocupamos por el medio ambiente

[G4-14, G4-EN23, G4-EN24, G4-EN29]

En Enex estamos avanzando desde una cultura de seguridad operacional hacia una cultura de salud y seguridad medioambiental, tomando lo mejor de los parámetros que nos entrega Shell y los lineamientos del Grupo Quiñenco.

### TEMA RELEVANTE: IMPACTOS AMBIENTALES

#### ¿Por qué es importante?

Medir nuestros impactos es clave para estimar riesgos de seguridad ambiental y diseñar medidas mitigantes que nos permitan operar mediante un enfoque de prevención, que sea respetuoso con el medio ambiente y la seguridad de las personas.

#### ¿Quiénes lo mencionan?

Plana ejecutiva, clientes, empresas distribuidoras.

*“Nuestro principal producto es el combustible, nuestra relación con el medio ambiente es bastante potente, tenemos que ser súper responsables y respetuosos”.*

Consulta interna

*“El riesgo aumenta donde hay suministro marítimo, un derrame al mar es más difícil de contener y genera un impacto mucho mayor”.*

Consulta grupos de interés externos

**Nuestra Política de Medio Ambiente es el documento que guía nuestra conducta preventiva. En 2016 trabajamos fuertemente en difundirla a través de todos los canales de comunicación que existen en Enex, con el objetivo de dar cuenta de nuestro sistema de gestión integrado que apunta a adoptar con mayor fuerza la mirada de la sostenibilidad. Asimismo, vale la pena mencionar, que durante el año no se registró ningún derrame significativo ni se registran multas asociadas a incumplimientos medioambientales.**

### **Política de Salud, Seguridad y Medio Ambiente**

Empresa Nacional de Energía Enex S.A. declara su compromiso con las personas, con la convicción que la vida, la integridad física y la salud de sus trabajadores y los de sus empresas contratistas son un valor fundamental en el desarrollo de sus actividades.

De igual manera, se compromete a respetar el medio ambiente y a buscar el mejoramiento continuo de sus operaciones en esta materia, contribuyendo así al desarrollo sustentable.

Enex desarrollará sus actividades cumpliendo con estos compromisos, de la siguiente manera:

**MANTENIENDO** un liderazgo visible, efectivo y permanente en materias de salud ocupacional, seguridad y gestión ambiental, como parte de la responsabilidad de las diferentes gerencias de la empresa.

**CUMPLIENDO** con la legislación vigente, compromisos contractuales y compromisos voluntarios suscritos en materia de salud ocupacional, seguridad y gestión ambiental.

**ABORDANDO** de manera sistemática la gestión de salud ocupacional, seguridad y cuidado del medio ambiente; de modo de integrarlo a la gestión diaria en un marco de acción preventiva y de mejora continua.

**GESTIONANDO** adecuadamente la identificación de los peligros, evaluando y controlando los riesgos, así como el impacto de sus actividades, productos y servicios en la salud, la seguridad y en el medio ambiente, exigiendo un desempeño eficaz en el cumplimiento de los programas de acción que se implementen.

**EXIGIENDO** una conducta responsable en materia de salud ocupacional, seguridad y medio ambiente, tanto a sus trabajadores, como a sus empresas contratistas, en línea con esta política.

**COMUNICANDO** y difundiendo esta política a todos los trabajadores de la organización, a sus contratistas, proveedores y partes interesadas; para que desarrollen sus actividades y cumplan sus obligaciones en forma acorde con la política y las normas de salud ocupacional, seguridad y cuidado del medio ambiente.

**PROMOVIENDO** una cultura preventiva en salud ocupacional, seguridad y cuidado del medio ambiente en la cual todos los trabajadores de Enex compartan esta política y contribuyan efectivamente.

**IMPULSANDO** una comunicación abierta y transparente con la comunidad, con los trabajadores, proveedores, clientes, autoridades y accionistas; a través de los canales de comunicación establecidos para este efecto.

En 2016 nuestra gestión ambiental tuvo tres focos:



- Cumplimiento de los requisitos legales de medio ambiente.

