

2024

Reporte
de **Sostenibilidad**



Contenidos



01. pág. 5

Bienvenida

- 1.1 Carta del Gerente General
- 1.2 Perfil de Nuestra Compañía
- 1.3 Cadena de Valor
- 1.4 Nuestra Historia
- 1.5 Nuestras Marcas y Licencias
- 1.6 Desempeño Económico

02. pág. 22

Creamos Valor Compartido

- 2.1 Estrategia de Sostenibilidad
- 2.2 Proceso de Materialidad
- 2.3 Grupos de Interés
- 2.4 Participación en Asociaciones e Iniciativas de Promoción de la Sostenibilidad

03. pág. 35

Gobernanza Comprometida con la Ética y la Excelencia

- 3.1 Estructura de Gobierno Corporativo
- 3.2 Directorio
- 3.3 Principales Ejecutivos
- 3.4 Comités de Enex
- 3.5 Gestión de Riesgos Estratégicos
- 3.6 Ética e Integridad

04. pág. 51

Excelencia e Innovación para Nuestros Clientes

- 4.1 Negocio de Combustibles, Lubricantes y Tiendas de Conveniencia
- 4.2 Soluciones Energéticas Sostenibles para Nuestros Clientes
- 4.3 Excelencia Operacional
- 4.4 Transformación Digital
- 4.5 Satisfacción y fidelización
- 4.6 Auspicios

05. pág. 76

Compromiso con Nuestro Equipo

- 5.1 Nuestro Equipo
- 5.2 Cultura Enex
- 5.3 Gestión del Talento
- 5.4 Equipo Diverso
- 5.5 Bienestar Laboral
- 5.6 Derechos Laborales y Participación de los Colaboradores
- 5.7 Nuestro Equipo Ampliado: Socios en la Excelencia Operacional

06. pág. 92

Salud y Seguridad para Todos

- 6.1 Salud y Seguridad de Nuestros Equipos
- 6.2 Salud y Seguridad para Nuestros Socios Estratégicos
- 6.3 Seguridad en Nuestros Productos y Servicio

07. pág. 103

Gestión de Nuestro Entorno

- 7.1 Cuidado del Medioambiente
 - 7.1.1 Gestión Ambiental
 - 7.1.2 Gobernanza Climática en Enex
 - 7.1.3 Evaluación de riesgos climáticos
 - 7.1.4 Medición y reducción de nuestra huella de carbono
 - 7.1.5 Eficiencia energética y energías limpias
 - 7.1.6 Eficiencia hídrica
 - 7.1.7 Economía circular y Ley REP
 - 7.1.8 Biodiversidad y ecosistemas locales
- 7.2 Cuidado de las comunidades

Acerca de Este Reporte

GRI | 2-1 | 2-2 | 2-3 | 2-4 | 2-5 | 2-14

En Enex trabajamos permanentemente para contribuir al bienestar de nuestros clientes, entregando productos y servicios de calidad, innovadores y sostenibles, que potencien una experiencia memorable y les brinden la energía para moverse hacia donde quieran llegar.



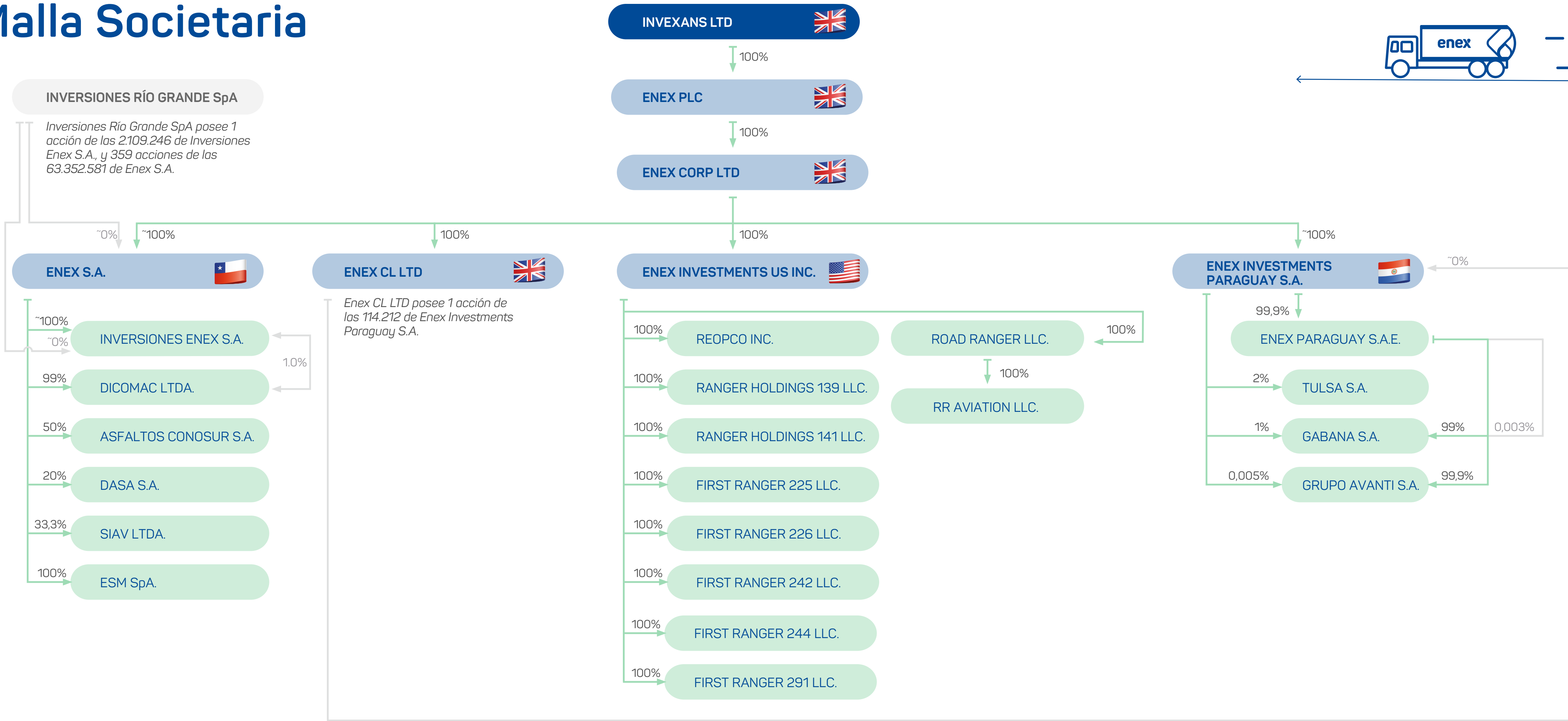
Para resolver dudas o efectuar comentarios sobre este Reporte de Sostenibilidad y la información que contiene, por favor escribir a hablemos@enex.cl. Dirección de las oficinas de administración Enex en Chile: Avenida del Cóndor Sur 520, Ciudad Empresarial, comuna de Huechuraba, Santiago, Chile.

- **Reporte de Sostenibilidad Enex 2024** bajo los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), sin verificación externa.
- **Desempeño comprendido** entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024 (periodicidad anual).
- **El alcance del presente Reporte** es la sociedad británica Enex Corp Ltd, cuyas filiales son Empresa Nacional de Energía Enex S.A. (Enex Chile), Enex CL Ltd, Enex Investments US Inc. (Road Ranger) y Enex Investments Paraguay S.A. (Enex Paraguay).
- **La Empresa Nacional de Energía Enex S.A.** es una sociedad anónima cerrada, constituida en el año 1961 como Shell Chile Sociedad Anónima Petrolera (las actividades del Grupo Shell en Chile se iniciaron en el año 1919). En 2011 Quiñenco adquirió los negocios de Shell en Chile y la sociedad adoptó su actual razón social.
- **En 2013 la Empresa Nacional de Energía Enex S.A.** adquirió las operaciones de Terpel en Chile, ampliando su red de estaciones de servicios, tiendas de conveniencia y la cobertura en el país. Esta sociedad opera en Chile y tiene las si-

guientes sociedades filiales: Inversiones Enex S.A., Empresa de Soluciones Mineras ESM SpA. (ESM) y Distribuidora y Comercializadora de Accesorios y Combustibles Norte Limitada (Dicomac). Asimismo, participa en Depósitos Asfálticos S.A. (DASA), Sociedad Inversiones de Aviación Limitada (SIAV) y Asfaltos Cono Sur S.A.

- **Enex Investments US Inc. es una sociedad anónima** constituida en conformidad con las leyes del Estado de Delaware, Estados Unidos de América. Tiene como filiales a Road Ranger LLC., RR Aviation LLC., Reopco Inc., Ranger Holdings 139 LLC., Ranger Holdings 141 LLC., First Ranger 225 LLC., First Ranger 226 LLC., First Ranger 242 LLC., First Ranger 244 LLC., First Ranger 291 LLC.
- **Enex Investments Paraguay S.A.** es una sociedad constituida y válidamente existente de conformidad con las leyes de la República del Paraguay. Actualmente es propietaria directa e indirectamente del 100 % de Enex Paraguay S.A.E., Tulsa S.A., Gabana S.A. y Grupo Avanti S.A.
- **Cuando lo amerita, este Reporte incluye rectificaciones o correcciones** de información entregada en el Reporte 2023.

Malla Societaria





01

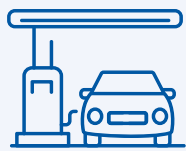
Bienvenida

- 1.1 Carta del Gerente General
- 1.2 Perfil de Nuestra Compañía
- 1.3 Cadena de Valor
- 1.4 Nuestra Historia
- 1.5 Nuestras Marcas y Licencias
- 1.6 Desempeño Económico

- ▶ Enex en Cifras
- ▶ Carta del Gerente General
- ▶ Perfil de Nuestra Compañía
- ▶ Cadena de Valor
- ▶ Nuestra Historia
- ▶ Nuestras Marcas y Licencias
- ▶ Desempeño Económico



105 años de Enex



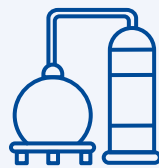
454

Estaciones de servicios



2.826

Total de colaboradores



13

Plantas de almacenamiento y distribución de combustibles



221

Tiendas upa!

60 ⚡

Puntos de carga Enex E-Pro
Powered by Shell Recharge

129

Lubricentros

10.972.275

Huella de carbono
Alcances 1, 2 y 3 (tCO2eq)



53

Travel centers



1.070

Total de colaboradores

59

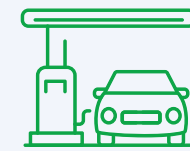
Restaurantes de comida rápida

22 ⚡

Puntos de carga eléctricos

2.021.844

Huella de carbono
Alcances 1, 2 y 3 (tCO2eq)



68

Estaciones de servicios



664

Total de colaboradores



28

Tiendas upa!

2 ⚡

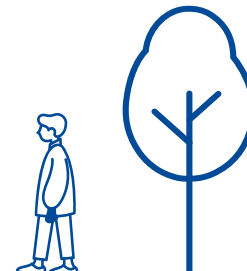
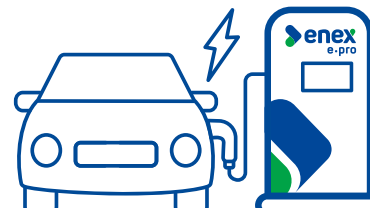
Puntos de carga eléctricos Enex E-Pro

1

Lubricentros

245.869

Huella de carbono
Alcances 1, 2 y 3 (tCO2eq)





1.1

GRI | 2-22

Carta del Gerente General

Estimados colaboradores, clientes y socios de Enex:

Con gran orgullo presentamos nuestro Reporte de Sostenibilidad, un documento que refleja nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y los logros alcanzados durante el año 2024. Este año ha sido especialmente significativo para nuestra organización, ya que celebramos tres hitos históricos: el 105° aniversario de Enex, los 10 años de nuestra filial ESM (Empresa de Soluciones Mineras) y los 20 años de Dicomac (filial dedicada al servicio al cliente).

El año 2024 estuvo marcado por un entorno económico global desafiante, que pudimos sortear gracias a una eficiente gestión interna. En Chile, la actividad industrial enfrentó un crecimiento limitado debido a diversos factores, incluyendo la volatilidad económica, el aumento en los costos de la energía y eventos climáticos extremos, que afectaron tanto nuestras operaciones como el consumo. A nivel geopolítico, los conflictos internacionales y la fluctuación de los precios del petróleo plantearon desafíos adicionales para las cadenas de suministro y la gestión de inventarios. En Estados Unidos, la economía continuó enfrentando presiones inflacionarias, con un aumento en los costos de la energía. Por otro lado, Paraguay mostró un panorama más estable, destacando un crecimiento anual del 3,8%, impulsado principalmente por la actividad agrícola.

Este año celebramos importantes logros que reflejan nuestra capacidad de adaptación y nuestra dedicación a los mercados que servimos. En Chile, inauguramos seis nuevas estaciones de servicios, incluidas dos en la Carretera Austral, y ampliamos nuestra red de tiendas upa! en ubicaciones estratégicas. En el segmento industrial, alcanzamos un récord histórico en ventas de Shell Card Empresa, con un crecimiento de más del 10% frente al año anterior. En el segmento de aceites lubricantes, logramos un hito clave con la renovación del contrato como macrodistribuidor de Shell, lo que garantiza la sostenibilidad de esta línea de negocio. En el negocio de estaciones de servicios, otro avance

fue el exitoso lanzamiento del nuevo y mejorado Shell V-Power, un combustible de alto desempeño con tecnología avanzada que limpia las partes críticas del motor. En línea con nuestro objetivo de adaptarnos a las necesidades de nuestros clientes y promover nuevas energías, instalamos 16 nuevos puntos de carga eléctrica Enex E-Pro Powered by Shell Recharge y lanzamos una nueva App, logrando un crecimiento superior al 400% en el volumen de ventas de electromovilidad en estaciones de servicios. Nuestro compromiso con la transición energética también se materializó en la implementación de electroterminales para Minera Centinela y Transportes CCU. Además, se continuó con la construcción de plantas fotovoltaicas, lo que refuerza nuestra apuesta por las energías renovables.

En Road Ranger, en Estados Unidos, logramos un crecimiento interanual mayor al 10%. Este desempeño fue acompañado por la inauguración de cuatro nuevas ubicaciones en los estados de Illinois y Texas, expandiendo nuestra red a un total de 53 *travel centers* en siete estados. Además, integramos exitosamente marcas reconocidas como Wendy's, Church's Chicken y Subway en nuestras operaciones, incrementando tanto el tráfico como la satisfacción de clientes. En línea con nuestro compromiso con la transición energética, continuamos implementando cargadores eléctricos, aprovechando los subsidios disponibles en este mercado, alcanzando un total de 22 puntos de carga al cierre del año.

En Enex Paraguay, continuamos creciendo y ampliando nuestra cobertura en el país. Este año inauguramos cuatro nuevas estaciones de servicios y tiendas e implementamos mejoras en la aplicación Mi Enex, incluyendo el autoservicio de combustible y optimización de la experiencia del usuario. Además, desarrollamos una exitosa alianza con Farmacias Catedral, que nos permitió diversificar nuestra oferta comercial y mejoramos el portafolio gastronómico de nuestras tiendas upa!. Estos avances reflejan

Nicolás Correa
CEO Enex Corp Ltd





1.1

GRI | 2-22

Carta del Gerente General

una gestión con foco en el cliente, que busca un crecimiento sostenido en el tiempo en un contexto de industria complejo donde la intervención estatal se mantiene.

Entre los logros destacados en nuestra relación con los clientes, en Chile logramos un importante incremento en las transacciones vinculadas a nuestras alianzas de fidelización, con más de 15 mil canjes de combustible y una mayor captación de clientes. Además, fuimos reconocidos con el Premio Lealtad del Consumidor 2024 otorgado por ALCO Consultores, reafirmando nuestro liderazgo en estaciones de servicios. En Road Ranger, Wendy's nos otorgó el Visionary Growth and Expansion Award, en reconocimiento a nuestra integración estratégica y crecimiento sostenido.

En el ámbito de la sostenibilidad, nos enorgullece haber alcanzado importantes hitos en Chile, como la certificación en ISO 14.001 e ISO 45.001, y la verificación de nuestra huella de carbono corporativa por cuarto año consecutivo bajo la ISO 14.064. Además, por tercer año sucesivo, la Agencia de Sostenibilidad Energética nos reconoció por su programa Giro Limpio en el rubro de transportes de carga, el que destaca buenas prácticas destinadas a minimizar el consumo energético.

La seguridad sigue siendo un pilar fundamental en nuestras operaciones. En este periodo se cumplen 30 años de certificación continua de nuestro Sistema de Gestión de Calidad. También, fortalecimos el control de velocidad en nuestra flota de distribución, alcanzando el objetivo de Cero Daños. Estas iniciativas, junto con la optimización de rutas y la adopción de prácticas sostenibles, nos han permitido reducir kilómetros recorridos y minimizar el impacto ambiental y de seguridad de nuestras operaciones logísticas. Como resultado de nuestro trabajo sostenido en esta materia, en 2024 recibimos por segundo año consecutivo el reconocimiento a la Flota no Minera Más Segura de Chile, un premio otorgado por CONASET

y MIGTRA. En el segmento de aceites lubricantes, fuimos reconocidos por APRIMIN por nuestros altos estándares de seguridad en esa industria. Este logro se atribuye a la implementación de tecnologías avanzadas para monitorear el comportamiento de los conductores, la aplicación de estrictos protocolos de seguridad y un enfoque continuo en la capacitación de nuestros equipos.

En Estados Unidos, avanzamos en la mejora de los estándares de seguridad en *travel centers* y tiendas, logrando una disminución del 29% de accidentes en comparación con el año anterior.

Asociado al compromiso con nuestros colaboradores, en Chile obtuvimos una alta participación (93,8%) y favorabilidad (80,4%) en nuestra encuesta de clima. Además, cerramos de forma anticipada tres negociaciones colectivas que representan a más del 60% de la dotación.

En Estados Unidos, destacamos la realización del Leadership Summit, una cumbre de liderazgo que reunió a todos los gerentes en nuestra sede central. Durante este evento, se llevaron a cabo capacitaciones y sesiones de formación enfocadas en fortalecer las habilidades de liderazgo y cultura de Road Ranger.

En Paraguay, fuimos certificados nuevamente por el programa Great Place to Work para el período 2024-2025. También destacamos el desarrollo del programa Enex Saludable, enfocado en promover la calidad de vida de nuestros colaboradores a través de iniciativas sobre salud física, emocional, finanzas y desarrollo personal.

En el ámbito de la relación con comunidades, continuamos profundizando nuestro trabajo en cada localidad donde operamos. En Chile, reforzamos nuestra presencia en la zona de Puchuncaví, donde se ubica la Planta La Greda, participando activamente en mesas de trabajo con dirigentes y representantes de empresas en

Quintero, Puchuncaví y Concón, tales como la Mesa del Aire, una iniciativa que promueve la colaboración entre empresas y comunidades locales. Con el objetivo de reducir los riesgos de nuestra operación, implementamos medidas ambientales de manera voluntaria, como la instalación de filtros de última generación y el monitoreo de la calidad del aire. En Estados Unidos, continuamos nuestra colaboración con el Hospital Infantil St. Jude mediante actividades como eventos de recaudación, donaciones directas y de nuestros clientes. Además, realizamos contribuciones a nivel local, apoyando iniciativas como bibliotecas, bancos de alimentos y refugios, entre otras acciones que refuerzan nuestro vínculo con las comunidades.

A lo largo de este año, hemos demostrado ser una empresa con capacidad de adaptación y con visión de largo plazo, preparada para enfrentar con determinación y responsabilidad los desafíos económicos, sociales y ambientales.

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a cada uno de nuestros colaboradores, cuyo esfuerzo y compromiso han sido la base de nuestros logros. Este reporte refleja el trabajo en equipo que nos impulsa a crecer, consolidar nuestro liderazgo en el sector energético y contribuir al bienestar de las comunidades donde estamos presentes.

Nicolás Correa Ferrer
Gerente General - Enex Corp Ltd
Gerente General - Empresa Nacional de Energía Enex S.A.

- Enex en Cifras
- Carta del Gerente General
- Perfil de Nuestra Compañía
- Cadena de Valor
- Nuestra Historia
- Nuestras Marcas y Licencias
- Desempeño Económico

1.2

Perfil de Nuestra Compañía

Somos una empresa constituida en el Reino Unido y contamos con presencia operacional en Chile, Estados Unidos y Paraguay. **Con más de un siglo de trayectoria, nuestra actividad principal es la distribución de combustibles y lubricantes**, tanto a nivel industrial como retail, y tenemos una importante participación en el negocio de tiendas de conveniencia. Estamos comprometidos con la sostenibilidad y la innovación, por lo cual **entregamos soluciones integrales de eficiencia energética y electromovilidad a nuestros clientes.**



En Chile operamos una red de estaciones de servicios bajo la marca Shell, donde también funcionan nuestras tiendas de conveniencia de las marcas upa! y upita. En Estados Unidos contamos con *travel centers* Road Ranger, mientras que en Paraguay manejamos estaciones de servicios marca Enex y tiendas de conveniencia upa!



1.2

Perfil de Nuestra Compañía

Propósito y Valores

Nuestro Propósito

Ser la energía que mueve tu mundo.

Ofrecemos productos de calidad y un servicio de excelencia a nuestros clientes, a través de soluciones innovadoras, eficientes y convenientes que los ayuden a movilizarse hacia donde quieran llegar.

Nuestra Misión

Buscamos asegurar una experiencia de servicio de la más alta calidad a nuestros clientes, entregándoles la energía que necesitan por medio de la innovación permanente en productos y servicios, con el fin de proveer y asegurar una propuesta de valor coherente, sostenible y de confianza a cargo de equipos especializados y personalizados.

Nuestros Valores



Trabajamos de manera colaborativa para entregar la mejor experiencia a nuestros clientes, respondiendo de manera ágil y oportuna a sus requerimientos.



Ponemos el mayor empeño en cada tarea y desafío. Nos esforzamos por hacer las cosas bien para superarnos cada día y cumplir con nuestras metas y compromisos.



Valoramos a las personas y nuestro entorno. Velamos por hacernos cargo de nuestra integridad y seguridad, y respetar a quienes interactúan con nosotros, a través del cumplimiento de nuestro Código de Conducta, las normas y las leyes vigentes.

Pilares Estratégicos



Foco en el Cliente

Diseñamos productos y servicios que permitan resolver las inquietudes y necesidades de nuestros clientes, para así asegurarles una experiencia de servicio de la más alta calidad.



Innovación

Innovamos para tener procesos más eficientes y mejorar nuestra oferta de productos y servicios.



Rentabilidad Sostenibilidad

Trabajamos de manera segura y confiable, con el objetivo de perdurar en el tiempo como compañía. Para ello diseñamos políticas que nos permiten crear valor social, económico y medioambiental en los rubros o ámbitos en los cuales nos desempeñamos. La labor que realizamos en este pilar se enfoca en personas y comunidad, rentabilidad y medio ambiente.

- › Enex en Cifras
- › Carta del Gerente General
- › Perfil de Nuestra Compañía
- › Cadena de Valor
- › Nuestra Historia
- › Nuestras Marcas y Licencias
- › Desempeño Económico

1.3



Cadena de Valor

Enex Chile

Abastecemos de combustible a clientes industriales, operamos estaciones de servicios marca Shell, de la cual somos licenciatarios, y las tiendas de conveniencia upa!, upita y upa! market dentro y fuera de las estaciones de servicios. Asimismo, proveemos lubricantes Shell, Pennzoil y Rhenus, además de productos Krynex.

Para asegurar el suministro de productos, participamos en la propiedad de 13 plantas de almacenamiento de combustibles, las cuales son abastecidas por oleoductos y vía marítima. También somos propietarios del 50% de Asfaltos Cono Sur S.A., propietario del terminal de almacenamiento y despacho de asfaltos ubicado en Puchuncaví, el cual es operado por Enex; del 20% de Depósitos Asfálticos S.A. (DASA), que almacena el asfalto vendido por Refinería de Petróleos Aconcagua en Concón; y del 33,3% de la Sociedad de Inversiones de Aviación Limitada (SIAV), que presta servicios de recepción, almacenamiento y distribución de combustible de aviación en el Aeropuerto Comodoro Arturo Merino Benítez de Santiago.

Suministro

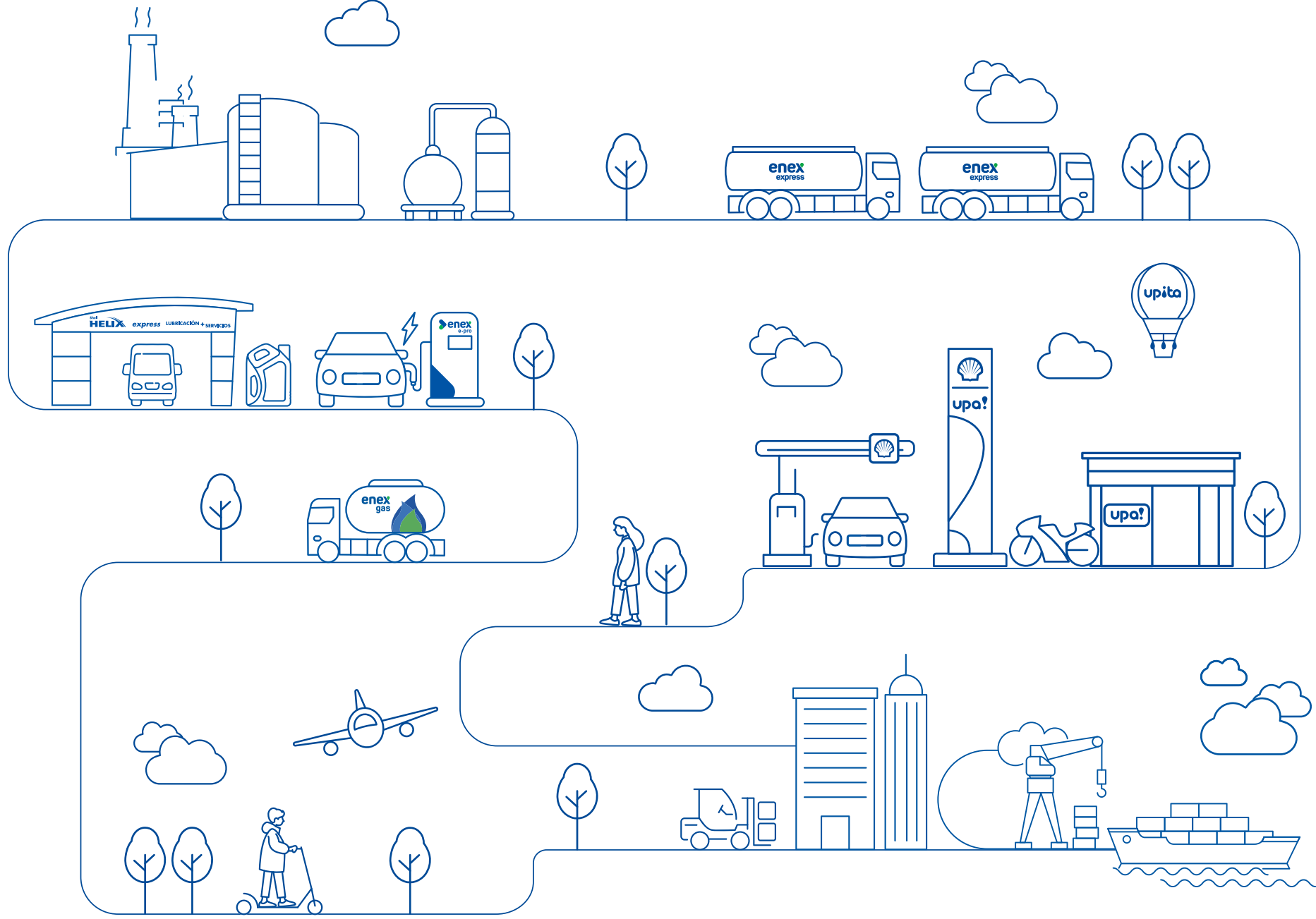
- › ENAP es nuestro principal proveedor de combustible en Chile. Este suministro se complementa con importaciones directas, provenientes principalmente desde el Golfo de México.

Almacenaje y distribución

- › Contamos con **13 plantas** a lo largo de Chile con capacidad para guardar más de 200.000 m³ de combustible.
- › Tenemos **10 bodegas** de acopio de lubricantes y repuestos, además de plantas para almacenar asfaltos en Puchuncaví y Concón.
- › **Distribuimos** productos en camiones que recorren 3 millones de kilómetros al mes, en promedio.

Estaciones de servicios, tiendas y puntos de carga eléctrica

- › **454 estaciones de servicios Shell**, en las que se realizan más de 111 millones de transacciones de venta de combustibles al año.
- › **129 lubricentros**.
- › **99 máquinas Lavapro** para el lavado de vehículos en nuestras estaciones de servicios.
- › **221 tiendas upa!** en formatos upa!, upita y upa! market, en las que se efectúan sobre 25 millones de transacciones comerciales cada año.
- › **60 puntos de carga eléctrica** Enex E-Pro Powered by Shell Recharge



Clientes industriales

- › Más de **7.000 clientes industriales** de los segmentos de minería, aviación, transporte, construcción, marino y forestal, entre otros.
- › Carga anual de **293 millones de litros de combustible de aviación JET A-1** en aeropuertos y aeródromos.
- › Más de **300 tarjetas Enex E-Pro**.

- Enex en Cifras
- Carta del Gerente General
- Perfil de Nuestra Compañía
- Cadena de Valor
- Nuestra Historia
- Nuestras Marcas y Licencias
- Desempeño Económico

1.3

GRI | 2-6

Cadena de Valor

454



Total de Estaciones de Servicios

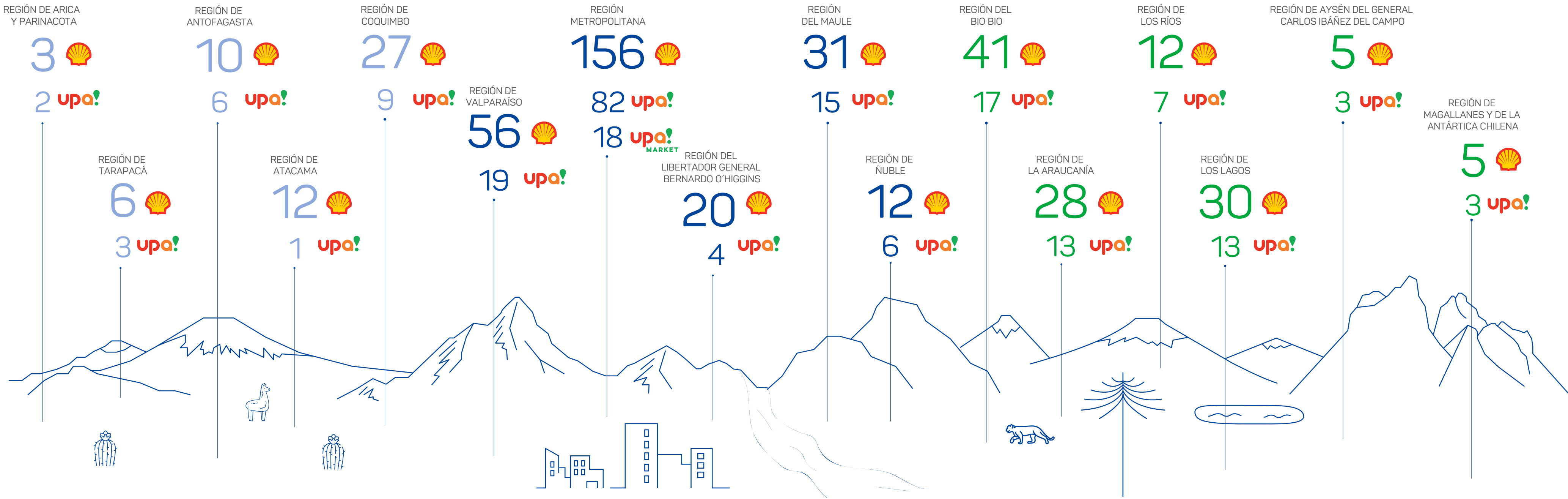
221



Total de Tiendas upa!



Enex Chile
Mapa Estaciones de Servicios y Tiendas de Conveniencia 2024



- Enex en Cifras
- Carta del Gerente General
- Perfil de Nuestra Compañía
- Cadena de Valor
- Nuestra Historia
- Nuestras Marcas y Licencias
- Desempeño Económico

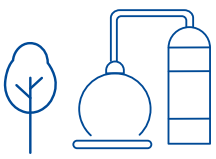
1.3

GRI | 2-6

Cadena de Valor

Enex Chile Mapa de Plantas y Bodegas 2024

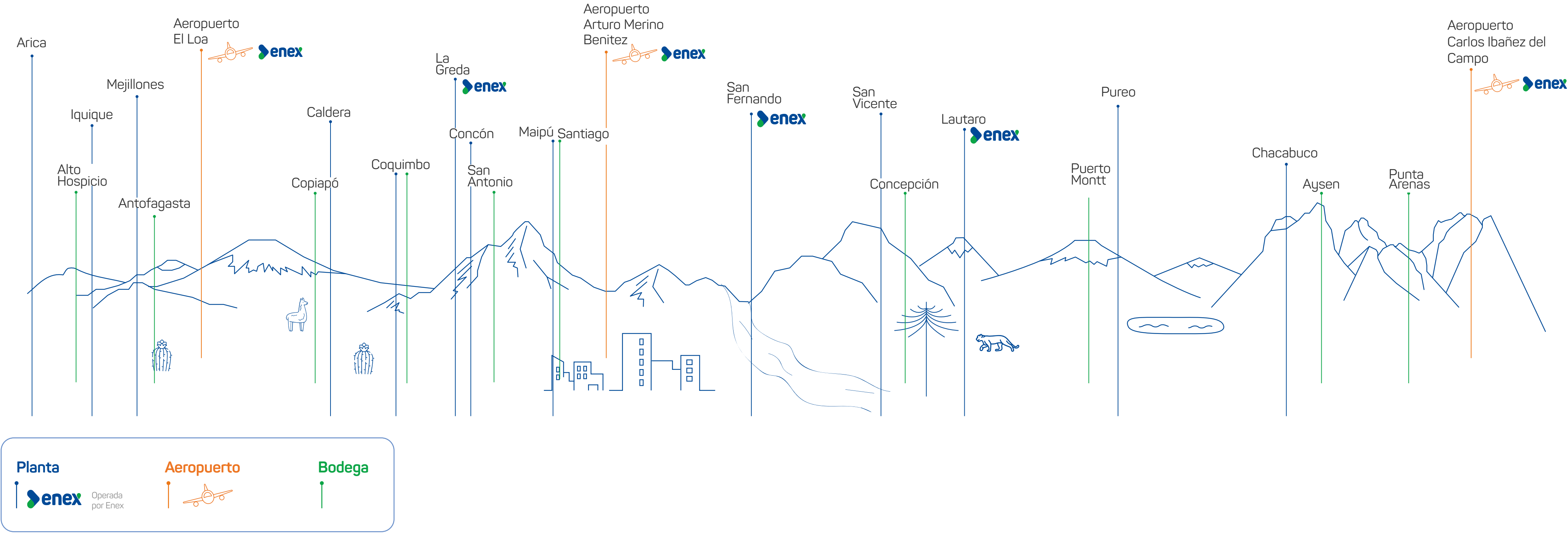
13 Plantas



3 Aeropuerto



10 Bodegas



- Enex en Cifras
- Carta del Gerente General
- Perfil de Nuestra Compañía
- Cadena de Valor
- Nuestra Historia
- Nuestras Marcas y Licencias
- Desempeño Económico

1.3



Cadena de Valor

GRI | 2-6

Road Ranger

Desde el año 2018 operamos Road Ranger, una de las cadenas más grande de travel centers de carretera en Estados Unidos, ubicadas principalmente entre el Midwest y Southwest del país.es

Suministro

- Nuestros **travel centers** son abastecidos por diversos proveedores de combustibles, de acuerdo con los estándares de calidad exigidos por Enex.

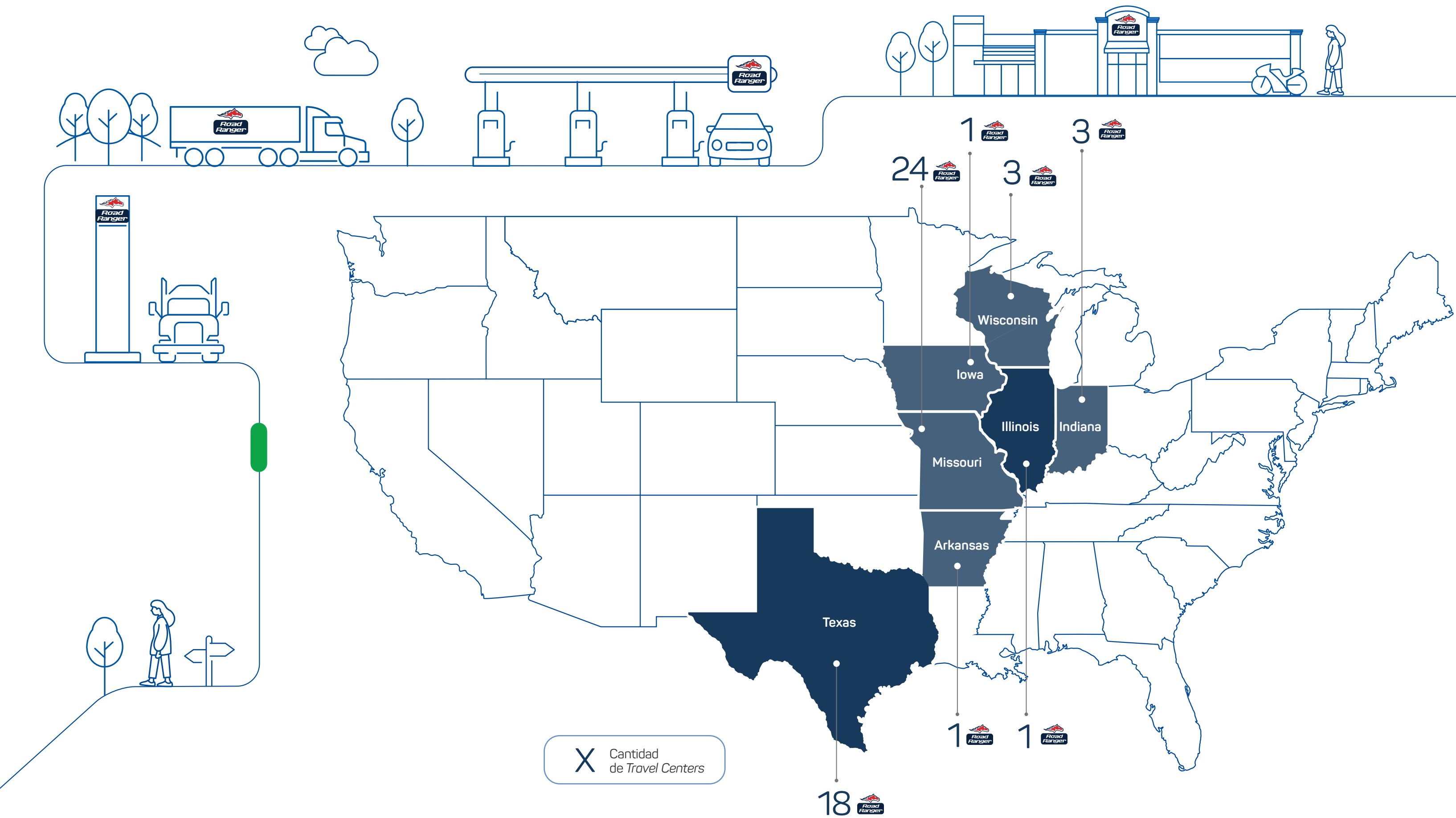
Travel centers Road Ranger

- Red compuesta por **53 travel centers**, en siete estados, en los cuales se realizan 18 millones de transacciones de venta de combustibles y comerciales al año.
- Contamos con **22 puntos de carga eléctricos**.
- Nuestros **travel centers** disponen de **tiendas de conveniencia** y **diversos servicios** orientados a conductores de camiones, como el pesaje de vehículos, duchas, *Amazon lockers*, máquinas de juegos de azar y restaurantes de comida rápida licenciadas, como *Subway*, *Wendy's*, *Dickey's BBQ*, *Church's Chicken* y *Chesters*.

53



Total de Travel Centers



1.3



Cadena de Valor

GRI | 2-6

Enex Paraguay

En 2019 adquirimos la distribuidora de combustibles Gasur S.R.L. en Paraguay. Desde entonces, contamos con una red que se compone principalmente de estaciones de servicios Enex y tiendas de conveniencia upa!. Adicionalmente, operamos y/o distribuimos combustible a algunas estaciones de servicios y tiendas de conveniencia de otras marcas.

Suministro

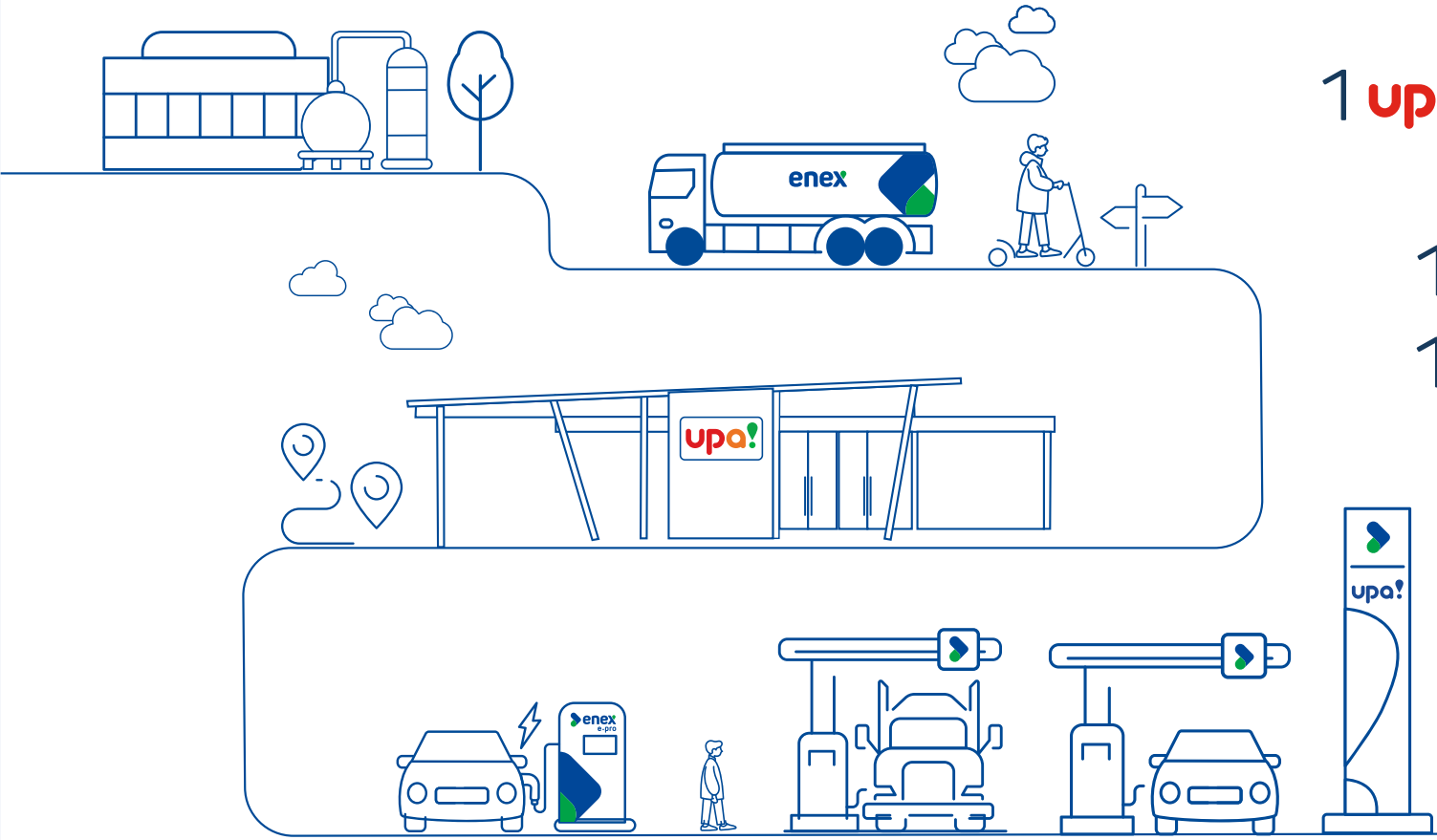
- El abastecimiento de combustible se realiza cumpliendo con altos estándares de calidad y trazabilidad. Nuestros principales proveedores son Montealegre y Puerto Santo Domingo, seguidos de proveedores locales y traders internacionales, principalmente del Golfo de México.
- En lubricantes tenemos una alianza con Castrol para la venta exclusiva de estos productos en estaciones de servicios.

Almacenaje y Distribución

- Arrendamos instalaciones a Terminales y Logística Portuaria (TLP), donde recibimos y distribuimos productos a través de una flota de camiones que recorre más de 80.000 kilómetros al mes en promedio.

Estaciones de servicios Enex

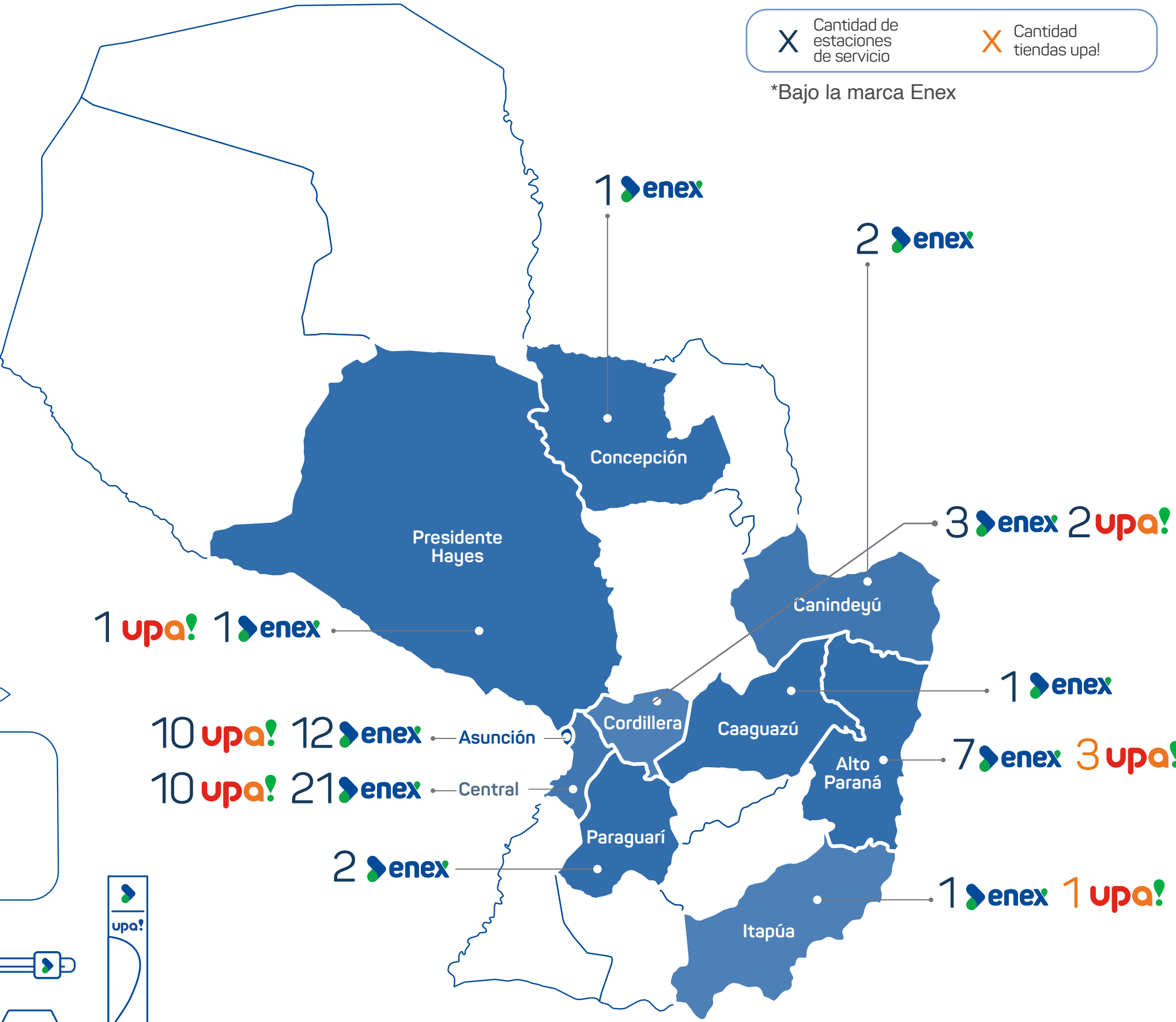
- Contamos con **68 estaciones de servicios**, de estas 51 bajo la marca Enex.
- **28 tiendas de conveniencia marca upa!** y nueve de otras marcas.
- **Un Lubricentro.**
- **Dos puntos de carga de vehículos eléctricos Enex E-Pro.**
- Tenemos una **alianza de largo plazo** con la cadena de comida rápida McDonald's, que comprende la instalación, implementación y operación de restaurantes McDonald's dentro de las estaciones de servicios de la red Enex.



51 **Total de Estaciones de Servicios** **28** **Total de Tiendas upa!**

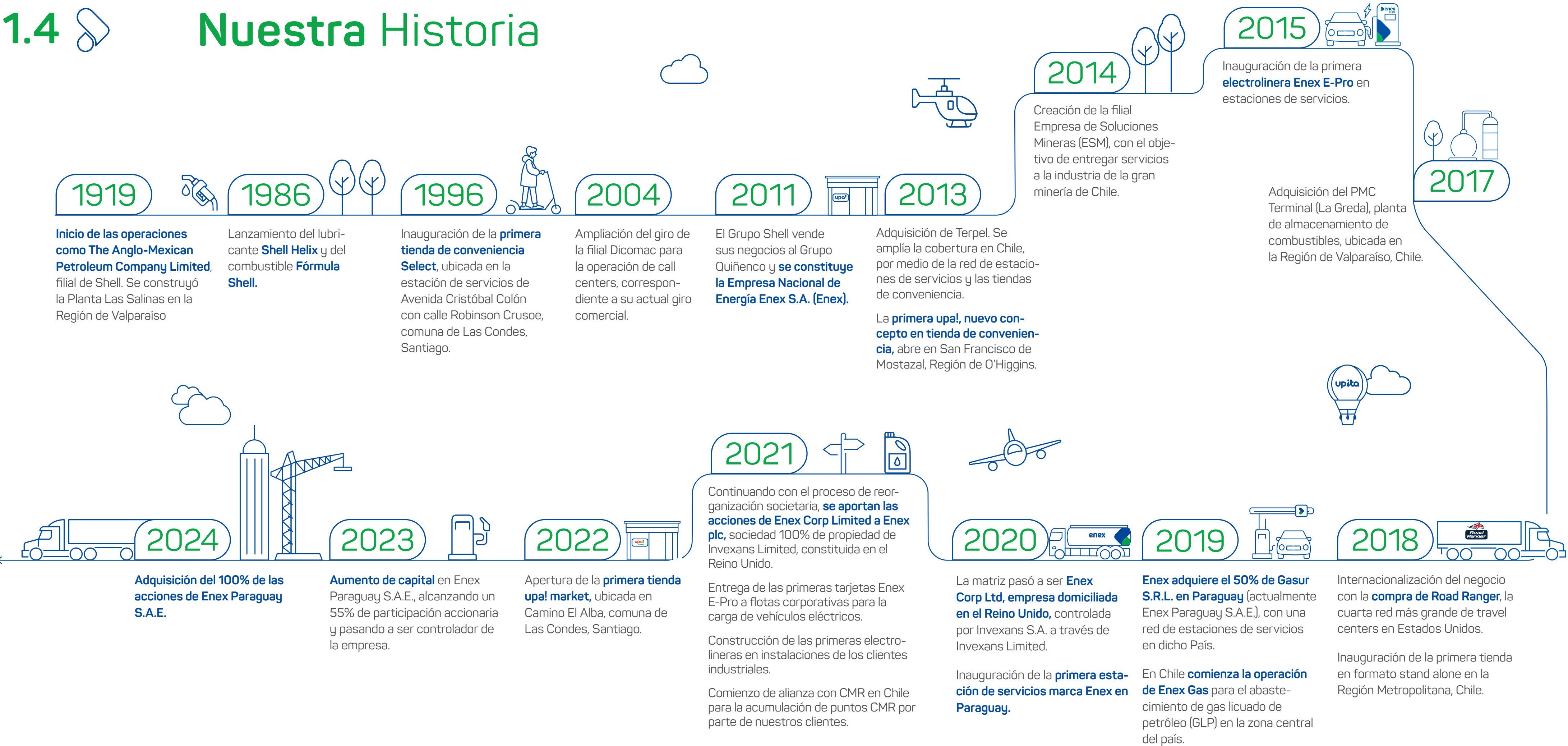
X Cantidad de estaciones de servicio X Cantidad tiendas upa!