- Monitoreo de nuestros aspectos ambientales para que no lleguen a ser impactos. Monitoreo de suelo, de aire, polución, operacional de nuestras instalaciones, etc. Que todas nuestras instalaciones cumplan con la norma y los estándares internos de la compañía. Abarcar a las plantas, las estaciones de servicio y nuestros clientes industriales.

-Gestión ambiental: Tener una conciencia ambiental. Con una mirada desde las competencias personales y compromiso de los colaboradores de la compañía.



Nuestro Sistema de Gestión Ambiental asegura el cumplimiento de los requisitos legales, permitiéndonos generar, implementar y controlar acciones que apuntan a la confiabilidad de la integridad de las operaciones y también a medir esa gestión.

En este sentido, y dada la naturaleza de nuestras operaciones, trabajar codo a codo con las empresas contratistas resulta fundamental, para lo cual contamos con un sistema para el traspaso de buenas prácticas.

Una de las herramientas para esto es la acreditación y la certificación de los contratistas: ellos pasan por una auditoría de precalificación por parte de una empresa externa, quienes revisan que

ellos cumplan con el mínimo exigido y da un plazo de 30 días para que en la operación se cumplan el 100% de los requisitos. Al cumplirse, la empresa externa otorga un sello de acuerdo a los nueve elementos de la carpeta de arranque que exigimos.

#### **Nuestra agenda hoy**

En la actualidad trabajamos con gestores externos, que apoyan en recolectar los aceites y lubricantes usados en nuestras operaciones, con el propósito de darle una adecuada disposición final de acuerdo a las legislaciones ambientales vigentes.

En el ámbito técnico, nuestro mayor impacto sería un “Derrame Sin Control”, aspecto que es

parte de los controles operativos e indicadores de gestión de la Compañía. Nuestro principal objetivo es el Cero Impacto al Medio Ambiente, derivados por derrames de Combustibles no contenidos; aspecto que nos obliga a focalizar nuestros esfuerzos hacia una cultura operacional y de seguridad vial de excelencia. En esa línea, nuestro sistema de gestión de SSMA ha definido como prioridad, mantener un estricto control sobre los riesgos de la flota en carretera, a través de indicadores conductuales, control de velocidad en línea e indicadores de Fatiga & Somnolencia, monitoreados por el sistema DSS Fleet en equipos que circulan por rutas críticas.

**Nuestra mirada sobre el principio de prevención.**

**Cultura Ambiental**

Mantener altos estándares en nuestras operaciones, para evitar cualquier impacto ambiental negativo en el entorno. Además de ser proactivos y visualizar mejoras en términos de eficiencia de nuestros recursos, nuestro desafío es crear cultura sustentable en el tiempo.

**Disciplina Operacional**

Operar de manera correcta. Asegurar que nuestras operaciones se realicen de acuerdo a los protocolos de gestión ambiental establecidos.

**Aprendizaje**

Evitar repeticiones. Tomamos las medidas necesarias para aprender de los impactos que han generado los incidentes ambientales y las no conformidades para evitar ocurrencias.

Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento			
Método de tratamiento	Tipo de residuo	2015 (kg)	2016 (kg)
Reciclaje de pallets de madera y cartones	No peligrosos	24.425	43.150
Vertedero	Peligrosos	121.706	134.209



## 5.3 Participamos en nuestra comunidad

[G4-15]

Desde nuestros inicios, en el año 2011, comenzamos a colaborar con diversas fundaciones e iniciativas con el objeto ser un aporte a la sociedad, más allá de nuestra oferta de productos y servicios.