*Bajo la marca Enex



- Enex en Cifras
- Carta del Gerente General
- Perfil de Nuestra Compañía
- Cadena de Valor
- Nuestra Historia
- Nuestras Marcas y Licencias
- Desempeño Económico

1.4 Nuestra Historia



- Enex en Cifras
- Carta del Gerente General
- Perfil de Nuestra Compañía
- Cadena de Valor
- Nuestra Historia
- **Nuestras Marcas y Licencias**
- Desempeño Económico

1.5 Nuestras Marcas y Licencias

Marcas Propias



Representación Exclusiva



- Enex en Cifras
- Carta del Gerente General
- Perfil de Nuestra Compañía
- Cadena de Valor
- Nuestra Historia
- Nuestras Marcas y Licencias
- Desempeño Económico

1.5 Nuestras Marcas y Licencias

Franquicias y Licencias



La franquicia y licencia de Pennzoil forma parte del acuerdo de microdistribución de lubricantes Shell.



- Enex en Cifras
- Carta del Gerente General
- Perfil de Nuestra Compañía
- Cadena de Valor
- Nuestra Historia
- Nuestras Marcas y Licencias
- Desempeño Económico

1.6 Desempeño Económico

GRI | 201-4 | 201-1

IP | 1

En 2024, fue un año desafiante en términos de desempeño económico. Los volúmenes totales comercializados alcanzaron los 4,92 millones de m³, superior al año 2023, con importantes crecimientos en Estados Unidos y en Paraguay, que se compensan con menores niveles en Chile, focalizados en un menor volumen de exportaciones a Bolivia. Con esto, se alcanzó un EBITDA de USD 137, 4 millones, influido en Chile por el efecto de reducción en los resultados expresados en dólares, debido al alza de 12% en el tipo de cambio (CL\$/US\$). Enex registró durante el ejercicio una pérdida de \$19,4 millones de dólares, explicado principalmente por el reconocimiento de un deterioro de la inversión en Paraguay.

4,92
millones de m³
comercializados durante el 2024



EBITDA, Volumen y Utilidad Consolidado*

Indicador	2022	2023	2024
EBITDA (MM US\$)	210,3	151,9	137,4
Volumen (MM m³)	4,8	4,9	4,9
Utilidad (MM US\$)	92,4	40,8	-19,4

*La información financiera consolidada incluye las operaciones de Chile, Estados Unidos, Paraguay y Reino Unido en 2023 y 2024. Para el año 2022 no se incluye la información de Enex Paraguay, debido a que Enex no contaba con el control operacional sobre Enex Paraguay S.A.E.

Valor Económico Generado y Distribuido de Enex (MM US\$)

	2022	2023	2024
Total valor económico generado (ingresos por ventas netas)	5.119,0	5.727,1	5.145,6
Salarios y beneficios sociales para los trabajadores	99,9	113,4	120,8
Costos operacionales	4.874,7	5.519,2	4.994,5
Gobiernos (impuestos)	23,9	8,5	4,7
Inversiones y aportes a la comunidad	0,1	0,3	0,2
Pagos a proveedores de capital	28,5	45	44,8
Valor económico distribuido	5.027,0	5.686	5.165
Valor económico retenido	92,1	40,8	-19,4





1.6

Desempeño Económico

Chile



El año 2024 estuvo marcado por un leve crecimiento del PIB y restricciones importantes para la actividad industrial y consumo. A pesar de este contexto, fue un año positivo para la compañía. En estaciones de servicios mantuvimos una buena participación de mercado, mejorando la performance del período anterior de manera consistente todos los meses. En este ámbito, inauguramos seis estaciones de servicios, las cuales fortalecieron nuestra red de carretera, y ampliamos nuestra presencia en zonas remotas con la apertura de dos nuevos establecimientos en la Carretera Austral.

En el segmento minero, renovamos y firmamos contratos con importantes empresas como Collahuasi y Glencore. Además, se abrió la puerta al desarrollo de nuevas iniciativas, como la construcción de tres puntos industriales por el proyecto C20+ de Desarrollo de Infraestructura y Mejoramiento de Capacidad Productiva de Collahuasi, que se prevé será uno de los motores de crecimiento más importantes para la Región de Tarapacá en los próximos años.

En tanto, en aviación nos adjudicamos tres contratos relevantes e incorporamos cinco nuevos clientes internacionales. Junto con ello, en diciembre iniciamos la construcción de la planta de combustibles de aviación en el Aeropuerto Internacional Carlos Ibáñez del Campo en Punta Arenas, concesión en una zona donde el combustible es esencial para mantener la conexión con el resto del país.

En el mercado de electromovilidad hubo avances importantes para nuestros clientes industriales y el segmento retail, para quienes pusimos fuerte énfasis en la ubicación estratégica de los nuevos puntos de carga y en una nueva aplicación para facilitar el suministro.

En otro frente, las exportaciones de diésel a Bolivia disminuyeron respecto al año previo, impactando a la baja el volumen total de producto comercializado durante el año.

Estados Unidos



El año tuvo un entorno económico desafiante para Estados Unidos, con altos costos de energía, inflación persistente y un mercado de transporte en contracción tras el auge post-Covid. Estas condiciones impactaron tanto en el consumo como en los márgenes de las industrias relacionadas, incluidos los combustibles y el retail.

Nos enfocamos en enfrentar estas adversidades con mejoras operativas y un crecimiento estratégico. A pesar de la presión en los márgenes del diésel en el Midwest, logramos avances relevantes para el negocio como el crecimiento en puntos de venta, que fortalecieron la red y la percepción de marca en el mercado, y la optimización operativa, con mejores controles y un staff consolidado.

Estos esfuerzos sentaron las bases para un desempeño más sólido en el futuro, con expectativas de estabilización en los precios de los combustibles y un posible relajó en las presiones inflacionarias.

Paraguay



Paraguay mantuvo un entorno económico estable con un crecimiento sobre el 4%, inflación controlada y un tipo de cambio que mostró fluctuaciones.

Desde el año 2023, el mercado de combustibles en Paraguay presentó una mayor presión en precios, impulsada por una estrategia agresiva de uno de los principales actores del sector. Esto generó una reducción en los márgenes para nuestra empresa. Sin embargo, durante el

segundo semestre de 2024, el mercado tendió a estabilizarse, con precios más alineados a los costos de importación.

A su vez, el mercado del combustible continuó su expansión durante 2024, potenciado en gran parte por la eliminación de subsidios en Argentina a fines de 2023, lo que redujo el diferencial de precios en las zonas fronterizas, frenando el contrabando y aumentando la demanda local.

- Enex en Cifras
- Carta del Gerente General
- Perfil de Nuestra Compañía
- Cadena de Valor
- Nuestra Historia
- Nuestras Marcas y Licencias
- Desempeño Económico

1.6

IP | 2 | 4

Distribución de Ingresos

Nuestros ingresos se dividen en tres categorías: retail latinoamérica, industrial latinoamérica y retail Estados Unidos.

El gran grueso proviene de la primera categoría, que corresponde a los ingresos provenientes de la venta en estaciones de servicios y tiendas de conveniencia a clientes finales en Chile y Paraguay. La segunda categoría se refiere a la venta en el mercado industrial en Chile y Paraguay, representando un 31% de nuestros ingresos. Finalmente, la tercera categoría corresponde a la venta en nuestros *travel centers* en Estados Unidos, que aportan un 13% de los ingresos.

Distribución de Ingresos por segmento

Segmento	2022		2023		2024	
	Ingresos [MMUS\$]	% Ingresos	Ingresos [MMUS\$]	% Ingresos	Ingresos [MMUS\$]	% Ingresos
Retail Latinoamérica	2.733,1	53%	3.082,5	54%	2.868,7	56%
Industrial Latinoamérica	1.741,9	34%	1.993,9	35%	1.592,5	31%
Retail Estados Unidos	650,3	13%	650,7	11%	684,5	13%

Nuevos Contratos Enex Chile

	2022	2023	2024
Número de nuevos contratos	1.515	1.460	1.368
Monto total de nuevos contratos MM US\$	46.180	50.671	56.919

*Se consideran como nuevos contratos a aquellos clientes que en 2024 hubiesen efectuado su primera compra a Enex, alcanzando un volumen superior a los 1.000 litros

% de Ingresos por segmento

- Retail Latinoamérica
- Industrial Latinoamérica
- Retail Estados Unidos



02

Creamos Valor Compartido

- 2.1 Estrategia de Sostenibilidad
- 2.2 Proceso de Materialidad
- 2.3 Grupos de Interés
- 2.4 Participación en Asociaciones e Iniciativas de Promoción de la Sostenibilidad

2.0 Estrategia de Sostenibilidad

IP | 2 | 4

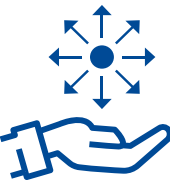
OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



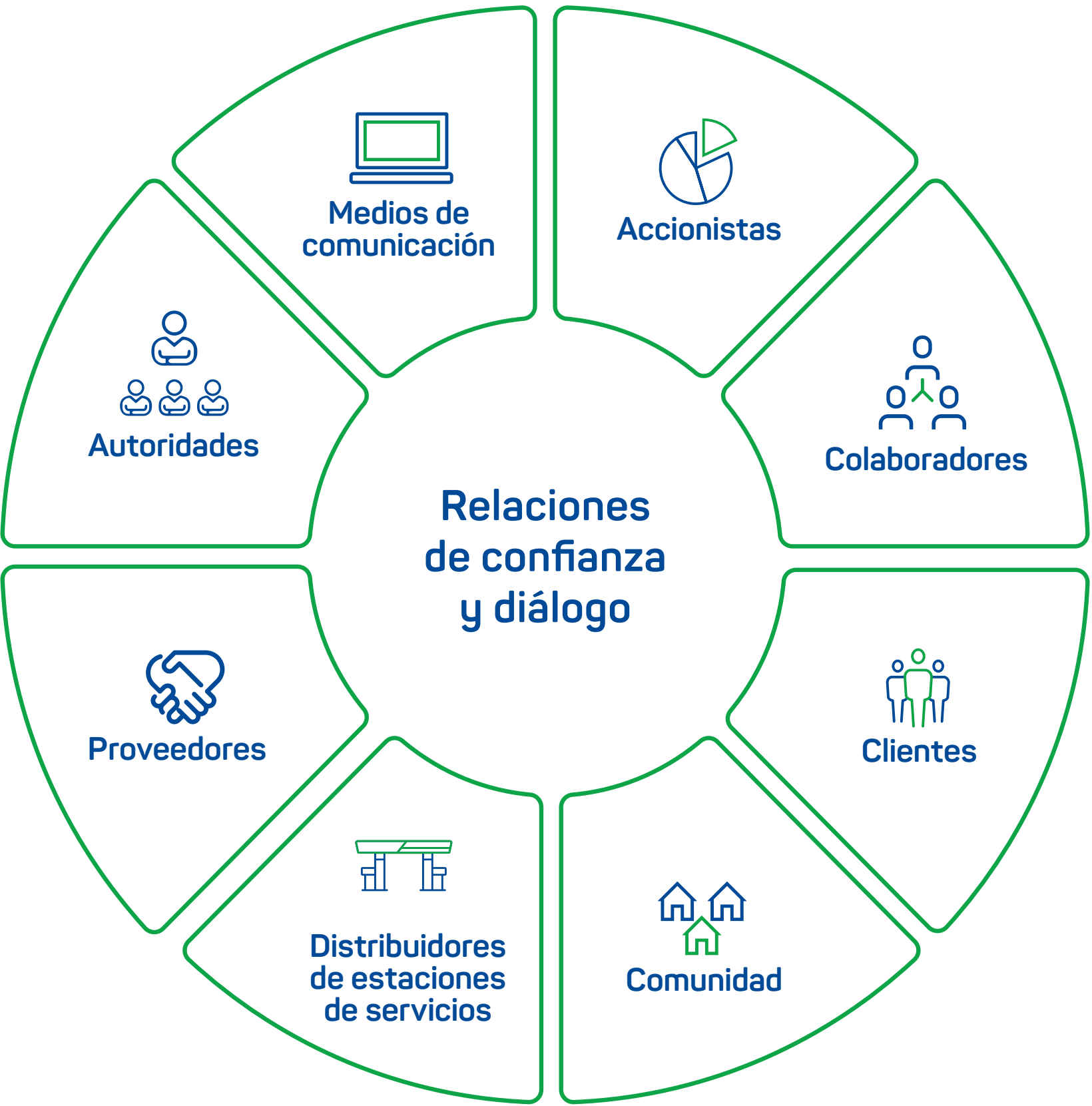
Rentabilidad sostenible
Consolidar un crecimiento rentable para el futuro.



Personas y comunidades
Queremos ser una organización reconocida por el desarrollo de sus personas, y en armonía con nuestras comunidades.



Medioambiente y clima
Impulsar el uso de productos, procesos y tecnologías que respeten el medioambiente.



2.1

GRI | 2 - 12 | 2 -13 | 2 - 23 | 2 - 24

Estrategia de Sostenibilidad

En Enex asumimos un firme compromiso con la sostenibilidad, alineándonos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, los principios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Pacto Global y la Declaración Universal de Derechos Humanos.

La Estrategia de Sostenibilidad de Enex se basa en tres pilares de gestión: rentabilidad sostenible; personas y comunidades; medioambiente y clima. Estos pilares estructuran las directrices corporativas y orientan la creación de programas, iniciativas y acciones que buscan generar valor económico, al tiempo que promueven un impacto positivo en el medioambiente y en los distintos grupos de interés.

En Enex la sostenibilidad está integrada en nuestro gobierno corporativo, asegurando que los temas claves sean abordados en cada sesión del directorio. En estas instancias se analizan los aspectos económicos, sociales, ambientales y de salud, así como cualquier otra materia relevante para la Estrategia de Sostenibilidad. Asimismo, contamos con un comité de sostenibilidad e innovación, encargado de supervisar el avance de los proyectos e indicadores impulsados por la Estrategia.

Esta estructura nos permite asegurar su implementación efectiva, a través de un modelo de gobernanza sólido, que cuenta con la participación activa de los líderes y un seguimiento mensual, permitiendo integrar los compromisos sostenibles en los distintos procesos de la empresa.



Fomentamos una cultura de sostenibilidad, promoviendo la comunicación abierta con nuestros colaboradores para alinear la gestión diaria con nuestros objetivos estratégicos. De esta manera, transformamos la sostenibilidad en un eje transversal en la toma de decisiones y en nuestra operación.

Realizamos inducciones periódicas en materia de sostenibilidad e innovación a los colaboradores que ingresan a la compañía. Dichas instancias son claves para familiarizarlos con los procesos y proyectos que manifiestan nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y la innovación continua. Durante el año 2024 hubo 58 colaboradores que participaron en estas capacitaciones.

2.2 Proceso de Materialidad

GRI | 3-1 | 3-2 | 3-3

En 2024 actualizamos nuestra materialidad, con el objetivo de identificar los temas más relevantes en sostenibilidad para la empresa y nuestros grupos de interés. En línea con la versión más reciente de los Estándares GRI, adoptamos nuevamente una metodología de doble materialidad. Este enfoque nos permitió identificar las temáticas más relevantes para la compañía, considerando tanto la materialidad de impacto como la materialidad financiera.

El proceso consideró la **recopilación de información a través de encuestas, entrevistas y un taller participativo**. Se aplicaron 2.756 encuestas a colaboradores, proveedores, distribuidores, clientes industriales y de *retail*, lo que permitió obtener una visión amplia de las prioridades externas. Paralelamente, se realizaron 31 entrevistas a ejecutivos y gerentes de Enex, integrando la perspectiva interna de la organización.

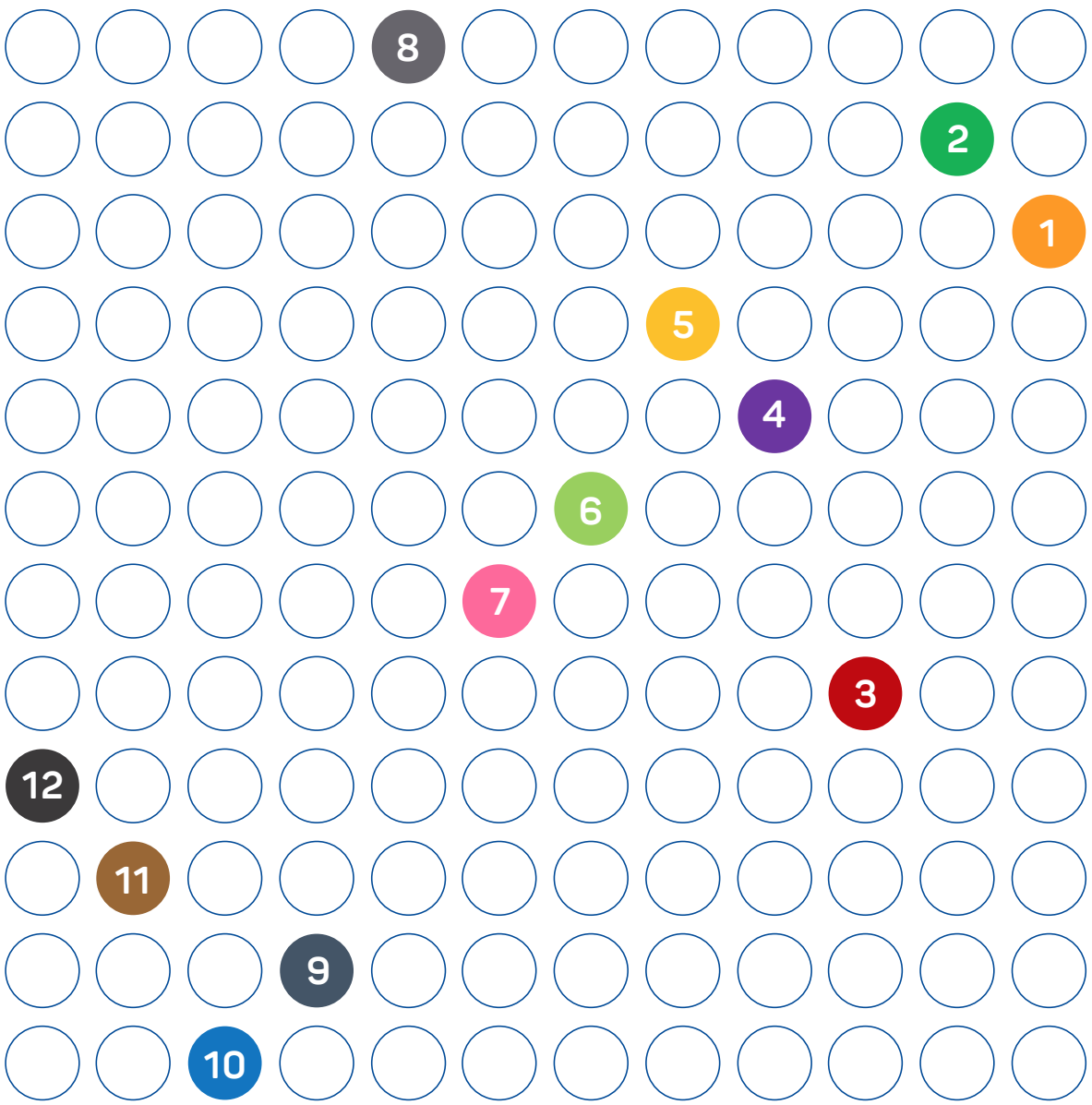
El proceso culminó con un **taller de materialidad** en el que participaron seis líderes claves, quienes discutieron y validaron los resultados obtenidos. La información recopilada fue analizada para construir una Matriz de Materialidad, que clasifica los temas según su impacto en el negocio y su importancia para los grupos de interés.

Matriz de Materialidad

TEMA MATERIAL

- 1 Seguridad y salud (colaboradores y clientes)
- 2 Electromovilidad y transición a nuevas energías
- 3 Emisiones e impacto en el cambio climático
- 4 Rentabilidad y sostenibilidad financiera
- 5 Ética y cumplimiento normativo
- 6 Gestión socioambiental
- 7 Disponibilidad de combustibles, lubricantes y servicios
- 8 Fidelización y satisfacción de clientes
- 9 Gestión del talento
- 10 Bienestar y satisfacción de colaboradores
- 11 Diversidad e igualdad de oportunidades
- 12 Digitalización y ciberseguridad

(-) RELEVANCIA PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS (+)



(-) RELEVANCIA SOSTENIBILIDAD DEL NEGOCIO (+)

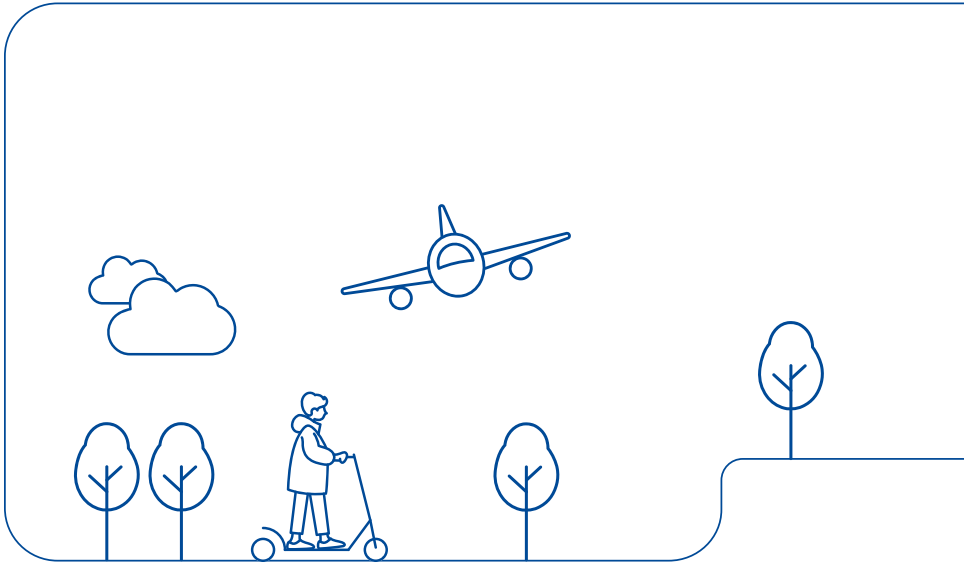
- Estrategia de Sostenibilidad
- Proceso de Materialidad
- Grupos de Interés
- Participación en Asociaciones e Iniciativas de Promoción de la Sostenibilidad

2.2 Proceso de Materialidad

GRI | 3-1 | 3-2 | 3-3

Tema Material	Descripción del Impacto
1 Seguridad y salud (de colaboradores y clientes)	Nuestra operación tiene una significativa exposición a eventos y/o situaciones de alto riesgo. La salud y seguridad de las personas debe estar al centro de la gestión, trabajando arduamente en la prevención de accidentes laborales, lesiones y enfermedades ocupacionales, además de la promoción de una cultura de seguridad.
2 Electromovilidad y transición a nuevas energías	La sostenibilidad de nuestro negocio debe comprender la transición energética. A esto se suma al desafío mundial de enfrentar el cambio climático y, por lo tanto, la necesidad de avanzar hacia otras fuentes de energía renovables, tanto en la operación de Enex como en la de nuestros clientes.
3 Emisiones e impacto en el cambio climático	El avance de los efectos del cambio climático está motivando a las empresas a generar acciones en la reducción de sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). En Enex nos comprometemos a impulsar un futuro neutro en emisiones provenientes de nuestra operación al año 2030, correspondientes a los alcances 1 y 2 (directas y por consumo eléctrico, respectivamente), a través de un constante trabajo en la optimización de procesos, el uso de tecnologías limpias y la promoción de prácticas sostenibles en toda nuestra cadena de valor.
4 Rentabilidad y sostenibilidad financiera	Buscamos ser flexibles, aprovechar nuevas oportunidades y aprender a adaptarnos a los cambios. De esta manera, queremos tener una rentabilidad y un crecimiento sostenible a mediano y largo plazo, que permita seguir operando en el tiempo y generar valor a los distintos grupos de interés con los que interactuamos.

Tema Material	Descripción del impacto
5 Ética y cumplimiento normativo	Cumplir con las leyes y regulaciones relevantes, así como promover altos estándares éticos en todas las operaciones, es fundamental para la reputación y la sostenibilidad de nuestra organización. Implementamos acciones en la prevención de riesgos legales, al tiempo que fomentamos la integridad empresarial y la confianza de nuestros grupos de interés.
6 Gestión socioambiental	Para gestionar las contingencias e incertidumbres del negocio y de las operaciones, así como para prevenir las emergencias que puedan afectar la integridad física de nuestros colaboradores, clientes, proveedores, distribuidores y/o del medio ambiente, es necesario administrar nuestros riesgos estratégicos bajo un modelo preventivo y proactivo de seguridad, salud y medio ambiente.
7 Disponibilidad de combustibles, lubricantes y servicios	Nuestra capacidad de entregar una oferta continua y confiable es crucial para satisfacer las necesidades de movilidad y energía de nuestros clientes, como también para respaldar el funcionamiento de diversos sectores económicos.
8 Fidelización y satisfacción de clientes	Buscamos aumentar la retención y recurrencia en la utilización de servicios por parte de nuestros clientes. Brindarles una experiencia de servicio de la más alta calidad, nos permite mantener con ellos una relación positiva de largo plazo y diferenciarnos en un mercado competitivo como el de los combustibles, lubricantes y tiendas de conveniencia.



- Estrategia de Sostenibilidad
- Proceso de Materialidad
- Grupos de Interés
- Participación en Asociaciones e Iniciativas de Promoción de la Sostenibilidad

2.2 Proceso de Materialidad

GRI | 3-1 | 3-2 | 3-3

Tema Material	Descripción del Impacto
9 Gestión del talento	La gestión del talento en Enex nos ayuda a fortalecer el desarrollo de las capacidades internas, impulsando la productividad, la innovación y la retención de los colaboradores. Externamente, asegura un servicio de calidad para nuestros clientes y contribuye al crecimiento sostenible de la Compañía.
10 Bienestar laboral y satisfacción de colaboradores	Nuestros colaboradores son la base para el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos. Nos preocupamos de potenciar un ambiente laboral de calidad, ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y personal, y fomentar una cultura de excelencia para el despliegue del talento de todos quienes forman parte de la compañía.
11 Diversidad e igualdad de oportunidades para los colaboradores	La diversidad y la igualdad de oportunidades en Enex fortalecen la innovación y el compromiso interno, al tiempo que mejoran la toma de decisiones y el desempeño organizacional. Externamente, refuerzan nuestra reputación como empresa responsable, contribuyendo a la inclusión social y a la reducción de brechas en las comunidades donde operamos.
12 Digitalización y ciberseguridad	La digitalización ha transformado nuestras operaciones, mejorando la eficiencia, optimizando procesos y facilitando la toma de decisiones basadas en datos. Sin embargo, este avance también ha incrementado los riesgos asociados a la ciberseguridad. La creciente incorporación de tecnologías digitales exige proteger la privacidad y confidencialidad de la información de nuestros clientes y colaboradores. En Enex trabajamos continuamente en la identificación de riesgos y la adaptación de protocolos, asegurando la integridad de nuestros datos y fortaleciendo la confianza de nuestras operaciones digitales.



- Estrategia de Sostenibilidad
- Proceso de Materialidad
- Grupos de Interés
- Participación en Asociaciones e Iniciativas de Promoción de la Sostenibilidad

2.3

GRI | 2 - 29

Grupos de Interés

Nuestros grupos de interés o stakeholders son personas, grupos o entidades relacionadas directa e indirectamente con la empresa, que pueden influir sobre el logro de nuestros objetivos o verse afectados por ellos.

Identificamos, seleccionamos y priorizamos estos grupos con un enfoque estratégico, buscando establecer alianzas que fortalezcan sus iniciativas y generen valor compartido.

Promovemos relaciones basadas en la confianza y el diálogo, utilizando diversas instancias y canales de interacción para garantizar una comunicación efectiva y bidireccional.



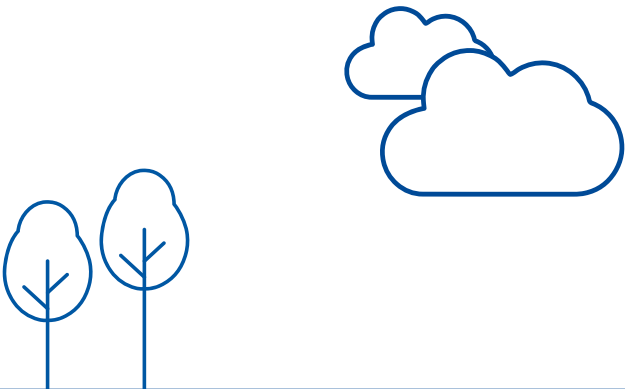
2.3

GRI | 2 - 29

Grupos de Interés

Canales de Comunicación con Grupos de Interés

Nuestro Reporte de Sostenibilidad permite comunicar anualmente a todos los grupos de interés el desempeño de la compañía en materia de sostenibilidad. Asimismo, contamos con diferentes canales y evaluaciones que nos permiten estar en constante comunicación con cada uno de ellos.



Colaboradores

Enex Chile

- › Canal de denuncias <https://www.enex.cl/linea-de-denuncias/>
- › Encuesta de Clima Organizacional.
- › Evaluación de Desempeño MIDE Digital.
- › Uso de intranet, pantallas en las oficinas y comunicados por correo.
- › Encuestas para temas específicos.
- › Diagnóstico de Capacidad de Innovación a través del ranking *Most Innovative Companies*.

Road Ranger

- › Canal público de Denuncias y Feedback "Whistleblower": <http://www.roadrangerusa.com/feedback>
- › Proceso *Employee Concerns Procedure*.
- › Uso de intranet, pantallas en las oficinas y comunicados por correo.
- › Evaluación de Desempeño.

Enex Paraguay

- › Canal de Consultas y Denuncias: <https://canal.enex.com.py>
- › Uso de intranet, pantallas en las oficinas y comunicados por correo.
- › Encuesta de Clima Laboral.
- › Evaluación de Desempeño Mi EDD.

2.3

Grupos de Interés

GRI | 2 - 29

Cientes

Enex Chile

- Central de Servicio al Cliente de Chile Enex Directo, mediante el teléfono **600 350 2000** y la casilla Enex Directo **enexdirecto@enex.cl**
- Canales de reclamos “Hablemos”, a través de las páginas web de Shell y Enex, y por medio de la casilla **hablemos@enex.cl** y redes sociales. Canal de Denuncias Chile <https://www.enex.cl/linea-de-denuncias/>
- App Micopiloto.
- App Enex E-Pro.
- Sitio web de Enex Chile: <http://www.enex.cl/>
- Sitio web de Shell en Chile: <http://www.shell.cl/>
- Sitio web Enex Corp: <http://www.enexcorp.com/>
- Sitio Web de Club Clase A: <http://www.clubclasea.cl/>
- Encuesta de Satisfacción en tiendas upa! Chile, mediante *tablets* en cajas.
- Evaluación de satisfacción a través de la app Snupper. (Chile)
- Redes sociales de Shell, Enex y upa! en Chile.
- Comunicación de ofertas y promociones.

Road Ranger

- Formulario *Talk to Us* o Habla con nosotros, en el sitio web de Road Ranger.
- Canal público de Denuncias y Feedback “Whistleblower”: <http://www.roadrangerusa.com/feedback>
- Road Ranger App.
- Encuestas para temas específicos.
- Sitio web de Road Ranger: <http://www.roadrangerusa.com/>
- Evaluaciones de Google Review.
- Redes sociales de Road Ranger.
- Comunicación de ofertas y promociones.

Enex Paraguay

- Casilla de reclamos: **hablemos@enex.com.py**
- Canal de Consultas y Denuncias: <https://canal.enex.com.py/>
- App Mi Enex Paraguay.
- Sitio web de Enex Paraguay: <http://www.enex.com.py/>
- Redes sociales de Enex Paraguay.
- Comunicación de ofertas y promociones.

2.3

GRI | 2 - 29

Grupos de Interés

Comunidad

Enex Chile

- › Casilla hablemos@enex.cl
- › Canal de Denuncias Chile <https://www.enex.cl/linea-de-denuncias/>
- › Participación en mesas de trabajo.
- › Relaciones con vecinos previo a la construcción de estaciones de servicios y durante su funcionamiento.
- › Difusión de información por redes sociales.

Road Ranger

- › Canal público de Denuncias y Feedback "Whistleblower": <http://www.roadrangerusa.com/feedback>
- › Relaciones con vecinos previo a la construcción de *travel centers* y durante su funcionamiento.
- › Difusión de información por redes sociales.
- › Sistema de denuncias público *Whistleblower*.

Enex Paraguay

- › Casilla hablemos@enex.com.py
- › Canal de Consultas y Denuncias <https://canal.enex.com.py/>
- › Difusión de información por redes sociales.

Distribuidores de Estaciones de Servicios

Enex Chile

- › Manuales, protocolos, Central Servicio al Cliente, Portal Enex Directo y Portal de Distribuidores.
- › Encuesta de satisfacción de distribuidores.
- › Visitas de jefes de zona.

Enex Paraguay

- › Visitas de representantes comerciales.
- › Programa Enexcelencia.

Proveedores

Enex Chile

- › Procesos de licitación y cotización a través del Portal de Compras Enex.
- › Capacitaciones sobre seguridad de proyectos y procedimientos.
- › Encuestas.
- › Canal de Denuncias Chile: <https://www.enex.cl/linea-de-denuncias/>

Road Ranger

- › Sistema de denuncias público *Whistleblower*.

Enex Paraguay

- › Canal de Consultas y Denuncias Paraguay: <https://canal.enex.com.py>

2.3

GRI | 2 - 29

Grupos de Interés



2.4

GRI | 2-28

Participación en Asociaciones e Iniciativas de Promoción de la Sostenibilidad

Somos parte de asociaciones e iniciativas público-privadas. Junto con ello, adherimos a acuerdos voluntarios y certificaciones que mejoran nuestra performance en materia de sostenibilidad.

Chile



SOFOFA: empresa socia y participación en Acuerdo de Producción Limpia (APL) de Ecoetiquetado.



Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático: Acuerdo de Producción Limpia (APL) de Aceites Lubricantes Usados..



Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (ICARE): Participamos en reflexiones sobre gestión empresarial junto a 1.200 empresas.



Asociación Nacional de Avisadores de Chile (ANDA): Asociación gremial que fomenta el diálogo sobre prácticas de comunicación comercial y publicidad responsable.



Agencia de Sostenibilidad Energética: Entidad que fomenta el uso eficiente y sostenible de la energía, a través de iniciativas y programas que fomentan la transición energética, donde participamos del Programa Nacional Voluntario "Giro Limpio", categoría Distribuidores y Generadores de Carga y ganamos el Concurso para la selección de operadores de carga para "+Carga Rápida". Además, a través de la Aceleradora de Hidrógeno Verde, participamos en un proyecto en alianza con KH2 y Gas Valpo para un piloto de hidrolinera en la región de Coquimbo.



Cámara Chilena Norteamericana de Comercio (AmCham Chile): Red de más de 440 empresas que promueve la vinculación entre los sectores público, privado y académico en Chile y Estados Unidos.



Asociación de Proveedores Industriales de Minería (APRIMIN): Promueve una minería sustentable a través del desarrollo tecnológico, la innovación y las buenas prácticas empresariales.



Acuerdo de Producción Limpia (APL) Territorial de Eficiencia Hídrica, Municipalidad de Lo Barnechea: Acuerdo territorial para fomentar la eficiencia hídrica en estaciones de servicios y campañas de concientización en la comunidad.



Asociación Nacional Automotriz de Chile (ANAC): Promueve el desarrollo del sector automotriz y la adopción de estándares de seguridad, sostenibilidad e innovación en la industria.

Sistema de Gestión de Aceites Lubricantes Usados (SIGALU):

Reunión de empresas productoras e importadoras de lubricantes que trabaja con el fin de dar cumplimiento en forma colectiva a las obligaciones de la Ley REP (Responsabilidad Extendida del Productor).



2.4

Participación en Asociaciones e Iniciativas de Promoción de la Sostenibilidad

GRI | 2-28

Estados Unidos



National Association of Convenience Stores (NACS): Asociación de miembros de la industria de tiendas de conveniencia en Estados Unidos.



Society of Independent Gasoline Marketers of America (SIGMA): Asociación de miembros de la industria minorista de combustible.



Illinois Petroleum Marketers Association (IPMA): Asociación de integrantes de la industria minorista de combustibles de Illinois.



Laredo Motor Carriers Association (LMCA): Asociación de miembros de la industria del transporte por carretera.



Texas Food & Fuel Association (TFFA): Gremio de empresas del sector de combustibles y alimentos de Texas.



National Association of Truck Stop Operators (NATSO): Organización de la industria de truck stop (parada de camiones) en Estados Unidos. El CEO de Road Ranger es miembro de su Junta Directiva desde 2020.



Texas Trucking Association (TXTA): Asociación de la industria del transporte de carga en Texas.

Paraguay



Cámara de Distribuidoras Paraguayas de Combustible (Cadipac): Colabora con autoridades en la regulación del mercado de combustibles y la defensa de los intereses del sector.



Asociación de Propietarios de Estaciones de Servicios y Afines (Apesa): Promueve el desarrollo y la sostenibilidad de la industria de distribución de combustibles en el país.



Centro de Regulación, Normas y Estudios de la Comunicación (Cerneco): Fomenta el cumplimiento de normativas en comunicación y publicidad.

Mesa del Aire y la Salud (MADES): Espacio de colaboración público-privada para mejorar la calidad del aire.

03

Gobernanza Comprometida con la Ética y la Excelencia

- 3.1 Estructura de Gobierno Corporativo
- 3.2 Directorio
- 3.3 Principales Ejecutivos
- 3.4 Comités de Enex
- 3.5 Ética e Integridad

- › Estructura de Gobierno Corporativo
- › Directorio
- › Principales Ejecutivos
- › Comités de Enex
- › Gestión de Riesgos Estratégicos
- › Ética e Integridad

3.0

Gobernanza Comprometida con la Ética y la Excelencia

Nuevo rol gerencial para fortalecer la estructura corporativa del negocio en Chile, EEUU y Paraguay.



3.1

GRI | 2-9 | 2-10 | 2-11 |
2-12 | 2-15 | 2-16 | 2-17 |
2-18 | 2-19 | 2-20

Estructura de gobierno corporativo

Nuestras prácticas de gobierno corporativo se rigen por las legislaciones de Chile, Estados Unidos y Paraguay, respectivamente. En todas estas divisiones el directorio es el responsable de establecer los modelos de gestión de la empresa, sus estrategias, políticas y valores, enfocándose en generar rentabilidad sostenible. Este órgano aprueba la Estrategia de Sostenibilidad y hace su seguimiento a partir del monitoreo de metas estratégicas. De esta manera, los factores ambientales, sociales y de gestión corporativa son analizados en cada sesión de directorio e integran el análisis de cada inversión y operación de Enex. De ser necesario, el gerente involucrado en algún aspecto relevante de la Estrategia presenta el estado de la situación, avances y desafíos.

El directorio de Enex Corp Ltd está compuesto por cinco integrantes. El directorio de Enex Chile tiene también cinco integrantes, cuyos cargos tienen una

duración de tres años, renovables. En tanto, Enex Investments US Inc. cuenta con tres directores y Enex plc, con dos. Enex Paraguay S.A.E. tiene, a su vez, seis directores. Para fortalecer el conocimiento del máximo órgano de gobierno en materia de sostenibilidad, en Enex realizamos evaluaciones continuas que permiten identificar áreas claves de desarrollo. En función de estos análisis, promovemos y facilitamos capacitaciones, cursos y seminarios especializados, con el objetivo de profundizar en las competencias necesarias para una gestión responsable y alineada con los desafíos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG). En cuanto a las remuneraciones, los accionistas acuerdan la dieta correspondiente a los directores en la Junta Ordinaria de Accionistas efectuada en abril de cada año. Es importante destacar que los accionistas tienen derecho a participar en las juntas ordinarias cuando figuren inscritos en el Registro de Accionistas en las fechas correspondientes.

A su vez, nuestra administración establece normas, procedimientos y acciones para implementar las directrices emanadas del Directorio, para lo cual realiza el seguimiento y el control de los planes de trabajo. Está encabezada por el gerente general corporativo, quien tiene la responsabilidad de gestionar las iniciativas estratégicas, con el fin de asegurar la sostenibilidad de la compañía. Además, recopila las inquietudes y preocupaciones críticas que surgen desde los comités y ejecutivos para luego comunicarlas al directorio.

La administración de Enex Corp Ltd se conforma por ocho gerencias, tres encargadas de la gestión de los negocios en los países en los que operamos y cinco encargadas de entregar soporte transversal. A su vez, la administración en Chile se organiza en seis gerencias, incluida la gerencia de Inversiones Enex, además de las gerencias de las filiales Dicomac y ESM SpA. En Estados Unidos, nuestra administración consta de nueve ocho, mientras que en el caso de Paraguay contamos con tres gerencias.

La estructura de remuneraciones para nuestros principales ejecutivos está compuesta por un sueldo mensual fijo y un bono anual variable, que se determina en función del desempeño individual y el cumplimiento de metas colectivas.

En 2024 realizamos un cambio relevante en nuestra estructura corporativa, con la creación de la gerencia de negocios Chile, que tiene como objetivo apoyar al gerente general corporativo en la gestión del negocio en este país, enfocándose en diversas funciones de coordinación comercial y planificación.

Chile
Este año el directorio de Enex Chile aprobó la Política y el Modelo de Gobierno Corporativo para Enex, como muestra de nuestro compromiso con la ética en el desarrollo de nuestras operaciones y estrategia empresarial. Estos siguen los lineamientos de la Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y sus modificaciones incorporadas mediante la Ley N° 21.595 de Delitos Económicos y Medioambientales de Chile.

Aseguramos la integridad y el cumplimiento de nuestra gobernanza, siguiendo las directrices establecidas en la Ley y el Reglamento de Sociedades Anónimas de Chile. Estas normativas exigen la identificación y gestión proactiva de posibles conflictos de interés que pudieran afectar a la empresa. Cualquier conflicto detectado se comunica oportunamente al máximo nivel del gobierno corporativo y, de ser necesario, a los accionistas, garantizando una gestión transparente y responsable.

- › Estructura de Gobierno Corporativo
- › **Directorio**
- › Principales Ejecutivos
- › Comités de Enex
- › Gestión de Riesgos Estratégicos
- › Ética e Integridad



3.2

Directorio
Enex Corp Ltd



- › Estructura de Gobierno Corporativo
- › Directorio
- › Principales Ejecutivos
- › Comités de Enex
- › Gestión de Riesgos Estratégicos
- › Ética e Integridad

3.3 Principales Ejecutivos

Enex Corp

Nicolás Correa
Gerente general
Enex S.A.
Chief executive officer
Enex Corp Ltd



Juan Eduardo López
Gerente de asuntos corporativos



Ricardo Reyes
Gerente de auditoría



Ricardo Ferrari
Gerente de estrategia y planificación



Ignacio Spencer*
Gerente de administración y finanzas
Chief financial officer
Enex Corp Ltd



Gerardo Acuña
Gerente de recursos humanos



Enex Chile

Francisco Arzubi 
Gerente de negocios Chile



Cristián Díaz 
Gerente de planificación comercial



Juan José Jutronich 
Gerente de ventas industriales



Juan Enrique Cahís 
Gerente general Inversiones Enex



Álvaro Ruiz 
Gerente de ventas lubricantes



Alan Sherwin 
Gerente de operaciones



Andrés Dinamarca 
Gerente de ventas retail



*Asumió el cargo en diciembre de 2024, siendo precedido por Javier Cavagnaro.



3.3 Principales Ejecutivos

Road Ranger

Marko Zaro 
Gerente general
Road Ranger



Jorge Ortega 
Chief financial
officer



Jake DeArvil 
General Counsel



Duane Garman 
Vice president of fuels



John Carabelli 
Vice president
construction



Bill Bishop 
Vice president
development



Ryan Arnolds 
Vice president
marketing



Jason Ricks 
Vice president operations



Todd Hauptmann 
Vice president IT



Enex Paraguay

Leonardo Valenzuela 
Gerente general
Gerente administración
y finanzas



Nicolás Herrera 
Gerente comercial



Enrique Galli 
Gerente operaciones



- › Estructura de Gobierno Corporativo
- › Directorio
- › Principales Ejecutivos
- › **Comités de Enex**
- › Gestión de Riesgos Estratégicos
- › Ética e Integridad



3.4

Comités de Enex



Chile

Comité Ejecutivo	Realiza el seguimiento semanal de los temas vinculados al negocio, las gerencias funcionales y la labor de los comités específicos de cada área.
Comités de Negocios	Comité de cada negocio que sesiona mensualmente para revisar los desempeños de las áreas que tiene a cargo.
Comité de New E	Vela por el desarrollo de la línea de negocios <i>New E</i> , evaluando nuevas oportunidades de diversificación de nuestra oferta de energías como electromovilidad, hidrógeno y eficiencia energética. Realiza en forma mensual el seguimiento al desempeño del área.
Comité de Auditoría	Efectúa el seguimiento trimestral del avance de los planes de acción de las distintas gerencias, asociados a los principales riesgos identificados por la gerencia de auditoría interna.
Comité de Seguridad, Salud y Medio Ambiente (SSMA)	Vela por el cumplimiento de estas temáticas en cada negocio y área funcional, con el fin de evaluar brechas, recopilar lecciones aprendidas y establecer sistemas de mejora en forma mensual. Este comité se asesora en temáticas de cambio climático por la consultora experta Sustentalia, con LRQA como empresa verificadora.
Comité de Ética	Resguarda el cumplimiento de los valores y los principios de Enex, la Política de Conflicto de Intereses, el Código de Conducta y, en general, el desempeño ético de los negocios de la sociedad. Conoce y resuelve las denuncias vinculadas con estos aspectos.
Comité de TI	Revisa los indicadores de servicio y los principales eventos relacionados con el área de TI. Además, analiza el desarrollo de los proyectos en curso y plantea nuevas iniciativas para ser revisadas y aprobadas.
Comité de Sostenibilidad e Innovación	Supervisa mensualmente el avance de los proyectos e indicadores involucrados con la Estrategia de Sostenibilidad y el área de innovación y experiencia de clientes, asesorados por consultores expertos en las materias.
Comité de Planificación Comercial	Aborda la ejecución de desarrollo de productos, fidelización y marketing.
Comité de Operaciones	Monitorea y realiza el seguimiento de las temáticas del área de operaciones como ingeniería, suministro, transporte y abastecimiento, entre otras.



Estados Unidos

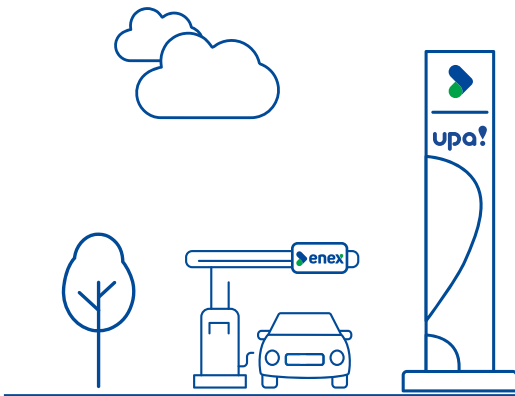
Comité Ejecutivo	Realiza el seguimiento semanal de los principales temas e indicadores del negocio, junto con el CEO y los principales líderes de cada departamento.
Comité de Seguridad	Discute y analiza los incidentes de seguridad ocurridos en las operaciones, con el fin de identificar tendencias e inquietudes y emprender acciones que reduzcan su probabilidad de ocurrencia.
Comité de Recursos Humanos	Controla y gestiona los indicadores de personal, principalmente de dotación, rotación y contrataciones.
Comité de Desarrollo de Electromovilidad	Efectúa el seguimiento quincenal del desarrollo del negocio de electromovilidad.
Comité de Desarrollo de Red	Revisa y evalúa semanalmente la construcción de nuevos <i>travel centers</i> en la red.



- › Estructura de Gobierno Corporativo
- › Directorio
- › Principales Ejecutivos
- › **Comités de Enex**
- › Gestión de Riesgos Estratégicos
- › Ética e Integridad

3.4

Comités de Enex

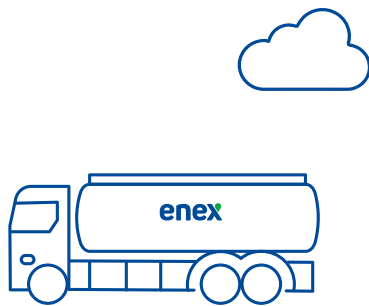


Paraguay

Comité Gerencial	Efectúa el seguimiento de los temas de negocio de la empresa
Comité de Créditos	Evalúa y controla la cartera de clientes.
Comité de Ética	Resguarda el respeto a los valores de Enex Paraguay y las directrices establecidas en su Código de Ética y Conducta. Resuelve los sumarios internos.
Comité Comercial	Analiza los principales indicadores del negocio en cuanto a operación propia y operación de terceros.
Comité de Planificación Comercial	Ejecuta el desarrollo de productos, fidelización y marketing. También analiza los principales indicadores del negocio de tiendas de conveniencia.
Comité de Operaciones	Monitorea y realiza el seguimiento de las temáticas del área de operaciones como ingeniería, mantenimiento, suministro, transporte y abastecimiento, entre otras.
Comité de Sistemas	Revisa los indicadores de servicio y los principales eventos relacionados con el área de TI. Además, analiza el desarrollo de los proyectos en curso y plantea nuevas iniciativas para ser revisadas y aprobadas.

3.5

Gestión de Riesgos Estratégicos



Evaluamos y revisamos periódicamente los riesgos estratégicos, clasificándolos según su impacto y probabilidad de ocurrencia. Esto nos permite anticiparnos con acciones para su mitigación.