Actividad	Descripción
Aporte a Fundación Las Rosas	Los trabajadores de Enex aportan todos los meses a Fundación Las Rosas con descuento por planilla. La empresa pone el equivalente como una campaña 1+1.
Agranda su Sonrisa, de Fundación las Rosas	Inversiones Enex, a través de sus tiendas upa! Ofrece a sus clientes la posibilidad de donar un desayuno a un abuelito de Fundación Las Rosas.
Reciclaje de desechos eléctricos y electrónicos	Enex a través de un contrato con Recycla tiene instalado un contenedor en la oficina matriz, que permite a los colaboradores desechar tonners, pilas, baterías, CD's, celulares en desuso, etc. La idea es reciclar todo el material electrónico y eléctrico a través de una empresa que se dedica especialmente a eso.
Reciclaje de papeles (Fundación San José)	Enex a través de una alianza con Fundación San José está comprometida a recolectar todo el papel desechado en sus oficinas, los cuales los colaboradores depositan en unas cajas especialmente diseñadas para esto. La Fundación dispone del papel obteniendo a cambio dinero que permite comprar pañales y mamaderas con leche.
Unidad pediátrica móvil	Como socios comerciales de Mc Donalds colaboramos con su Fundación Ronald Mc Donald, financiando el combustible y los peajes anuales de la Unidad Pediátrica Móvil. Se trata de un programa preventivo en atención primaria de salud que busca mejorar la atención rural desarrollando un moderno sistema de atención en terreno, a través de la habilitación de un camión como consultorio móvil.
Acuerdo de Producción Limpia	Las empresas productoras de lubricantes YPF, Total, Enex y Esmax firmaron un Acuerdo de Producción Limpia (APL) para el manejo ambientalmente racional de los residuos peligrosos de esos productos. La idea del consorcio es operar un sistema de gestión colectivo que recolecte 5.600 toneladas de aceites lubricantes usados.

# Índice GRI



# Índice GRI

CAPÍTULO	SUBTÍTULO	TEMA MATERIAL	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
<b>ALCANCE (PÁGINA LEGAL)</b>		Indicador obligatorio	G4-3	Nombre de la organización	7
		Indicador obligatorio	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	7
		Indicador obligatorio	G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	7
		Indicador obligatorio	G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	La presente es el primer Reporte de Sostenibilidad
		Indicador obligatorio	G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	7
		Indicador obligatorio	G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.	7
		Indicador obligatorio	G4-32	<p>“Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.</p> <p>Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación).</p> <p>Facilite la referencia al Informe de Verificación externa, si lo hubiere. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.”</p>	7
	Indicador obligatorio	G4-33	<p>“Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.</p> <p>Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa.</p> <p>Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación.</p> <p>Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.”</p>		
<b>CARTA GERENTE GENERAL</b>		Indicador obligatorio	G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupa el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	
		Indicador obligatorio	G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	

# Índice GRI

CAPÍTULO	SUBTÍTULO	TEMA MATERIAL	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
NUESTRO PRIMER REPORTE DE SOSTENIBILIDAD	Definición de contenidos del reporte	Indicador obligatorio	G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	10
		Indicador obligatorio	G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	10
		Indicador obligatorio	G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés; por ejemplo, la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	10
	Ejercicio de materialidad	Indicador obligatorio	G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la Participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	
		Indicador obligatorio	G4-18	"Describa el proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la memoria y la Cobertura de cada Aspecto. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria."	12
		Indicador obligatorio	G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	12
		Indicador obligatorio	G4-20	"Indique la Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización. Hágalo de la siguiente manera: - Indique si el Aspecto es material dentro de la organización. - Si el aspecto no es material para todas las entidades de la organización (tal como se describen en el apartado G4-17), elija uno de los siguientes enfoques y facilite: --una lista de las entidades o grupos de entidades incluidos en el apartado G4-17 que no consideran material el Aspecto en cuestión; o --una lista de las entidades o grupos de entidades incluidos en el apartado G4-17 que sí consideran material el Aspecto en cuestión. - Señale cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto dentro de la organización."	12

# Índice GRI

CAPÍTULO	SUBTÍTULO	TEMA MATERIAL	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
<b>NUESTRO PRIMER REPORTE DE SOSTENIBILIDAD</b>	Ejercicio de materialidad			Indique el límite de cada Aspecto material fuera de la organización. Hágalo de la siguiente manera: - Indique si el Aspecto es material fuera de la organización. - Si el Aspecto es material fuera de la organización, señale qué entidades, grupos de entidades o elementos así lo consideran. Describa también los lugares donde el Aspecto en cuestión es material para las entidades. - Señale cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto fuera de la organización.	12
		Indicador obligatorio	G4-21		
		Indicador obligatorio	G4-22	Describa las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	La presente es el primer Reporte de Sostenibilidad
		Indicador obligatorio	G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	La presente es el primer Reporte de Sostenibilidad
<b>NUESTRA EMPRESA</b>	Una empresa del grupo quiñenco	Indicador obligatorio	G4-7	Describa la naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	
	Somos Enex	Indicador obligatorio	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.	16
		Indicador obligatorio	G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas	16
		Indicador obligatorio	G4-8	Indique de qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	16
		Indicador obligatorio	G4-9	Determine el tamaño de la organización, indicando: ?? número de empleados; ?? número de operaciones; ?? ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público); - capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y ?? cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	16,20