Principales riesgos y planes de acción asociados

- › **Cambios relevantes en la legislación y regulación:** Monitoreo de proyectos legislativos y normas para actuar de forma proactiva y ajustar nuestras políticas.
- › **Deterioro del contexto macroeconómico y/o político:** Supervisión de eventos nacionales e internacionales de manera de garantizar la continuidad de las operaciones.
- › **Caída de la demanda y/o interrupción del negocio por eventos exógenos:** Implementación de jornadas de trabajo híbridas y actualización de protocolos de seguridad.
- › **Nuevas tendencias en combustibles y hábitos de consumo:** Desarrollo de innovaciones, pruebas y pilotos de productos y servicios.
- › **Vulnerabilidad en la ciberseguridad:** Reforzamiento, revisión y corrección de sistemas tecnológicos de seguridad.





3.6 Ética e Integridad

GRI | 2 - 26 | 2 -27 | 203 - 2 | 205 - 3 | 206 - 1 | 419 - 1

Somos una empresa responsable, íntegra y comprometida con la ética en todas nuestras acciones. Buscamos cumplir con la legislación y las normativas que rigen nuestro negocio, generando políticas, procedimientos y programas de capacitación para garantizar su respeto por parte de todos nuestros directivos y colaboradores.

Chile

Sistema de Gestión Ética

Los lineamientos que rigen nuestras operaciones y comportamientos éticos están contenidos en nuestro Código de Conducta, documento que incluye mecanismos para informar presuntos incumplimientos, prevenir y detectar posibles transgresiones. Es aplicable a todos los colaboradores de Enex en Chile, así como a terceros que actúan como mandantes o en representación de la compañía. Al ingresar a trabajar a la empresa, todos los colaboradores leen este código para luego firmar una Carta de Compromiso en relación al mismo.

En caso de tener alguna duda o consulta sobre sus alcances, los colaboradores pueden escribir a enexcumplimiento@enex.cl para recibir orientación con total confidencialidad.



Contamos con una Canal de Denuncias disponible para cualquier persona en el sitio web www.enex.cl, que resguarda el anonimato de quienes deseen dar a conocer alguna transgresión. A su vez, los colaboradores también tienen la opción de recurrir a su supervisor directo, gerente de área, al oficial de cumplimiento o a cualquier miembro del comité de ética. Para aclarar dudas sobre estos temas, está disponible el correo enexcumplimiento@enex.cl o bien se puede llamar a la Central de Servicio al Cliente: 600 350 2000

Contamos con un comité de ética que depende del directorio y que tiene por objetivo resguardar el cumplimiento de los valores corporativos, el Código de Conducta y la integridad de los negocios que realizamos. Tiene competencia para gestionar los canales dispuestos para la gestión ética, además de conocer denuncias y conflictos en contra o entre colaboradores, distribuidores, franquiciados, proveedores, contratistas y clientes, protegiendo la confidencialidad de las personas involucradas. A su vez, establece sanciones frente a las conductas que no se adecuan a los estándares establecidos.

El comité de ética está conformado por el gerente general, el gerente de auditoría interna, el gerente de recursos humanos y el gerente de asuntos corporativos, quien además es el oficial de cumplimiento. Si se ausenta alguno de sus miembros, este organismo puede ser integrado por las personas que designe el directorio.

En 2024 se registraron 120 denuncias en Enex Chile. De ellas, 39 fueron consideradas reclamos comerciales y pasaron a Servicio al Cliente. Las restantes fueron investigadas y como empresa tomamos las medidas correspondientes según cada caso.

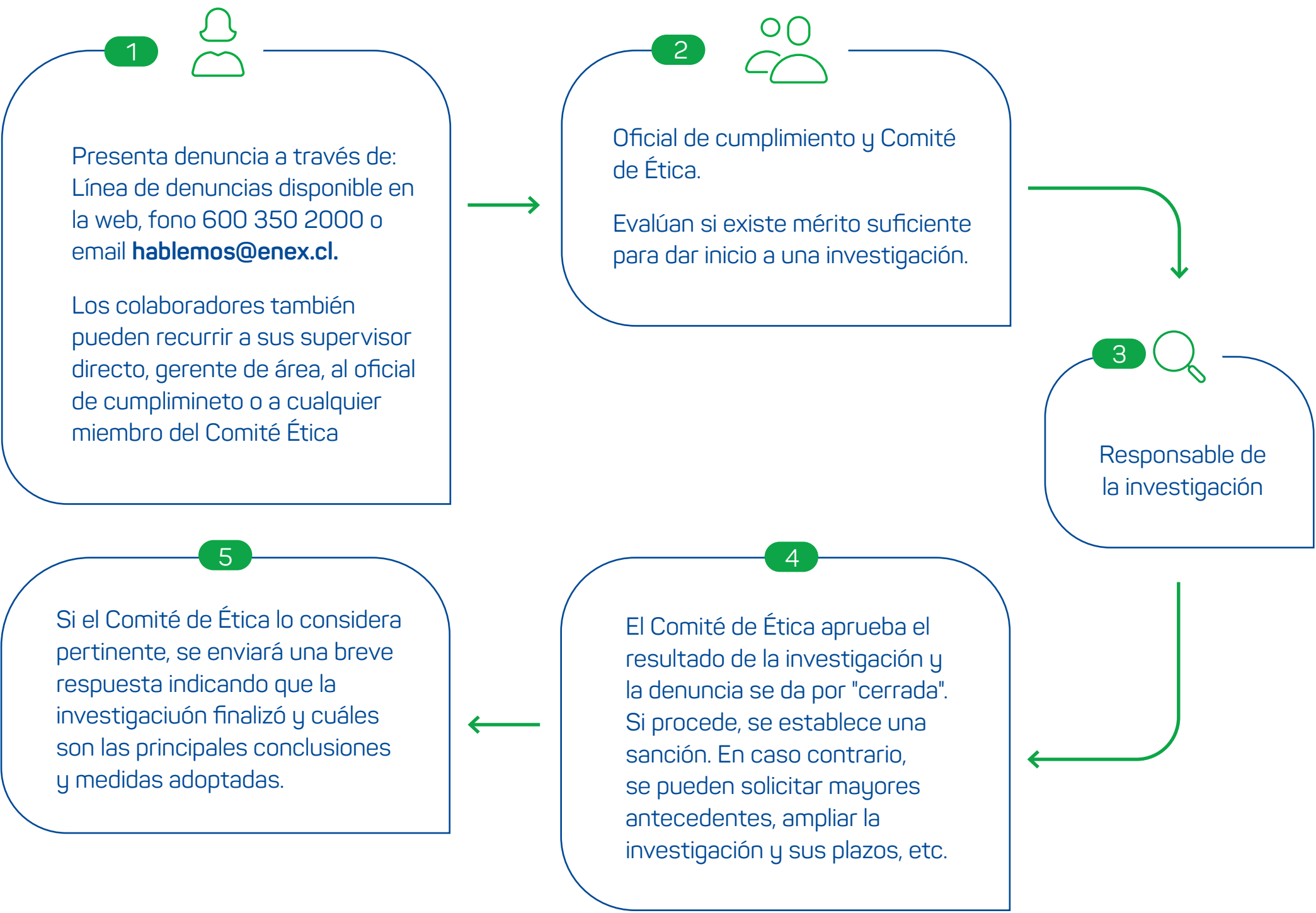
La Ley N° 21.643, que “Modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo”, conocida como Ley Karin, que entró en vigencia este año en Chile, nos impulsó a implementar mecanismos y prácticas preventivas alineadas con esta normativa. Como parte de este proceso, también reforzamos nuestro Código de Conducta y la Línea de Denuncias, asegurando el cumplimiento de los estándares establecidos.

Entre las medidas adoptadas estuvo la implementación de un Protocolo de Prevención del Acoso, Violencia y Discriminación, con su respectiva inclusión en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, y la realización de capacitaciones dirigidas especialmente a jefaturas, con el fin de fortalecer la cultura organizacional y garantizar una respuesta efectiva ante cualquier denuncia de este tipo. Asimismo, mejoramos la comunicación interna y ajustamos los protocolos de investigación para asegurar procesos más claros y efectivos.

3.6 Ética e Integridad

GRI | 2 - 26 | 2 - 27 | 203 - 2 |
205 - 3 | 206 - 1 | 419 - 1

Proceso Canal de Denuncias



Modelo de Prevención del Delito

El año 2023 Enex inició un proceso de actualización del Modelo de Prevención del Delito, según los estándares de la nueva Ley N° 21.595 en Chile, que culminó en 2024 y se desarrolló en cinco fases:



Como resultado, se identificaron 93 situaciones de riesgos en 16 áreas operativas, definiendo 158 controles para mitigarlas. La actualización del modelo incluyó, entre otros aspectos:

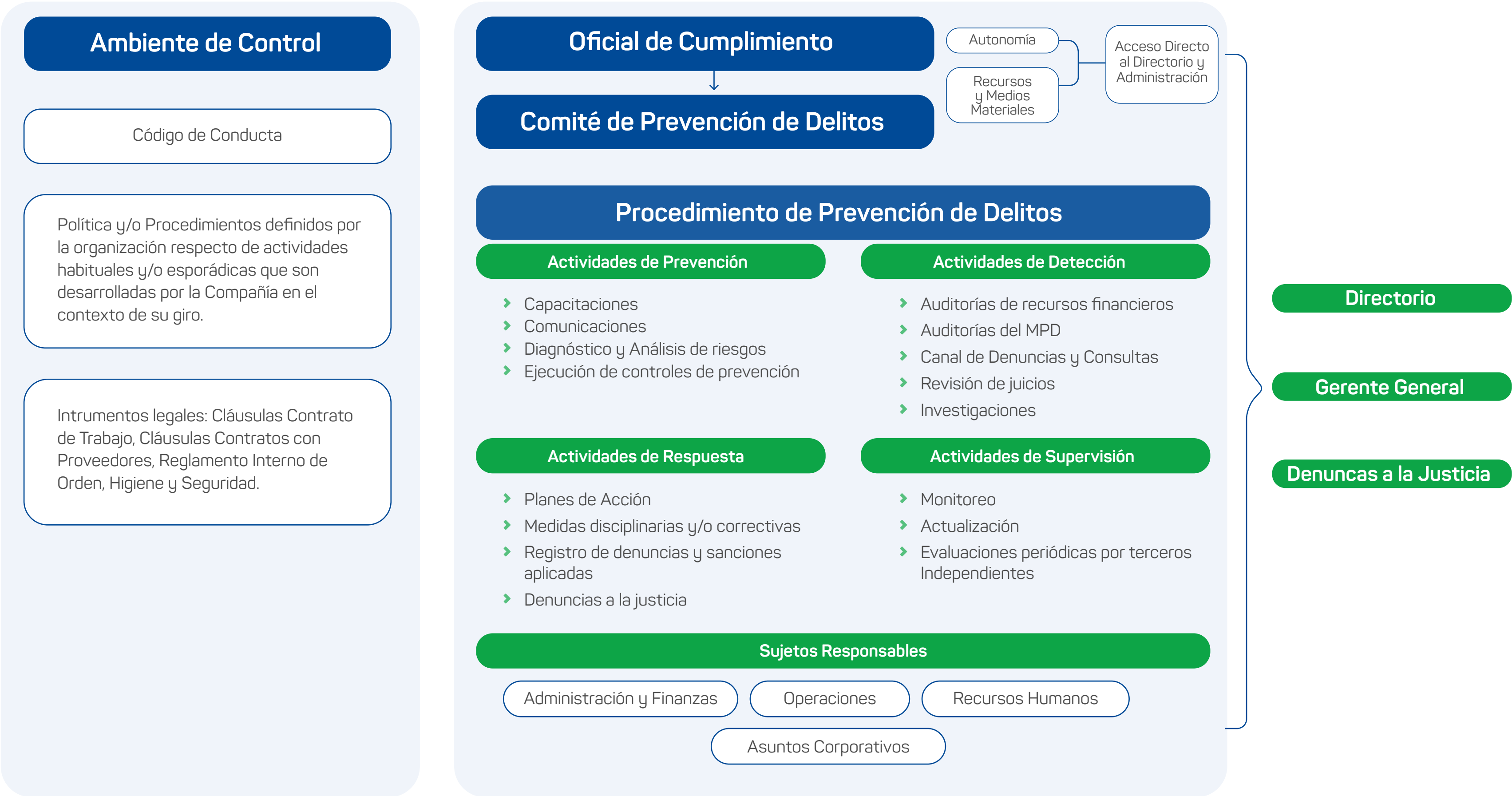
- **Jefe de Compliance:** nuevo cargo para la gestión del cumplimiento.
- **Incorporación de Cláusulas Contractuales:** se añadieron disposiciones relacionadas con el Modelo de Prevención del Delito en los contratos de los colaboradores, contratistas y proveedores, estableciendo compromisos claros en términos de cumplimiento.
- **Difusión del Modelo:** se diseñó un plan continuo de comunicación para sensibilizar y comprometer a todas las partes involucradas.
- **Capacitación:** se elaboró un programa de formación para garantizar que todos los actores comprendan y apliquen los principios del Modelo de Prevención del Delito.
- **Plan de Auditoría Interna:** se implementaron controles internos para verificar el cumplimiento de los estándares establecidos.
- **Reporte del Oficial de Cumplimiento:** se preparó el primer informe oficial, consolidando los avances y estableciendo un punto de partida para el seguimiento futuro.



3.6 Ética e Integridad

GRI | 2 - 26 | 2 -27 | 203 -
2 | 205 - 3 | 206 - 1 | 419 - 1

Modelo de Prevención del Delito



Para asegurar que todos los colaboradores comprendan sus responsabilidades en materia de ética y cumplimiento, realizamos actividades de formación y comunicación. La gerencia de asuntos corporativos lidera este proceso por medio de capacitaciones anuales, tanto en modalidad online como presencial. En 2024 se realizaron dos campañas de sensibilización y cinco procesos de capacitación del nuevo modelo, alcanzando a 125 colaboradores. Para 2025 está planificado continuar con esta estrategia para todos los esta mentos de la compañía y sus filiales.



3.6 Ética e Integridad

GRI | 2 - 26 | 2 -27 | 203 - 2 |
205 - 3 | 206 - 1 | 419 - 1

Cumplimiento Normativo

En Enex mantenemos un fuerte compromiso con el cumplimiento de las normas en los ámbitos social y económico, asegurando que las operaciones se desarrollen dentro del marco legal vigente. Durante 2023 y 2024 no se registraron multas monetarias, sanciones no monetarias, procesos sancionatorios, ni amonestaciones escritas en Chile por concepto de infracciones a regulaciones de Libre Competencia o a la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

Libre Competencia

Ponemos especial cuidado en lo dispuesto en la Ley de Sociedades Anónimas, para lo cual contamos con un Programa de Cumplimiento de la Normativa de la Libre Competencia. Como parte del mismo, definimos controles y acciones *ad hoc*, entre los cuales se encuentra una declaración anual que firman todos los colaboradores que ocupan cargos de mayor exposición. Adicionalmente, cada año realizamos capacitaciones presenciales y contamos con un curso *online* que se debe realizar cada dos años.

Todo posible conflicto de interés o preocupación crítica relacionada con la empresa, se pone en conocimiento del directorio y, en caso de ser necesario, de los accionistas. Ante situaciones urgentes o graves, el gerente general se comunica de inmediato con el presidente del directorio para tomar decisiones rápidas y efectivas.

El año 2022 la Fiscalía Nacional Económica (FNE) presentó una consulta ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) sobre la compatibilidad de los contratos de operación conjunta de las plantas de almacenamiento de combustibles entre Copec, Esmax y Enex. Una vez realizadas las investigaciones correspondientes, en 2024 el tribunal resolvió que dichos contratos no infringen la normativa de libre competencia, pero estableció una serie de medidas correctivas, como el fortalecimiento de los programas de cumplimiento, ajustes en las condiciones de acceso a las plantas y la eliminación de la regla de unanimidad. No obstante, tanto Enex como la FNE interpusieron recursos de reclamación ante la Corte Suprema, donde la causa aún se encuentra en tramitación.





3.6 Ética e Integridad

GRI | 2 - 26 | 2 -27 | 203 - 2 |
205 - 3 | 206 - 1 | 419 - 1

Estados Unidos

Sistema de Gestión Ética

Contamos con la Política de Ética Empresarial y la Política de Conflictos de Interés que guían nuestro actuar y decisiones. La responsabilidad de su aplicación y actualización permanente recae en el *general counsel*.

En el período reportado no se identificaron riesgos significativos relacionados con corrupción. No obstante, continuamos promoviendo una cultura de transparencia e integridad, reforzando las políticas internas para prevenir cualquier posible riesgo en esta materia. Aseguramos la comunicación efectiva de esta política, integrándola como un elemento fundamental en el proceso de incorporación de nuevos trabajadores a nivel corporativo. Cada colaborador recibe esta información en su primer día de trabajo, garantizando que todos comprendan los principios y normas éticas de la empresa.

Durante el año 2024 capacitamos al 100% de la dotación en materia de ética y anticorrupción, alcanzando a 1.070 colaboradores. Este enfoque continuo refuerza nuestro compromiso con la transparencia y la integridad en todas nuestras operaciones.

A través del proceso *Employee Concerns Procedure*, los colaboradores pueden contactar directamente al departamento de recursos humanos para resolver dudas o plantear preocupaciones, con la certeza de que no habrá represalias. Además, para favorecer la transparencia, disponemos de un sistema de denuncias público *Whistleblower* en nuestro sitio web, donde colaboradores, clientes, socios comerciales y cualquier persona puede reportar irregularidades éticas o prácticas empresariales cuestionables. Este sistema garantiza el anonimato, protegiendo la identidad de los denunciantes.

En 2024 registramos un total de siete denuncias, de las cuales una correspondió a acoso sexual y seis fueron por discriminación. No se reportaron casos relacionados con corrupción, fraude, mal uso de información confidencial, robos o conflictos de interés.

Por otra parte, un hito importante este año fue la contratación de un gerente de prevención de pérdidas, quien en 2024 se dedicó a investigar casos de robo y detectar oportunidades de mejora en nuestra operación.



Cumplimiento Normativo

Aseguramos que todas nuestras operaciones adhiran a las regulaciones vigentes. Durante este año no recibimos multas ni sanciones significativas en áreas como clientes, colaboradores, medioambiente o libre competencia. En cuanto a las normativas locales, se reportaron cinco sanciones menores, resultando en tres multas por un total de U\$S 850. La mayor de ellas, por US\$ 500, correspondió a un incumplimiento técnico en la medición del volumen de una bomba de combustible.

Libre Competencia

Continuamos operando bajo principios de transparencia y cumplimiento normativo, asegurando un entorno de negocios justo y competitivo. Durante este período no enfrentamos acciones legales por competencia desleal ni se implementaron cambios en la gestión de libre competencia.



3.6

GRI | 2 - 26 | 2 -27 | 203 - 2 |
205 - 3 | 206 - 1 | 419 - 1

Ética e Integridad

Paraguay

Sistema de Gestión Ética

En Enex Paraguay mantenemos una política clara y estructurada para la gestión de riesgos relacionados con la corrupción, asegurando el cumplimiento de altos estándares de transparencia e integridad en las operaciones. Contamos con un Código de Ética y Conducta, que establece las directrices para colaboradores, directivos, proveedores y clientes. Asimismo, incorporamos políticas complementarias en materia de prevención de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y defensa de la libre competencia. Esta documentación se encuentra disponible en la Biblioteca Documental de Paraguay, de libre acceso para todos los colaboradores. Las disposiciones también son comunicadas a los por medio de correos electrónicos y capacitaciones.

A su vez, tenemos un Comité de Ética, conformado por el gerente general, la subgerente de recursos humanos y el encargado de cumplimiento, que se reúne mensualmente para analizar los casos de corrupción y evaluar posibles riesgos. Además, el área de auditoría interna refuerza la gestión de riesgos mediante controles contables y de stock. Todas las consultas y denuncias recibidas son evaluadas por este organismo, que lleva a cabo un proceso de investigación para esclarecer los hechos y definir las acciones pertinentes.

Una vez finalizada una investigación, se comunica al denunciante el resultado del proceso y, en caso de que corresponda, se toman medidas. De esta manera, garantizamos un enfoque transparente, seguro y alineado con los principios de integridad corporativa.

Mientras tanto, desde el área de recursos humanos impulsamos anualmente una declaración de conflictos de interés para los colaboradores. En 2024 incorporamos el Formulario "Conoce a tu Cliente/Proveedor", con el objetivo de identificar posibles personas expuestas políticamente y mitigar riesgos asociados.

Durante este año implementamos un nuevo canal web destinado a la recepción y tratamiento de consultas, denuncias y felicitaciones, vinculados con el Código de Ética y Conducta. Este canal permite a los colaboradores y terceros plantear inquietudes de manera confidencial y anónima, fortaleciendo la confianza en los mecanismos de reporte.

Nuestro compromiso con la prevención de la corrupción lo reforzamos a través de un programa de capacitación y difusión liderado por la jefatura de asuntos legales. Durante 2024 se llevaron a cabo tres procesos de capacitación, alcanzando a 35 colaboradores, de los cuales 31 recibieron formación específica sobre ética y anticorrupción.





3.6

GRI | 2 - 26 | 2 - 27 | 203 - 2 |
205 - 3 | 206 - 1 | 419 - 1

Ética e Integridad

Paraguay

Durante el período no se detectaron riesgos significativos relacionados con corrupción, acoso, uso indebido de recursos o delitos financieros. Por otra parte, se presentaron seis denuncias, concentradas en casos de maltrato verbal (tres), robo o hurto (dos) y fraude (una). No se reportaron denuncias relacionadas con corrupción, conflictos de interés. Como parte de las acciones correctivas, se aplicaron 16 sanciones, entre ellas dos amonestaciones, nueve desvinculaciones y dos términos de relación laboral. Además, se implementaron capacitaciones dirigidas a quienes incurrieron en maltrato verbal, con el objetivo de promover una cultura organizacional basada en el respeto y la ética.

Cumplimiento Normativo

En Enex Paraguay estamos comprometido con el cumplimiento de la legislación y las normativas vigentes, asegurando que todas las operaciones se realicen bajo un marco de transparencia, ética y responsabilidad corporativa. Para ello contamos con diversas políticas y procedimientos que previenen incumplimientos en áreas clave como relación con clientes, colaboradores, medioambiente, libre competencia y normativa financiera. Durante el período reportado no se registraron sanciones ni multas en ninguna de estas áreas.

Libre Competencia

En 2024 no hubo acciones jurídicas pendientes o finalizadas por competencia desleal. Sin embargo, en nuestro compromiso con la transparencia, impulsamos la adopción de una política de respeto a la normativa de defensa de la libre competencia en de la Cámara de Distribuidoras Paraguayas de Combustibles (Cadipac).





04

Excelencia e Innovación para Nuestros Clientes

- 4.1 Negocio de Combustibles, Lubricantes y Tiendas de Conveniencia
- 4.2 Soluciones Energéticas Sostenibles para Nuestros Clientes
- 4.3 Excelencia Operacional
- 4.4 Transformación Digital
- 4.5 Satisfacción y Fidelización
- 4.6 Auspicios

04
Excelencia e
Innovación para
Nuestros Clientes

- › Negocio de Combustibles, Lubricantes y Tiendas de Conveniencia
- › Soluciones Energéticas Sostenibles para Nuestros Clientes
- › Excelencia Operacional
- › Transformación Digital
- › Satisfacción y Fidelización
- › Auspicios

4.0



Excelencia e Innovación para Nuestros Clientes

5
años

del negocio de Gas
Licuado Petróleo (GLP).



10
años

de Empresa de
Soluciones Mineras (ESM).

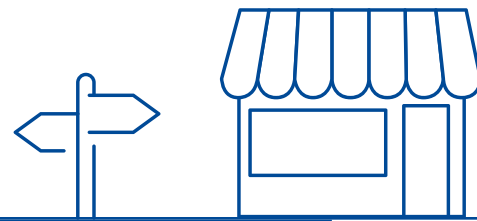


20
años

de Dicomac.



Premio de lealtad del
consumidor en la categoría
de estaciones de servicios (ALCO).



Chile



- › Aperturas seis estaciones de servicios incluyendo dos en la Carretera Austral.
- › Apertura de 12 nuevas tiendas de conveniencia upa!.
- › Renovación del contrato de macro distribución de Lubricantes Shell exclusivo de Enex.
- › Lanzamiento de la nueva y mejorada gasolina Shell V-Power.
- › Instalación de 16 nuevos puntos de carga rápida y nueva aplicación Enex E-Pro.
- › Entrada en operación de electroterminales para Minera Centinela y Transportes CCU.
- › Adjudicación de fondos de la Agencia de Sostenibilidad Energética para piloto de hidrolinera en La Serena, junto con KH2, Gas valpo y Correos Chile.

Estados Unidos



- › Apertura de cuatro nuevas ubicaciones, alcanzando un total de 53 *travel centers* en siete estados del país.
- › 11 nuevas operaciones directas de restaurantes.
- › Premio *Visionary Growth and Expansion Award* otorgado por Wendy´s.
- › Incorporación de 10 nuevos puntos de carga para vehículos eléctricos en nuestra red.

Paraguay



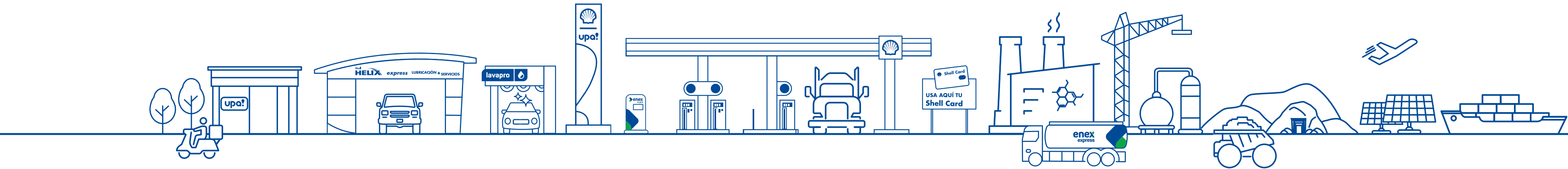
- › Apertura de cuatro nuevas estaciones de servicios y cuatro tiendas de conveniencia upa!
- › Habilitación del servicio de autocarga con la App Mi Enex en 15 estaciones de la red.
- › Incorporación de opción de carga en efectivo a billetera en aplicación Mi Enex, para la inclusión de segmentos no bancarizados.

- › Negocio de Combustibles, Lubricantes y Tiendas de Conveniencia
- › Soluciones Energéticas Sostenibles para Nuestros Clientes
- › Excelencia Operacional
- › Transformación Digital
- › Satisfacción y Fidelización
- › Auspicios

4.0

Productos y Servicios en Chile por Segmentos

Nuestros Negocios en Chile



- Negocio de Combustibles, Lubricantes y Tiendas de Conveniencia
- Soluciones Energéticas Sostenibles para Nuestros Clientes
- Excelencia Operacional
- Transformación Digital
- Satisfacción y Fidelización
- Auspicios

4.1



Negocio de Combustibles, Lubricantes y Tiendas de Conveniencia

IP | 4

Estamos comprometidos con proveer a los mercados el suministro energético que requieren para su desarrollo. En este contexto, nuestro negocio de comercialización de diésel y gasolina, lubricantes y otras formas de energía es el pilar fundamental de nuestra operación, al tiempo que impulsamos el desarrollo de nuevas soluciones sostenibles para nuestros clientes, pilares de nuestra estrategia institucional.

Chile

Retail: Estaciones de Servicios



Ofrecemos soluciones diversas e innovadoras adaptadas a las necesidades de nuestros clientes. De esta forma, como licenciarios de Shell en Chile contamos con una red de estaciones de servicios que incluyen combustibles, electrolineras Enex E-Pro Powered by Shell Recharge, tiendas upal, Lavapro, lubricantes y repuestos.

Continuamos expandiendo nuestra red de autoservicio de combustible, instalando sistemas que integran pagos en surtidores, tiendas de conveniencia y casetas, permitiendo a los clientes una experiencia más ágil y autónoma.

En 2024 inauguramos seis estaciones de servicios, lo que nos permitió alcanzar un total de 454 unidades a lo largo de todo Chile. Junto con ello, realizamos mejoras en nuestra operación, oferta de precios, estrategia de marketing y de fidelización.

Ampliamos nuestra presencia en zonas remotas con la apertura de dos nuevas estaciones de servicios en la Carretera Austral. Esto facilita a las comunidades aisladas el acceso a nuestros combustibles, impulsando el desarrollo local y contribuyendo a la descentralización del país.



En octubre de 2024 lanzamos el nuevo y mejorado Shell V- Power, el combustible más moderno de Shell. Con sus aditivos es capaz de limpiar al 100% de las partes críticas del motor del vehículo con cada llenado, mejorando su performance, rendimiento y durabilidad, al tiempo que mantiene sus atributos de fábrica en el tiempo. Desde su lanzamiento, las ventas de Shell V-Power crecieron un 20% y su penetración en el mercado mejoró en dos puntos porcentuales en relación a su versión 2023.

- Negocio de Combustibles, Lubricantes y Tiendas de Conveniencia
- Soluciones Energéticas Sostenibles para Nuestros Clientes
- Excelencia Operacional
- Transformación Digital
- Satisfacción y Fidelización
- Auspicios



4.1

IP | 4

Negocio de Combustibles, Lubricantes y Tiendas de Conveniencia

Avances en Nuestras Estaciones de Servicios



App Micopiloto

Continuamos fortaleciendo nuestra aplicación, que permite a más de un millón de clientes pagar combustible y compras en tiendas, acceder a beneficios exclusivos y promociones específicas de cada estación de servicios. En este período tuvimos un crecimiento del 48,6% en el número de usuarios con respecto a 2023. En 2024 incorporamos nuevas funcionalidades que mejoraron significativamente su experiencia. Por primera vez se implementaron promociones recurrentes en tiendas, ampliando las oportunidades de ahorro para los clientes. Además, lanzamos promociones en combustible con códigos, permitiendo descuentos sin necesidad de pagar con una tarjeta bancaria específica. También se habilitó la opción de pagar facturas generadas en la estación de servicios directamente desde la aplicación, facilitando aún más el proceso de compra.



Autoservicio Shell

Para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y robustecer el formato de autoatención, ampliamos y reforzamos el servicio de Autoservicio Shell. Este ofrece un proceso rápido, sencillo y confiable, además de descuentos especiales en combustibles. Durante 2024 sumamos 17 nuevas estaciones con soluciones de autoservicio en todo Chile.

Nuestras Tiendas de Conveniencia upa!

En 2024 sumamos 12 nuevas tiendas, alcanzando 221 puntos en los formatos upa!, upita y upa! market, presentación stand alone ubicada fuera de las estaciones de servicios.



Tiendas upa!

En su mayoría se sitúan en estaciones de servicios Shell. Diseñadas para ofrecer nuestra propuesta de comida y cafetería más completa, combinan conveniencia y calidad en un ambiente acogedor, ideal para una pausa en la ruta. Disponen de productos frescos, café de primera calidad y artículos esenciales para el día a día.



Tiendas upita!

Formato más pequeño de tienda práctico y eficiente, pensado para quienes buscan rapidez en su compra. Están ubicadas en estaciones de servicios Shell, ofrecen una selección de productos esenciales, alimentos envasados y comida al paso, con una excelente relación calidad-precio.



Tiendas upa! market

Formato de tienda de conveniencia por proximidad. Estas tiendas no están ubicadas en una estación de servicios, sino que en núcleos residenciales, corporativos y entornos urbanos al paso. Están pensadas para clientes que buscan opciones rápidas, solucionar necesidades urgentes con productos a precio conveniente y de alta calidad.

En este período abrimos dos tiendas upa!, ocho tiendas formato upita! y dos formato upa! market, totalizando 221 en Chile.

En relación a la implementación de la Ley de Plásticos de un Solo Uso, adaptamos nuestras operaciones según la normativa vigente, cumpliendo con la prohibición de entrega de elementos de estas características como bombillas, revolvedores, cubiertos y palillos de plástico en nuestras tiendas de conveniencia. Además, en toda nuestra red se ha incorporado la venta y recepción de botellas retornables.

- Negocio de Combustibles,
Lubricantes y Tiendas de
Conveniencia
- Soluciones Energéticas
Sostenibles para Nuestros
Clientes
- Excelencia Operacional
- Transformación Digital
- Satisfacción y Fidelización
- Auspicios

4.1

IP | 4

Negocio de Combustibles, Lubricantes y Tiendas de Conveniencia

Avances de la Alianza con GoodMeal

A dos años de iniciada nuestra alianza con GoodMeal, organización enfocada en reducir las mermas de alimentos a través de una aplicación de venta de comida sostenible, hemos distribuido 4.512 packs de comida, equivalentes a 7.550 kilos de alimentos rescatados. También mantuvimos una tasa de conversión superior al 60% en el uso de bolsas vendidas a través de Good Meal, fortaleciendo la visibilidad y el reconocimiento de nuestros puntos de venta.

En términos de cobertura, contamos con 10 tiendas activas en GoodMeal, con un enfoque especial en upa! market. Para el año 2025 tenemos un plan para activar nuevos locales.

Impacto junto a GoodMeal



2024

Comida rescatada → 7.550 kg

CO₂ evitado → 18.856 kg



Equivalente de árboles
para absorber CO₂

1.410 árboles



Vueltas al mundo en avión
(emisiones en CO₂)

9 vueltas

- Negocio de Combustibles, Lubricantes y Tiendas de Conveniencia
- Soluciones Energéticas Sostenibles para Nuestros Clientes
- Excelencia Operacional
- Transformación Digital
- Satisfacción y Fidelización
- Auspicios

4.1



Negocio de Combustibles, Lubricantes y Tiendas de Conveniencia

IP | 4

Aceites Lubricantes



En Enex ofrecemos la más completa gama de Lubricantes Shell, Pennzoil, Rhenus, además de productos refrigerantes Krynex, para entregar una experiencia superior en el cuidado de vehículos y equipos.

En 2024 renovamos nuestro contrato de macro distribución de Shell Lubricantes, reforzando una larga alianza estratégica. Esta renovación refuerza nuestra posición en el mercado de lubricantes y también nos permite proyectar a largo plazo el desarrollo de soluciones innovadoras y sostenibles para nuestros clientes.

Clientes Industriales



Para clientes industriales como empresas mineras, transportistas, agroindustriales, forestales, acuicultura, aviación y otros sectores productivos, ofrecemos combustibles, lubricantes, repuestos y servicios especializados.

En 2024 se cerraron 1.368 nuevos contratos en el sector industrial, por un monto de casi \$57 millones de USD (ingreso por ventas)

Este año consolidamos nuestra posición en el mercado industrial, al renovar y firmar contratos claves con empresas como Minera Collahuasi y Minera Glencore. Este fortalecimiento nos permitió impulsar nuevas

iniciativas, como la construcción de tres estaciones de servicios asociadas a C20+ de Compañía Minera Doña Inés de Collahuasi, Proyecto de Desarrollo de Infraestructura y Mejoramiento de Capacidad Productiva de Collahuasi para el desarrollo de la Región de Tarapacá. Nuestra colaboración, además, se ha centrado en la ingeniería y gestión de estanques de almacenamiento de combustibles y otros insumos críticos, asegurando su correcto funcionamiento y mantenimiento en un entorno de alta exigencia operativa.

A su vez, con la implementación de los contratos con Minera Escondida y Antofagasta Minerals, se fortaleció nuestro liderazgo en la industria minera, que se destacó por la migración del suministro de lubricantes desde Estados Unidos hacia Singapur para cumplir con los requisitos específicos de Escondida, mejorando la seguridad y flexibilidad del abastecimiento. La excelencia en la ejecución de estos contratos se reflejó en mejoras significativas en el servicio de administración base y en las negociaciones de indicadores, optimizando el rendimiento operativo y la satisfacción de los clientes.

En el sector de aviación, nos adjudicamos tres contratos estratégicos y sumamos cinco nuevos clientes internacionales. A finales del período, iniciamos la construcción de una planta de combustibles de aviación en el Aeropuerto Internacional Carlos Ibáñez del Campo en Punta Arenas, una concesión clave para asegurar la conectividad de esta región austral con el resto del país.



Tuvimos importantes avances en la línea de lubricantes con nuestros clientes industriales:

- Nos adjudicamos el suministro de lubricantes para Minera Escondida, la mayor productora de cobre a nivel mundial. Como parte de este contrato, implementamos el innovador servicio Shell LubeTruck, un camión automatizado que suministra lubricantes *premium* directamente en faena, optimizando la disponibilidad y productividad de los equipos críticos.
- Incorporamos 25 camiones lubricadores especializados, diseñados para soportar las exigencias operativas de la minería, y conformamos un equipo de 160 personas, priorizando la inclusión de talento local y la equidad de género.
- Extendimos por un año más el contrato con Codelco, asegurando el abastecimiento de una gran parte de sus requerimientos en lubricantes.

- Negocio de Combustibles,
Lubricantes y Tiendas de
Conveniencia
- Soluciones Energéticas
Sostenibles para Nuestros
Clientes
- Excelencia Operacional
- Transformación Digital
- Satisfacción y Fidelización
- Auspicios

4.1

IP | 4

Negocio de Combustibles, Lubricantes y Tiendas de Conveniencia



10 Años de Empresa de Soluciones Mineras (ESM)

Para administrar las operaciones de combustibles y lubricantes, y servicios asociados al interior de las faenas mineras, en Enex tomamos la decisión estratégica de formar la filial Empresa de Soluciones Mineras, ESM, en abril del 2014. La compañía sería responsable de proveer almacenamiento, custodia y distribución de combustibles y lubricantes, y otros servicios en forma segura, oportuna y eficiente para la gran minería de Chile. Ese mismo año inició sus operaciones en las faenas de Codelco Norte.

A lo largo de esta década ha tenido que enfrentar importantes desafíos, como ocurrió con la pandemia por Covid-19, evento que puso a prueba toda la capacidad de la empresa para mantener sus operaciones frente a una industria que no detuvo su ciclo productivo. En la actualidad, cerca de 600 colaboradores, ESM administra y opera distintos contratos a nivel nacional. Es considerada como una empresa estratégica para las principales compañías mineras presentes en Chile como Codelco, BHP, Teck, Glencore y AMSA. Asimismo, ingresó al rubro ferroviario, donde atiende a importantes clientes de la zona norte del país. Este crecimiento no hubiera sido posible sin el compromiso, el esfuerzo permanente y el apoyo de sus colaboradores.

- Negocio de Combustibles, Lubricantes y Tiendas de Conveniencia
- Soluciones Energéticas Sostenibles para Nuestros Clientes
- Excelencia Operacional
- Transformación Digital
- Satisfacción y Fidelización
- Auspicios

4.1

IP | 4

Negocio de Combustibles, Lubricantes y Tiendas de Conveniencia

Avances para Clientes Industriales

Enex Express+

Habilitamos un nuevo servicio de entrega de combustible diésel a domicilio en Santiago y Concepción. Este consiste en una ampliación de nuestro tradicional Enex Express, que permite a los clientes contar con el combustible necesario para el abastecimiento de estanques, maquinarias en la operación y otros. No se limita a clientes empresa, se enfoca en pedidos de menor tamaño (en el rango entre los 200 y 1.000 litro), incorpora a personas naturales y no precisa de requisitos financieros previos para realizar los pedidos.



Shell Construction Day

Organizado por Shell Lubricantes y Enex, tuvo como objetivo compartir buenas prácticas, tendencias globales y soluciones innovadoras para optimizar el rendimiento de equipos y mejorar la productividad operativa de nuestros clientes. Como parte de una serie de workshops especializados, esta iniciativa consolida a Shell y Enex como aliados estratégicos en la eficiencia operativa de sus clientes.

Estados Unidos

Road Ranger es una de las principales cadenas de *travel centers* de Estados Unidos, ofreciendo una experiencia integral para conductores y transportistas a lo largo de diversas rutas de *entre el Midwest y Southwest del país*. Su propuesta combina abastecimiento de combustible, tiendas de conveniencia, restaurantes de comida rápida y servicios esenciales para viajeros.

En 2024 abrimos cuatro nuevas ubicaciones de Road Ranger en Illinois y Texas, permitiéndonos ofrecer una experiencia de calidad a un mayor número de clientes. Además, ampliamos nuestras operaciones de restaurantes de servicio rápido con la incorporación de un restaurante Wendy's, tres Church's Chicken, tres Dickey's BBQ y cuatro Subway Express, sumando 11 nuevos puntos.



Wendy's otorgó a Road Ranger el *Visionary Growth and Expansion Award* durante su convención nacional, destacando su compromiso con la expansión y el desarrollo de la marca en sus *travel centers*.

- Negocio de Combustibles, Lubricantes y Tiendas de Conveniencia
- Soluciones Energéticas Sostenibles para Nuestros Clientes
- Excelencia Operacional
- Transformación Digital
- Satisfacción y Fidelización
- Auspicios



4.1



IP | 4

Negocio de Combustibles, Lubricantes y Tiendas de Conveniencia

Paraguay

Operamos en la distribución de combustibles, lubricantes y servicios complementarios, ofreciendo a los clientes una red de estaciones de servicios bajo la marca Enex con altos estándares de calidad y eficiencia. En 2024 centramos los esfuerzos en la innovación y la mejora de la experiencia del cliente. En este sentido, un hito destacado fue la implementación del autoservicio Autopago, que convirtió a la empresa en pionera en el país en este tipo de soluciones.



Actualmente, 16 estaciones cuentan con un sistema híbrido que combina asistencia tradicional con islas de autoservicio accesibles a través de una aplicación, permitiendo a los clientes obtener descuentos en el precio del litro de combustible.

Reforzamos nuestra propuesta de marca “Energía que te mueve con confianza”, manteniendo altos estándares de calidad.

Durante este año nuestro diésel premium Diesel Xtreme ha sido reconocido en el mercado paraguayo, convirtiéndose en la opción preferida de un segmento de clientes que valoran el desempeño y la eficiencia del combustible. Este enfoque en la excelencia nos ha permitido robustecer la confianza y lealtad de los clientes que consideran la calidad como un atributo clave en su elección.

También fortalecimos el segmento de los transportistas, por medio de Enex Card, solución que ofrece funcionalidades avanzadas para la gestión del combustible como el control del consumo en tiempo real, reportes detallados de gastos y restricciones personalizadas para lograr así una mayor eficiencia y seguridad en las flotas de transporte.

En tiendas de conveniencia, renovamos la oferta gastronómica, gracias a alianzas con reconocidos grupos del rubro como la cadena de comida rápida McDonald’s.

Un hito relevante fue la campaña “Modo Vacaciones”, que incluyó una alianza con una marca textil nacional para ofrecer toallas coleccionables de alta calidad. Esta iniciativa no sólo vinculó a la marca Enex a productos premium, sino que también promovió el turismo interno con sorteos semanales de estadías en destinos certificados por la Secretaría Nacional de Turismo (Senatur).



- Negocio de Combustibles, Lubricantes y Tiendas de Conveniencia
- Soluciones Energéticas Sostenibles para Nuestros Clientes
- Excelencia Operacional
- Transformación Digital
- Satisfacción y Fidelización
- Auspicios



4.2

IP | 28 | 29

Soluciones Energéticas Sostenibles para Nuestros Clientes

Somos una empresa que ofrece soluciones integrales de suministro energético, comprometida con la innovación y la transición hacia fuentes más sostenibles que satisfagan los requerimientos de los clientes, por lo cual contamos con una amplia gama de productos y servicios diseñados para facilitar la adopción de energías más limpias alineadas con los desafíos del futuro.

Nuestra estrategia de diversificación energética se centra en tres pilares: electromovilidad, eficiencia energética y nuevas energías.

Electromovilidad

Oferta de soluciones de electromovilidad para clientes retail en estaciones de servicios y ubicaciones públicas, y para clientes industriales en bases propias, electro estaciones o terminales.

Eficiencia Energética

Soluciones y asesorías energéticas integrales a clientes. Acompañamiento y asesoría a clientes en transición energética.

Nuevas energías

Evaluación y desarrollo de soluciones energéticas alternativas como hidrógeno verde, diésel renovable, bio-diésel y gas. Energía solar para clientes y para nuestra propia red.

Chile

A través de la subgerencia de New E, avanzamos en la diversificación de nuestra oferta de energías, apoyando la transición de nuestros clientes y las distintas industrias del país, priorizando negocios estratégicos y operaciones con altos estándares de calidad y eficiencia. Con este fin monitoreamos de manera constante nuevos vectores energéticos sostenibles para diferentes segmentos de clientes.

Electromovilidad

La electromovilidad es un pilar clave de nuestra estrategia hacia un futuro más sostenible. Por este motivo, nuestro enfoque busca **ampliar la cobertura de puntos de carga en el país, optimizar la experiencia del usuario y fomentar el uso de energías limpias.**

Retail: Estaciones de Servicios

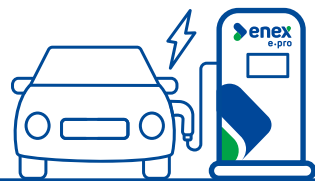
Tenemos una alianza con Shell Recharge, marca líder mundial en electromovilidad con más de 140.000 puntos de recarga en cerca de 30 países de Asia, Europa y América, que nos permite implementar en Chile soluciones con un amplio respaldo para mejorar la experiencia de carga. Es así como, a través de nuestra red Enex E-Pro Powered by Shell Recharge, ofrecemos una sólida propuesta de electromovilidad para usuarios particulares, flotas empresariales y transporte colectivo, entre otros usuarios, por medio de cargadores eléctricos rápidos. Durante 2024 ampliamos

nuestra presencia en el mercado de la electromovilidad, mediante la expansión de la red entre Arica y Puerto Montt. Este año se incorporaron puntos estratégicos en ciudades como Concepción, Coquimbo y Puerto Montt, materializando un total de 16 nuevos puntos de carga rápida pública. Además, por primera vez pusimos a disposición cargadores rápidos fuera de nuestras estaciones de servicios, expandiendo nuestra infraestructura de carga en ubicaciones urbanas.

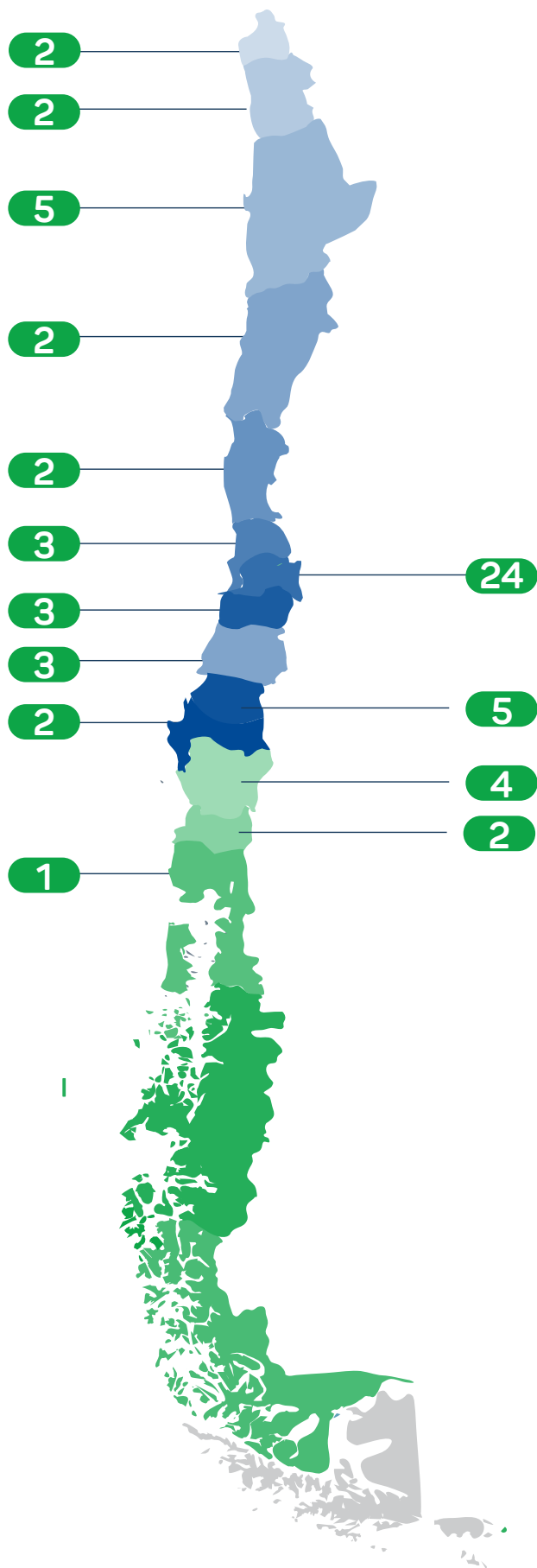
En 2024 lanzamos la nueva y mejorada aplicación Enex E-Pro, diseñada con avances significativos en accesibilidad y usabilidad. Además, se incorporó la opción de pago con tarjetas de débito, funcionalidad previamente exclusiva para las tarjetas de crédito. Esta innovación tuvo un importante impacto en el segmento retail, generando un aumento superior al 400% en el volumen de ventas.

44 Total de
Electrolineras

60 Total de
Puntos
de Carga



Mapa Puntos de Carga para Vehículos Eléctricos



- Negocio de Combustibles, Lubricantes y Tiendas de Conveniencia
- Soluciones Energéticas Sostenibles para Nuestros Clientes
- Excelencia Operacional
- Transformación Digital
- Satisfacción y Fidelización
- Auspicios

4.2

IP | 28 | 29

Soluciones Energéticas Sostenibles para Nuestros Clientes

Chile

Cientes Industriales

Acompañamos a las empresas en su transición hacia la electromovilidad, a través de acuerdos comerciales que les permitan unirse a nuestra red de electrolinerías en Chile y a la construcción y operación de electroterminales en sus instalaciones.

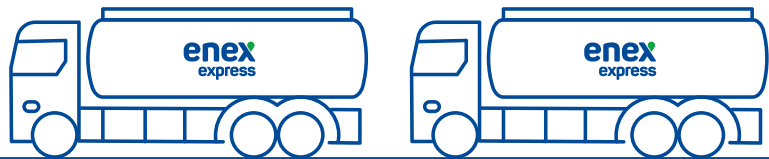
Este año terminamos la construcción de los electroterminales para Minera Centinela y Transportes CCU, brindando soluciones energéticas sostenibles que apoyan sus operaciones y contribuyen a una movilidad más eficiente y limpia.

El electroterminal de Minera Centinela incluye 42 puntos de carga y abastece una flota de aproximadamente 50 camionetas, además de 50 vehículos de contratistas y buses eléctricos. Por otro lado, el electroterminal para Transportes CCU incluye seis puntos de carga rápida diseñados para los camiones de distribución operados por la empresa.

En 2024 aumentaron en un 74% los contratos de electromovilidad con clientes B2B, cerrando el año con más de 300 tarjetas E-Pro.

Enex Gas: Gas Licuado de Petróleo

En 2019 ingresamos al mercado del gas Licuado de petróleo (GLP), con el objetivo de ofrecer soluciones energéticas más limpias y eficientes para las empresas. Desde entonces, hemos asesorado a nuestros clientes en el diseño y evaluación de proyectos, invertido en infraestructura, garantizando el suministro de GLP para sus operaciones industriales. Comenzamos esta iniciativa en las regiones Metropolitana, Biobío, Ñuble y Magallanes, posicionando al GLP como una alternativa eficiente frente a los combustibles tradicionales.