# Índice GRI

CAPÍTULO	SUBTÍTULO	TEMA MATERIAL	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
NUESTRA EMPRESA	Somos Enex	Indicador obligatorio	G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización	
		Indicador obligatorio	G4-13	Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización	16
		Indicador obligatorio	G4-17	Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	16, 26
	Gobierno Corporativo		G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	
		Indicador obligatorio	G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	26
	Nuestros valores	Ètica y Libre Competencia	G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno	26, 29
		Ètica y Libre Competencia	G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	29
		Ètica y Libre Competencia	G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita	29
		Ètica y Libre Competencia	G4-S07	"Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas y resultado de las mismas"	29
	EL EQUIPO ENEX	Somos Enex	Indicador obligatorio	G4-10	Número de empleados por contrato laboral y sexo. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores externos y sexo. Tamaño de la plantilla por región y sexo. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores externos, tales como los empleados y los trabajadores subcontratados de los contratistas. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).

# Índice GRI

CAPÍTULO	SUBTÍTULO	TEMA MATERIAL	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
EL EQUIPO ENEX	Gestión de equipos	Equipo de alto rendimiento	G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados	37
		Equipo de alto rendimiento	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua	37
		Equipo de alto rendimiento	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	37
		Equipo de alto rendimiento	IP1	Cupos laborales llenados a través de concursos internos	37
	Salud y seguridad laboral	Indicador obligatorio	G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	42
		Seguridad	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de salud y seguridad	42
		Seguridad	G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales	42
		Seguridad	IP9	Traspaso de prácticas y fiscalización asociado a la seguridad de empresas contratistas	42
		Seguridad	IP10	Nº de incidentes delictuales ocurridos en estaciones de servicio	45
	CREAMOS VALOR	Protagonistas del mercado nacional	Crecimiento	G4-EC1	Valor generado y distribuido
Crecimiento			IP2	% presencia de mercado en estaciones de servicios	47
Crecimiento			IP3	Ingreso por ventas desglosado por tipo de clientes	47
Crecimiento			IP4	US\$ nuevos contratos	47
Avanzamos innovando		Nuevos Productos e Innovación	IP5	Nuevos productos desarrollados	53
		Nuevos Productos e Innovación	IP6	Proyectos generados desde innovación	53

# Índice GRI

CAPÍTULO	SUBTÍTULO	TEMA MATERIAL	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
<b>CREAMOS VALOR</b>	<b>Avanzamos innovando</b>	Nuevos Productos e Innovación	IP7	Estructura interna para promover la innovación dentro de la organización	53
		Nuevos Productos e Innovación	IP8	Ingresos por nuevos productos generados	53
<b>NUESTRO ENTORNO</b>	<b>Entregamos lo mejor a nuestros clientes</b>	Calidad de servicio y experiencia	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	58
		Calidad de servicio y experiencia	IP11	Resultados cliente incognitos en estaciones de servicio	58
		Calidad de servicio y experiencia	IP12	Evaluación a distribuidores según servicio y experiencia	58
		Calidad de servicio y experiencia	IP13	On Time Arrival segmentado por tipo de cliente	58
	<b>Nos preocupamos por el medioambiente</b>	Indicador obligatorio	G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	62
		Impactos Ambientales	G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	62
		Impactos Ambientales	G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos	62
	<b>Participamos en nuestra comunidad</b>	Indicador obligatorio	G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	62
		Indicador obligatorio	G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	67
			G4-16	Elabore una lista de las asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	



## REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2016

[www.enex.cl](http://www.enex.cl)

**ENEX**