Cinco Años de Operación del Negocio de GLP

Trabajamos de manera colaborativa para entregar la mejor experiencia a nuestros clientes, respondiendo de manera ágil y oportuna a sus requerimientos. Ponemos el mayor empeño en cada tarea y desafío. Nos esforzamos por hacer las cosas bien para superarnos cada día y cumplir con nuestras metas y compromisos. Estamos comprometidos en ofrecer a nuestros clientes soluciones energéticas integrales basadas en gas licuado, brindando un servicio cercano, diferenciador y percibido como premium, a través de una relación de aliados estratégicos. Nuestro enfoque principal ha sido el segmento B2B, donde, en estos cinco años de operación, más de 250 clientes han confiado en nuestros servicios para impulsar sus negocios. Este éxito ha estado acompañado de niveles de satisfacción superiores al 90% y un crecimiento en ventas del 70% en 2024.

A través de nuestro asesoramiento técnico, seguimos apoyando a nuestros clientes en su transición hacia una fuente de energía más limpia, como lo es el gas licuado, optimizando sus procesos productivos.

"El servicio de puesta en marcha de la instalación fue excelente, concretándose en los tiempos definidos. Con respecto a la distribución de gas, siempre ha sido según las fechas programadas, con una preocupación constante de Enex por mantener los estanques con un buen nivel para mi continuidad operacional. He tomado una muy buena decisión de trabajar con Enex Gas"

Julio Roldán, Gerente General
Agroservicios Romeral.

"Una excelente atención por parte de la Ejecutiva de Negocios. contando con múltiples canales de comunicación. La Empresa sigue estrictos protocolos de seguridad en su distribución y con una preocupación constante con relación a lo que necesitamos. Buen servicio de post venta y de mantenimiento."

Mauricio Acevedo, Gerente de Operaciones
Efemm Fertilizantes.

- Negocio de Combustibles, Lubricantes y Tiendas de Conveniencia
- Soluciones Energéticas Sostenibles para Nuestros Clientes
- Excelencia Operacional
- Transformación Digital
- Satisfacción y Fidelización
- Auspicios

4.2

IP | 28 | 29

Soluciones Energéticas Sostenibles para Nuestros Clientes

Energía Solar

Durante 2024 ampliamos nuestra capacidad con la instalación de proyectos solares en distintas regiones del país en nuestra red de estaciones de servicios. Junto con ello, iniciamos la construcción de nuestro primer proyecto fotovoltaico para autoconsumo destinado a clientes industriales en el restaurante Los Hornitos, en Curacaví. Esta es la primera iniciativa de una nueva línea de servicios orientada a reducir el consumo eléctrico de nuestros clientes desde la red de suministro, en un contexto de alzas de tarifas. Nuestros servicios incluyen la posibilidad de integrar baterías en modalidad ESCO.

Restaurante Los Hornitos

"La experiencia con el servicio entregado por Enex en el proyecto de la planta fotovoltaica ha sido altamente positiva. Su equipo mostró un compromiso excepcional en cada fase del proceso, garantizando la calidad y eficiencia en la instalación. Además, su apoyo técnico ha sido clave para dotar de energía limpia y sustentable a nuestro proyecto gastronómico Los Hornitos de Curacaví y 68 Ribs, aportando a mitigar nuestra huella de carbono y reduciendo costos operativos".

Felipe Bañados, Gerente General de Inversiones BH Ltda.



Hidrógeno Verde

Este año dimos un paso clave en el desarrollo de infraestructura para el uso de hidrógeno como fuente de energía limpia y renovable, mediante la participación en un proyecto en alianza con KH2 y Gas Valpo. A través de la Aceleradora de Hidrógeno Verde de la Agencia de Sostenibilidad Energética, el proyecto "Implementación de Soluciones de Movilidad Liviana e Infraestructura de Dispensado de Hidrógeno" se adjudicó fondos para la instalación de la que será la primera hidrolinera en una estación de servicios de Chile, en la ciudad de La Serena, que abastecerá una flota de triciclos a hidrógeno operados por Correos de Chile.



- Negocio de Combustibles, Lubricantes y Tiendas de Conveniencia
- Soluciones Energéticas Sostenibles para Nuestros Clientes
- Excelencia Operacional
- Transformación Digital
- Satisfacción y Fidelización
- Auspicios



4.2

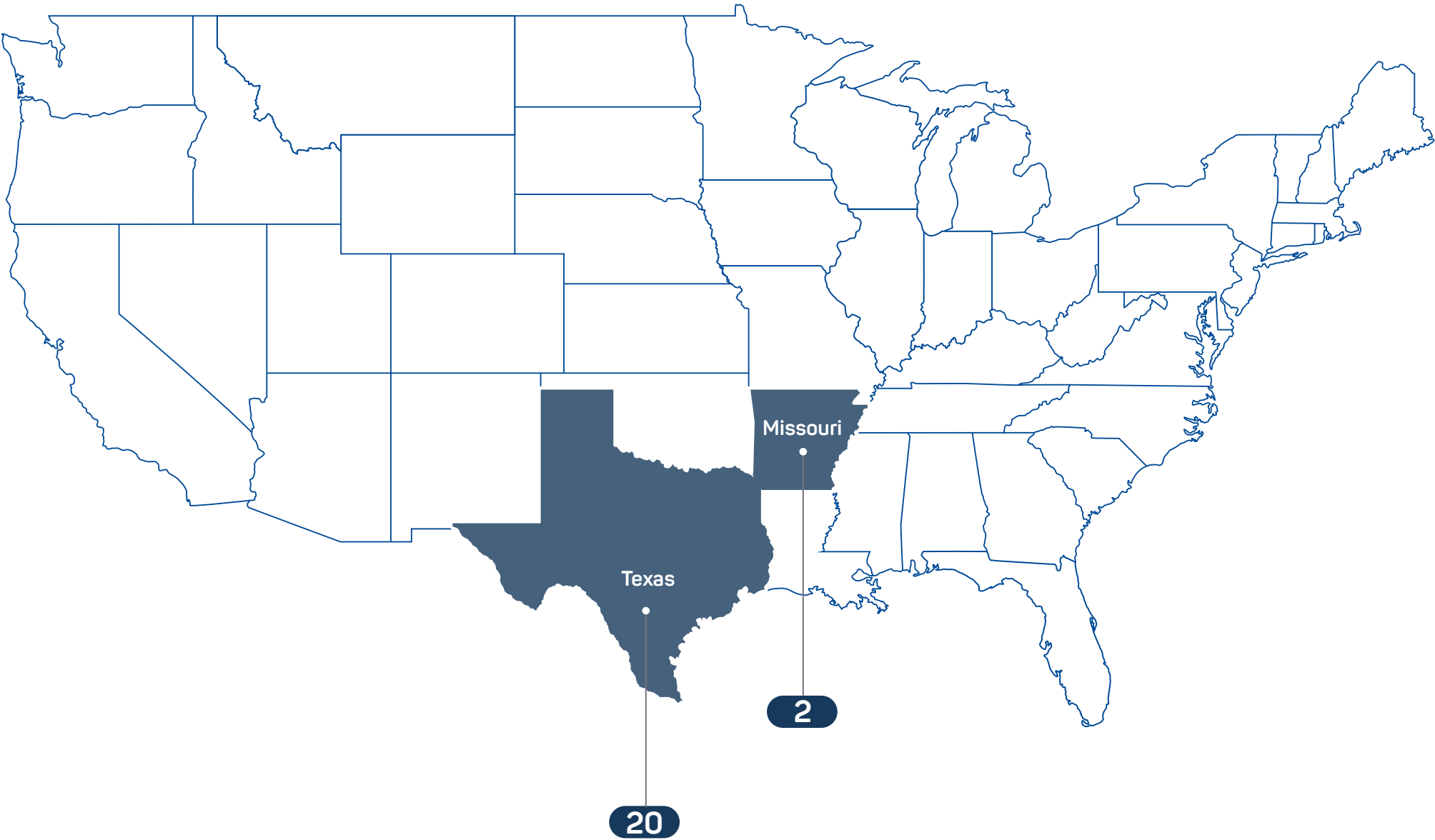
IP | 28 | 29

Soluciones Energéticas Sostenibles para Nuestros Clientes

Estados Unidos

En 2024 expandimos la infraestructura de carga eléctrica vehicular en nuestros *travel centers*. A los 12 puntos de carga rápida instalados hasta 2023, añadimos 10 unidades, alcanzando un total de 22 puntos de carga este año.

22  Puntos de Carga



Paraguay

En Enex Paraguay seguimos avanzando con el objetivo de posicionarnos como un referente en electromovilidad. En 2023 inauguramos nuestra primera estación de carga eléctrica, un hito relevante para el desarrollo de la electromovilidad en el país. Con la creciente adopción de vehículos eléctricos en la región, planeamos ampliar nuestra red de cargadores en los próximos años, fortaleciendo nuestra infraestructura para satisfacer las necesidades de movilidad sostenible de nuestros clientes.



- › Negocio de Combustibles, Lubricantes y Tiendas de Conveniencia
- › Soluciones Energéticas Sostenibles para Nuestros Clientes
- › Excelencia Operacional
- › Transformación Digital
- › Satisfacción y Fidelización
- › Auspicios

4.3

Excelencia Operacional

IP | 6 | 7 | 8

En Enex trabajamos con flexibilidad y profesionalismo para garantizar un abastecimiento seguro y una adecuada distribución de productos para todos nuestros clientes, enfrentando en forma exitosa imprevistos y condiciones económicas, sociales, políticas, geográficas y reglamentarias que impactan en los mercados.

Chile

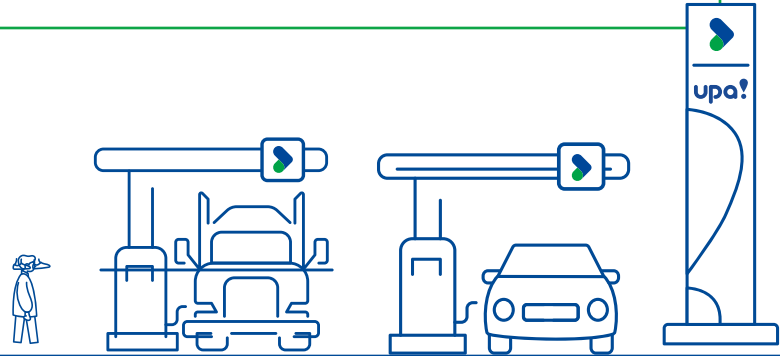
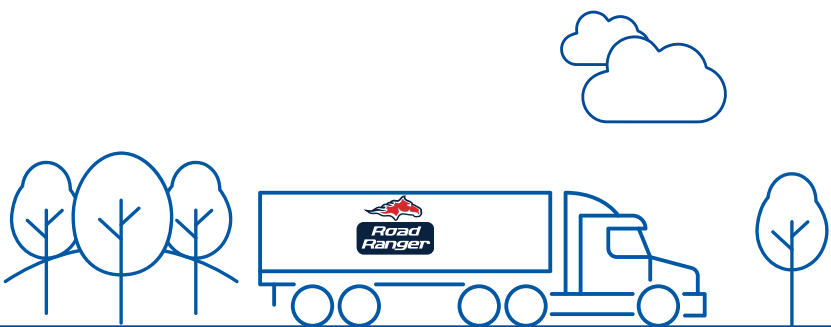
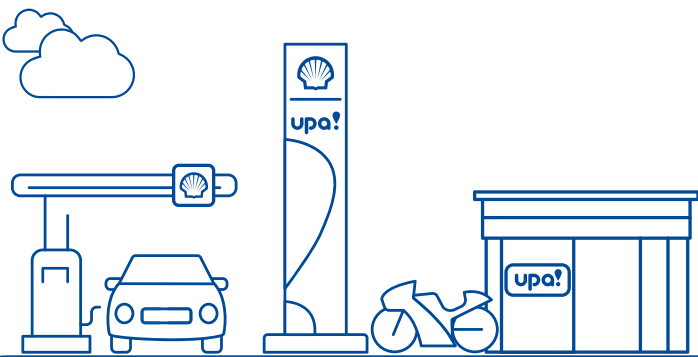
Nuestro nivel de cumplimiento se basa en indicadores de logística y eficiencia. A nivel industrial alcanzamos un índice OTA (On Time Arrival o llegada a tiempo) del 95% en el mercado industrial de combustibles, mientras que en estaciones de servicios fue del 96%. Asimismo, en lubricantes obtuvimos un indicador de OTA del 96%, que determina la porción de despachos de lubricantes que arriba puntualmente a los clientes y estaciones de servicios en relación con la hora solicitada. Esto se debe, entre otros factores, a que contamos con una red de transportistas y camiones que funcionan con altos estándares de seguridad y puntualidad, basándose en la optimización de rutas para ofrecer un buen servicio.

Estados Unidos

En Road Ranger los principales indicadores que usamos para medir la excelencia operacional son: (1) tasa de accidentes, que en 2024 fue de 0,8%; (2) porcentaje de días perdidos por accidentes laborales, con un valor de 2,8%; (3) tasa de finalización de proyectos, que alcanzó un 100% en 2024; y (4) el índice de satisfacción del cliente, que tuvo una puntuación de 3,6 sobre 5.

Paraguay

Enex Paraguay monitorea su excelencia operativa a través de un control trimestral, que evalúa tanto sus operaciones propias como las de terceros. Los indicadores claves incluyen metas de volumen de combustibles y lubricantes, facturación en tiendas upa!, programas de cliente incógnito, auditorías de imagen y reportes del canal “Hablemos” de gestión de reclamos de clientes. Para distribuidores, se suman el control de deudas vencidas, calidad de trazadores y adhesión a promociones.



- Negocio de Combustibles, Lubricantes y Tiendas de Conveniencia
- Soluciones Energéticas Sostenibles para Nuestros Clientes
- Excelencia Operacional
- Transformación Digital
- Satisfacción y Fidelización
- Auspicios



4.4

Transformación Digital

GRI | 418-1

Durante el período logramos importantes avances en materia de tecnología y digitalización, enfocándonos en la optimización de procesos y la mejora continua de servicios para nuestros clientes, junto con asumir nuevos desafíos en protección de datos.

Desarrollos Tecnológicos

En Enex reconocemos el impacto transformador de la inteligencia artificial (IA) en la optimización de nuestras operaciones y en la mejora de la experiencia de nuestros clientes. En 2024, un año clave para la expansión de la IA a nivel global, hemos fortalecido su aplicación en procesos internos y en la interacción con los usuarios, posicionándonos a la vanguardia en este ámbito dentro del sector energético.

Hemos incorporado IA en áreas fundamentales como el análisis de datos y en procesos de atención a usuarios, lo que nos permite atender mejor a nuestros clientes, dando un soporte más rápido, ágil y efectivo. En el ámbito de la experiencia del cliente, la IA nos ha permitido mejorar la velocidad con la que analizamos las propuestas en el negocio de lubricantes, personalizando la oferta de productos y servicios en base a sus necesidades. A su vez, implementamos iniciativas de analítica avanzada, utilizando técnicas de *machine learning* para crear modelos predictivos, que permitan aumentar los márgenes, ya sea reduciendo costos, aumentando los ingresos, optimizando la cadena de suministros o elevando la productividad.

A través de la inteligencia artificial, fortalecemos nuestra competitividad, mejoramos la eficiencia de nuestros procesos internos y reforzamos nuestro compromiso con la sostenibilidad, asegurando operaciones más ágiles, seguras y alineadas con los desafíos del futuro energético.



Nuevos Desarrollos en Canales Digitales para Clientes Chile

App Enex E-Pro

Este año lanzamos la nueva versión de la App que fue muy bien recibida por nuestros clientes del retail. El foco estuvo en la experiencia de usuario y se incorporó la tarjeta de débito como medio de pago.



Micopiloto

En 2024 realizamos mejoras en la App orientadas a su usabilidad y a la experiencia del usuario. Uno de los aspectos destacados fue la aplicación automática de las propinas en la App, mayor automatización de los procesos, ahorros de tiempo, control y experiencia para el negocio *retail*.



Repuestos y Lubricantes en Mercado Libre

Relanzamos nuestra tienda oficial en la plataforma Mercado Libre, fortaleciendo nuestra presencia en canales digitales y facilitando el acceso de nuestros clientes a productos y servicios de Enex. Esta iniciativa nos permite llegar a un público más amplio, diversificar nuestros puntos de contacto y adaptarnos a las nuevas tendencias de consumo, ofreciendo una experiencia de compra más ágil y conveniente.

Implementamos una innovadora máquina expendedora de lubricantes en el Mall Costanera Center, el centro comercial más concurrido de Chile. Esta iniciativa pionera en el país busca ofrecer a los clientes una forma rápida y conveniente de adquirir lubricantes de alta calidad, reforzando la presencia de Enex en los puntos estratégicos de la ciudad.

- › Negocio de Combustibles, Lubricantes y Tiendas de Conveniencia
- › Soluciones Energéticas Sostenibles para Nuestros Clientes
- › Excelencia Operacional
- › Transformación Digital
- › Satisfacción y Fidelización
- › Auspicios

4.4

Transformación Digital

GRI | 418-1

Desarrollos Tecnológicos para la Excelencia Operacional



Proyecto de Actualización del ERP

Este año realizamos un proyecto de actualización e implementación de mejoras del sistema ERP (*Enterprise Resource Planning*) financiero contable, con foco en la automatización, seguridad y eficiencia de la gestión de la información. En este exitoso y relevante proyecto participaron más de 800 personas y fue realizado con mínimas interrupciones en la operación normal de la compañía.



Transport Management System (TMS)

Plataforma que optimiza la asignación de rutas de camiones para el despacho de lubricantes y combustibles.

En 2024 se implementaron mejoras relevantes, incluyendo cálculos más precisos de los plazos de entrega al cliente y la optimización de integraciones con sistemas críticos. Estas mejoras permitieron reducir en 1.586.948 los kilómetros recorridos y en 634.779 los litros de combustible utilizado.



Shell Lube Analyst

Servicio de monitoreo del estado del aceite lubricante, para garantizar que los equipos y lubricantes estén en óptimas condiciones de funcionamiento, alertando problemas, realizando diagnósticos detallados a través de pruebas de laboratorio de última generación y entregando recomendaciones tanto predictivas como proactivas. Esto permite mejorar la eficiencia de los motores, minimizar los tiempos de inactividad no programada y reducir el impacto ambiental.



Mejoras en CRM Sales force

Permite la centralización del proceso de distribución, desde la solicitud hasta la asignación de proveedores. Ha optimizado significativamente la gestión y también ha generado una base de datos sólida para su análisis.

Entre las mejoras realizadas en 2024 destaca la automatización de informes de mantenimiento en estaciones de servicios y flotas. Esto permite generar informes detallados, optimizando el control de costos y planificación de mantenimiento, la gestión móvil de reclamos y la asignación automática de casos.



Usos de Inteligencia Artificial

En 2024 se probó un chat para recursos humanos y el Centro de Atención al Cliente, y se utilizó un comparador de lubricantes que analiza a la competencia. También se certificaron automáticamente trabajadores en minería y se implementó una plataforma para clientes mineros que permite visualizar sus consumos.



Automatización en la Extracción y Disponibilidad de Datos

Facilita el acceso a información relevante para la toma de decisiones. Además, se digitalizó la carga de facturas de las tiendas y se implementó una nueva conexión a la aplicación “Bencinas en Línea” de la Comisión Nacional de Energía (CNE), que permite actualizar los precios de la red de manera inmediata.

- Negocio de Combustibles, Lubricantes y Tiendas de Conveniencia
- Soluciones Energéticas Sostenibles para Nuestros Clientes
- Excelencia Operacional
- Transformación Digital
- Satisfacción y Fidelización
- Auspicios

4.4

Transformación Digital

GRI | 418-1

Estados Unidos

Rastreador de Rentabilidad para Clientes Fleet

Herramienta a nivel POS (point of sale) que permite monitorear diariamente la actividad de los clientes Fleet en todos los métodos de pago, proporcionando mayor visibilidad y optimización del análisis financiero.



Sistema de Pedidos de Mercancía-Fase I

Plataforma integrada con los principales proveedores, que facilita la gestión del inventario y mejora la reposición de productos en tiendas, mejorando la eficiencia operativa.

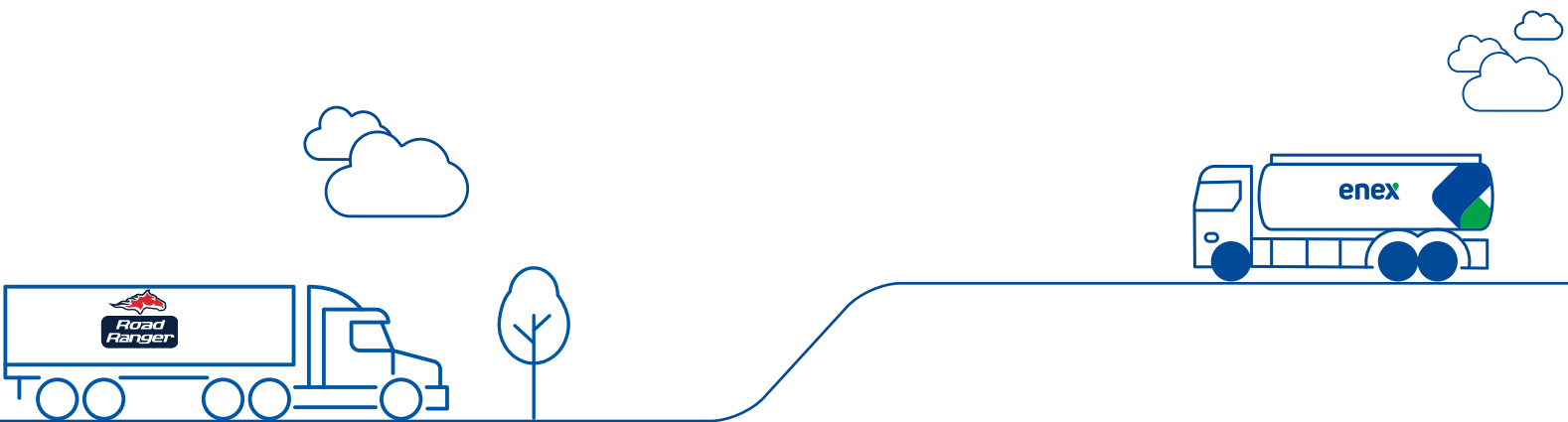


Paraguay



Mi Enex

Aplicación desarrollada en Enex Paraguay que permite a los clientes retail acumular puntos, acceder a beneficios y localizar la estación de servicios más cercana. Además, la App contiene una billetera digital que se puede recargar con efectivo en más de 100 cajeros y 1.200 puntos de venta, y que permite la carga de combustible mediante la modalidad de autoservicio. Enex Paraguay ha sido el primer y único en ofrecer esta funcionalidad en este mercado. Al cierre del año, la aplicación alcanzó más de 48 mil usuarios y superó los 2,5 millones de dólares en ventas.



- › Negocio de Combustibles, Lubricantes y Tiendas de Conveniencia
- › Soluciones Energéticas Sostenibles para Nuestros Clientes
- › Excelencia Operacional
- › Transformación Digital
- › Satisfacción y Fidelización
- › Auspicios



4.4

Transformación Digital

GRI | 418-1

Ciberseguridad y Protección de Datos Personales Chile

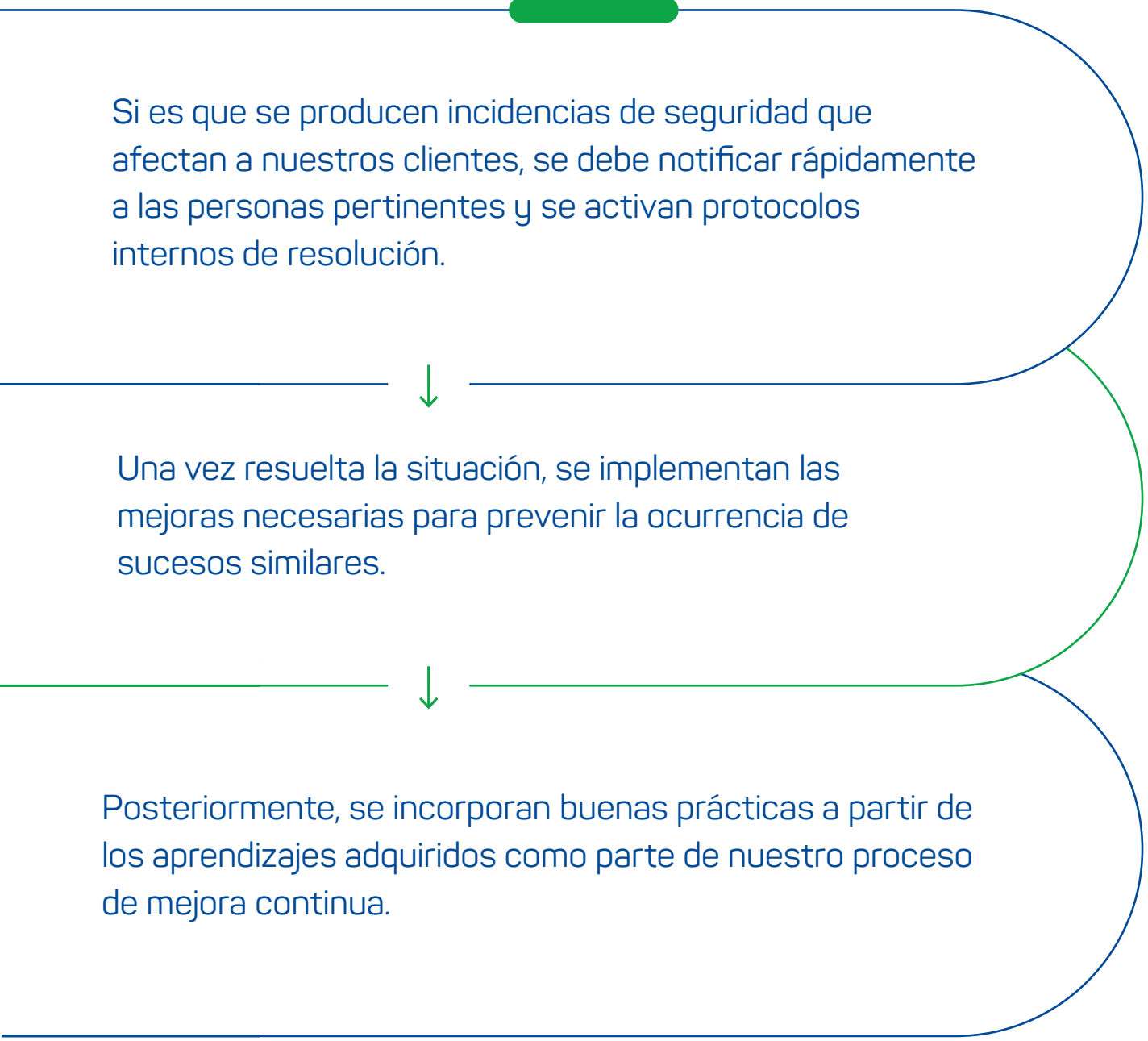
El aumento de información y datos recolectados e intercambiados gracias a las nuevas tecnologías requiere la incorporación de controles que cuiden su seguridad, protección y privacidad. Por este motivo, y considerando un nivel de madurez en ciberseguridad y cuidado de datos recolectado en años anteriores, construimos un roadmap de trabajo e implementamos durante 2024 los siguientes pilares:

- › Establecer roles, responsabilidades y procedimientos en el ciclo de vida de los datos personales.
- › Tratamiento de datos: hacer inventario de todas las fuentes de datos personales en Enex (estructurados y no estructurados).
- › Implementar un modelo de gestión de prevención de pérdida de datos o DLP (data loss prevention).
- › Implementar un modelo de gestión de consentimiento (cookies).
- › Implementar mecanismos de capacitación y concientización en protección de datos personales.

Con la entrada en vigor de la nueva Ley 21.719 de Protección de Datos Personales en Chile, estamos desarrollando estructuras de gobierno, políticas, manuales y catalogación de datos para identificar y proteger información sensible, junto con adoptar los principios ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición).

En 2024 avanzamos en asegurar que la autorización para el uso, transferencia y procesamiento de datos esté explícitamente respaldada por clientes y usuarios finales, fortaleciendo la transparencia y la confianza en el manejo de la información. Estas acciones nos posicionan como una empresa responsable y alineada con las normativas más estrictas en materia de protección de datos. Durante el año no registramos reclamos fundamentados con respecto a violaciones de la privacidad de los clientes, ya sea por parte de terceros o autoridades regulatorias. Asimismo, no se presentaron casos de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes durante el año.

Nuestro proceso



- › Negocio de Combustibles, Lubricantes y Tiendas de Conveniencia
- › Soluciones Energéticas Sostenibles para Nuestros Clientes
- › Excelencia Operacional
- › Transformación Digital
- › Satisfacción y Fidelización
- › Auspicios

4.5



Satisfacción y Fidelización

IP | 19 | 20 | 21 | 22 | 23

La satisfacción y fidelización de nuestros clientes son pilares fundamentales de nuestra estrategia comercial. Por este motivo nos enfocamos en ofrecer experiencias consistentes y de calidad en cada punto de contacto, combinando productos y servicios de alto estándar con programas que refuerzan el vínculo con nuestros usuarios. De esta manera, a través de herramientas de monitoreo y retroalimentación continua, buscamos entender y anticipar sus necesidades, asegurando que cada interacción fortalezca la confianza y preferencia por nuestra marca.

Mejora Continua en la Experiencia de Nuestros Clientes

Chile

En Chile contamos con un área de Experiencia de Clientes, que tiene por objetivo apoyar a los negocios en la identificación de oportunidades de mejora y diseñar planes de acción efectivos. Incluye indicadores que se actualizan mensualmente y mesas de trabajo que abordan áreas claves para los segmentos de clientes prioritarios.

En 2024 reforzamos esta área, intensificando el seguimiento de la experiencia del cliente en diversos segmentos, fortaleciendo la gobernanza y realizando ajustes en la gestión para obtener mejoras que respondan a las necesidades de nuestros usuarios.

Estos esfuerzos se tradujeron en una mejora sostenida de la experiencia del cliente en todos los segmentos. El trabajo realizado implicó un alza de 4,6 puntos porcentuales en nuestro NPS (*Net Promoter Score*) durante el período, que incluye estaciones de servicios, tiendas de conveniencia, clientes industriales, de electromovilidad y de lubricantes.

Uno de los hitos más relevantes del año fue el aumento de 67 puntos porcentuales en el NPS del negocio de electromovilidad, impulsado principalmente por el lanzamiento de la nueva aplicación Enex E-Pro.

Satisfacción del Cliente en Estaciones de Servicios

Para evaluar nuestras operaciones en las estaciones de servicios, contamos con indicadores como limpieza, tiempos de espera y calidad del servicio, los que revisamos permanentemente para identificar áreas de mejora, resolver problemas y así ofrecer una experiencia de excelencia. A su vez, gestionamos y monitoreamos canales de comunicación para recibir comentarios, quejas o felicitaciones. Cada estación tiene un libro de reclamos y la mayoría de las tiendas de conveniencia cuentan con pantallas táctiles de calificación. Además,

ofrecemos nuestro canal "Hablemos", donde los clientes pueden comunicarse por teléfono al 600 350 2000, web www.enex.cl o e-mail hablemos@enex.cl con nuestra Central de Servicio al Cliente.

Complementamos nuestras evaluaciones permanentes con las de cliente incógnito en todo el país, que alcanzaron un total de 8.377 en 2024. Estas mediciones se llevaron a cabo en los negocios de combustible, tienda y lavado. Adicionalmente, se hicieron *focus groups* con distribuidores de estaciones de servicios para profundizar en nuestro negocio de electromovilidad, lo que nos permitió identificar áreas de mejora en la gestión de nuestros puntos de carga New-E. Como resultado, implementamos nuevos procedimientos y capacitaciones para el *contact center*, además de fortalecer la comunicación con los jefes de zona. También se revisaron y ajustaron los *checklists* de imagen junto a los distribuidores, asegurando la coherencia en la calidad del servicio y la atención al cliente en electromovilidad.

En 2024 obtuvimos el primer lugar en la categoría Estaciones de Servicios del Premio Lealtad del Consumidor otorgado por Alco Consultores. Este reconocimiento, que evaluó a 83 marcas de 18 industrias mediante el estudio Benchmark NPS (*Net Promoter Score*), posicionó a las estaciones Shell como las más recomendadas en su categoría, reflejando la preferencia y fidelidad de los clientes hacia la marca. El estudio, basado en 16.331 encuestas realizadas entre mayo y julio de 2024, reveló que el NPS global alcanzó un 42% en todas las industrias, mientras que las estaciones de servicios obtuvieron un 61%. Este premio es el resultado del trabajo que realizamos en Enex por entregar productos y servicios excepcionales a nuestros clientes.

- › Negocio de Combustibles, Lubricantes y Tiendas de Conveniencia
- › Soluciones Energéticas Sostenibles para Nuestros Clientes
- › Excelencia Operacional
- › Transformación Digital
- › Satisfacción y Fidelización
- › Auspicios

4.5

Satisfacción y Fidelización

IP | 19 | 20 | 21 | 22 | 23

Resultados Históricos de Cliente Incógnito

	2022	2023	2024
Tienda de conveniencia	87,3%	89,7%	92,0%
Combustible	86,0%	89,4%	90,6%
Total	86,0%	89,5%	90,9%

Para mejorar la eficiencia en la gestión de reclamos en Enex Chile, trasladamos esta función al CRM en Salesforce, plataforma digital que automatiza el proceso y que incluye paneles de seguimiento, facilitando un trabajo más eficiente y mejorando nuestra capacidad de respuesta. Esta herramientanos ha permitido centralizar la gestión de reclamos en todas las áreas.

Satisfacción de Reclamos

Tipo de Cliente	2022	2023	2024
Clientes Estaciones de Servicios	73,0%	72,1%	76,3%
Combustible	58,8%	51,8%	59,2%
Total	72,6%	71,6%	75,9%

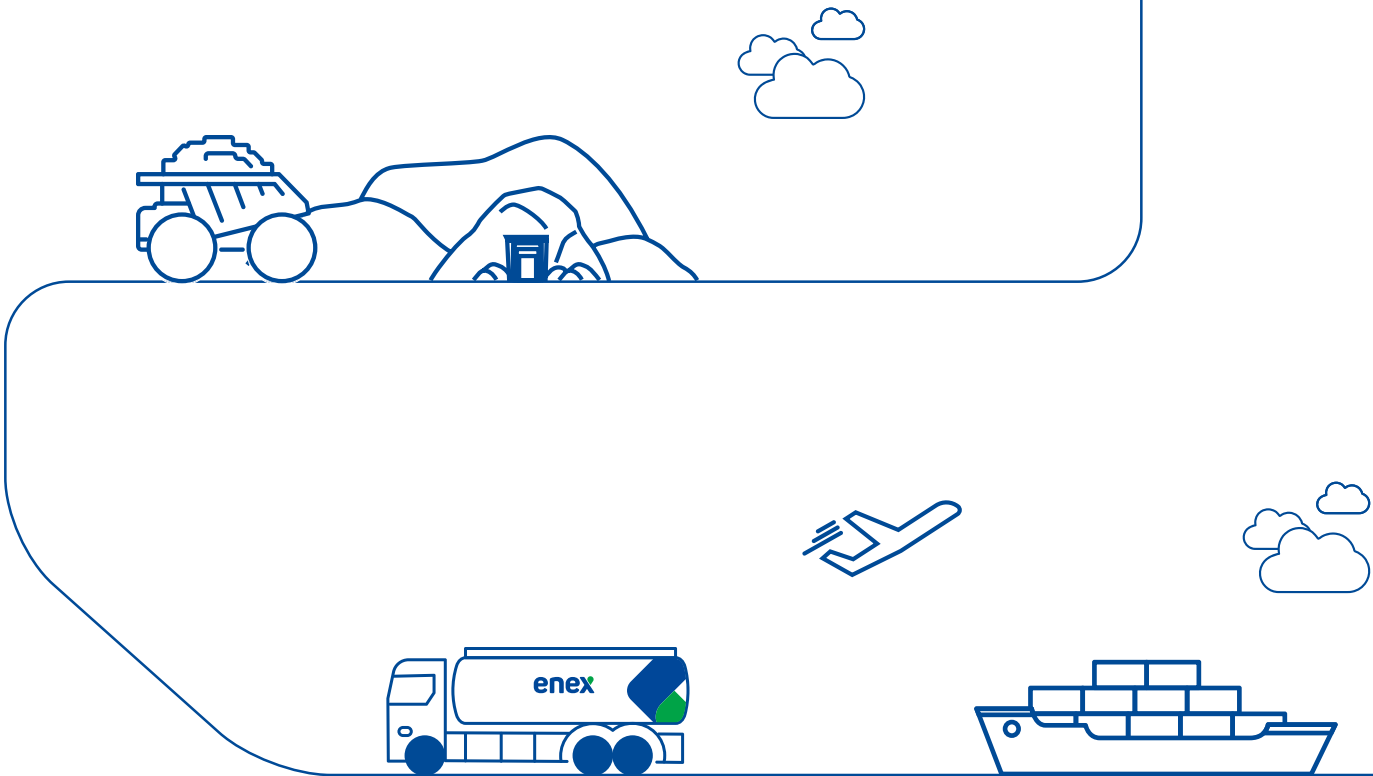
Satisfacción de Clientes Industriales

La relación con nuestros clientes industriales se ha construido sobre un servicio confiable y resiliente, lo que ha consolidado nuestra posición como un socio estratégico altamente confiable. Para conocer su experiencia realizamos una encuesta mensual, cuyo objetivo es entender su nivel de satisfacción y tomar acciones sobre las oportunidades de mejora. Evaluamos aspectos como la percepción sobre el despacho, el funcionamiento de los Portales Enex Directo y Shell Card, y la atención recibida por los ejecutivos. Complementamos esta medición con la encuesta Index 5, que incluye seis preguntas sobre la operación de Enex: atención de la Central de Servicio al Cliente (CSC), servicio de los jefes de zona o ejecutivos de ventas, despacho de combustibles y lubricantes, proceso de facturación, calidad y empaque de lubricantes.

Los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Clientes Industriales (Index 5) han reflejado un alto y consistente nivel de satisfacción, manteniéndose en 94% durante los últimos tres años, lo que confirma la solidez del servicio y la confianza de nuestros clientes en la operación de Enex.

Resultados Encuesta de Satisfacción Clientes Industriales (Index 5)

2024	2023	2022
94%	94%	94%



- › Negocio de Combustibles, Lubricantes y Tiendas de Conveniencia
- › Soluciones Energéticas Sostenibles para Nuestros Clientes
- › Excelencia Operacional
- › Transformación Digital
- › Satisfacción y Fidelización
- › Auspicios



4.5

Satisfacción y Fidelización

IP | 19 | 20 | 21 | 22 | 23

Estados Unidos

En Road Ranger medimos la satisfacción del cliente a través de las valoraciones de Google Review, con una nota de 3,7 sobre 5. También implementamos botones digitales "Sí/No" en algunos de nuestros locales, para obtener retroalimentación directa sobre la experiencia de los usuarios.

Actualmente, nos encontramos implementando el programa de cliente incógnito en los travel centers. El objetivo de esta iniciativa es evaluar de forma objetiva y anónima la calidad del servicio y el cumplimiento de los estándares operativos. A través de esta herramienta, buscamos identificar oportunidades de mejora y asegurar una experiencia consistente y satisfactoria para nuestros clientes en cada uno de nuestros *travel centers*.

Adicionalmente, los clientes pueden dejar sus reclamos, preguntas o preocupaciones en el formulario "Talk to Us" (Habla con Nosotros), disponible en nuestro sitio web www.roadrangerusa.com/feedback.

Paraguay

En Enex Paraguay buscamos entregar una excelente experiencia de servicio y un producto de alta calidad a nuestros clientes en cada una de sus visitas, por lo que la medición de la satisfacción del cliente es fundamental para evaluar el logro de estos objetivos.

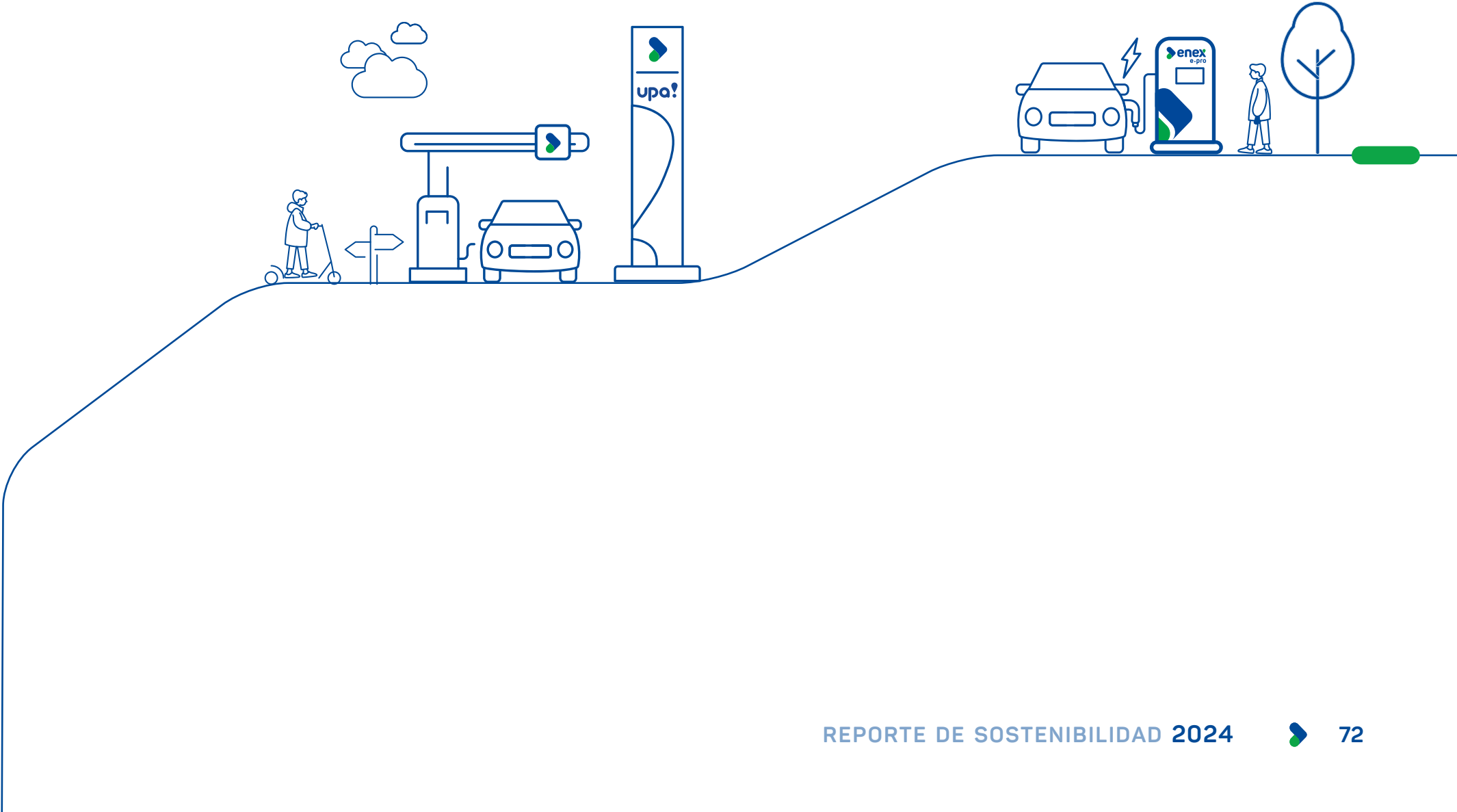
Anualmente encargamos a una empresa especializada en estudios de consumidores la realización de un análisis exhaustivo sobre la salud de nuestra marca que evalúa diversos indicadores, entre ellos el *Net Promoter Score* (NPS). Este indicador mide la disposición de nuestros clientes frecuentes a recomendar nuestra marca a amigos y familiares. Según el último Estudio de Salud de Marca realizado en 2024, nuestro NPS alcanzó un valor del 78%, lo que representa un incremento significativo respecto al año 2023, en el que dicho indicador fue de 33%. Este resultado refleja cómo nuestros incesantes esfuerzos por entregar un excepcional servicio a nuestros clientes se han materializado en una alta recomendación por parte de estos.

Por otro lado, el programa de cliente incógnito evalúa la calidad del servicio en estaciones y tiendas upa!, midiendo aspectos como atención, amabilidad, limpieza, rapidez y presentación del personal. En upa! también se considera la iluminación, el ambiente y la calidad de los productos, asegurando una experiencia óptima para nuestros clientes.

Resultados Cliente Incógnito

Zona	Resultado
Tiendas de conveniencia (propias)	80,3%
Tiendas de conveniencia (distribuidores)	83,2%
Combustible (propias)	78,4%
Combustible (distribuidores)	68,3%
Total	78,9%

En Enex Paraguay gestionamos los reclamos de nuestros clientes a través de varias plataformas, como correo electrónico (hablemos@enex.com.py), nuestro sitio web, redes sociales y la App Mi Enex. En 2024 el 100% de los reclamos recibidos tuvieron una respuesta a los clientes.



- › Negocio de Combustibles, Lubricantes y Tiendas de Conveniencia
- › Soluciones Energéticas Sostenibles para Nuestros Clientes
- › Excelencia Operacional
- › Transformación Digital
- › Satisfacción y Fidelización
- › Auspicios

4.5

IP | 19 | 20 | 21 | 22 | 23

Satisfacción y Fidelización

Programas de Fidelización Chile

Alianzas

El año 2024 consolidamos la alianza con el programa de fidelización CMR Puntos, alcanzando un alto nivel de madurez en la entrega de beneficios para nuestros clientes. Más de un millón de usuarios mensuales fueron premiados con CMR Puntos por sus compras en nuestras estaciones de servicios y tiendas, lo que nos permitió conocer los mejor y personalizar la entrega de beneficios a través de nuestra aplicación Micopiloto.

47% Este programa alcanzó una penetración del 47% en transacciones de *retail* de combustibles.

Adicionalmente, fortalecimos las alianzas con Tenpo, Banco de Chile, Banco BCI, Banco Bice, Cabify y Caja Los Héroes, lo que se tradujo en descuentos, acumulación mejorada de puntos y promociones exclusivas.

Shell Advantage

Durante 2024 relanzamos nuestro club de fidelización, que ofrece premios y beneficios a clientes de lubricantes y repuestos como talleres mecánicos, lubricentros y casas de repuestos, entre otros. Nuestro objetivo es alcanzar el 20% de nuestros clientes en 2025.

179 
capacitaciones presenciales
pelacionadas con el programa

56,5% 
de clientes con canjes
de puntos realizados

Club Clase A

El programa de fidelización Club Clase A, dirigido a conductores de camiones, logró avances significativos en 2024 en términos de participación y beneficios entregados, aumentando en 122,3% conductores inscritos con respecto a 2023 y con una alta tasa de canje, lo que demuestra una importante valoración por parte de sus usuarios. Entre los beneficios más destacados se encuentran descuentos en combustibles, productos gratuitos de fin de semana y promociones en tiendas up!. Este programa nos permite fortalecer el vínculo con este segmento estratégico.

122% de crecimineto en los conductores inscritos.

Shell Card Taxi

Está dirigido a conductores de taxis, taxis colectivos y transporte escolar, quienes reciben descuentos inmediatos de \$ 15 por litro a través de una tarjeta de lealtad. Desde 2023 tenemos una alianza con Cabify que permite que los conductores de la aplicación carguen combustible a través de Micopiloto y accedan a descuentos especiales de hasta \$ 200 por litro.



- › Negocio de Combustibles, Lubricantes y Tiendas de Conveniencia
- › Soluciones Energéticas Sostenibles para Nuestros Clientes
- › Excelencia Operacional
- › Transformación Digital
- › Satisfacción y Fidelización
- › Auspicios

4.5

IP | 19 | 20 | 21 | 22 | 23

Satisfacción y Fidelización

Estados Unidos

Ranger Rewards

En 2024 relanzamos el programa *Ranger Rewards*, que incluye una aplicación desarrollada en 2021, para reconocer y recompensar a los clientes que eligen constantemente nuestra marca en lugar de la competencia. Este reconocimiento puede tomar varios formatos como descuentos, ofertas exclusivas o puntos que se pueden canjear por compras futuras. Este año *Ranger Rewards* se centró en segmentos como visitantes frecuentes, clientes inactivos, conductores profesionales y conductores de automóviles tradicionales, tanto locales como transitorios.

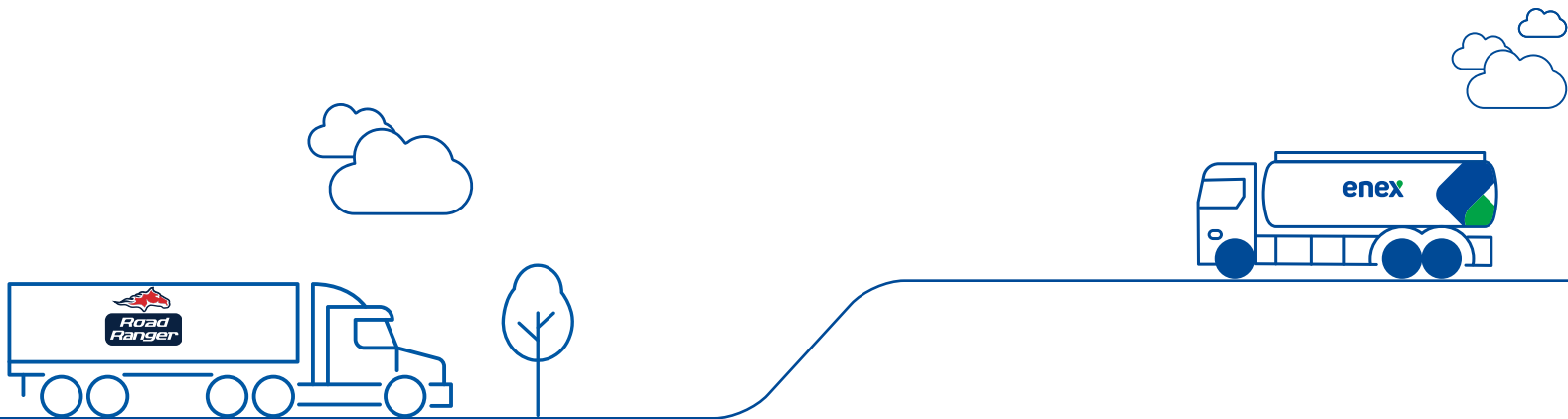
Hitos 2024:

- › Tasa de penetración: aumento del **4,7 puntos porcentuales**, pasando del **44,5%** al **49,2%**.
- › Descargas: aumento del **66,3%**.
- › Registros: aumento del **71,6%**.
- › Mejoras de funcionalidad: descuentos en combustible financiados por el proveedor, recompensas específicas, funcionalidad de notificación *push* agregada, recordatorios de recompensas, aumento de las asociaciones escalonadas de fidelidad con los proveedores, campañas de adquisición total, espacio publicitario vendido y gamificación para la funcionalidad de canje de cupones, entre otros.

Paraguay

En Enex Paraguay contamos con un **Programa de Fidelización que se gestiona mediante nuestra App Mi Enex**. Este consiste en un **sistema de puntos**, donde por cada 10.000gs en carga a través de la app, nuestros clientes acumulan 1 punto para canjear por productos y combos en tiendas upa!, vales de combustible, kits ruteros, *merchandising* de la marca y otros productos valorados por el consumidor como kits de seguridad, aspiradoras, entre otros.

A esto se suma el **primer Programa de Beneficios de la categoría**, el cual también es gestionado a través de la app, donde contamos con descuentos en locales adheridos, como Alemania Cell, canchas de padel, spa, 2x1 en Cinemark, planes a precio preferencial en cadenas de gimnasios, entre otros.



- Negocio de Combustibles, Lubricantes y Tiendas de Conveniencia
- Soluciones Energéticas Sostenibles para Nuestros Clientes
- Excelencia Operacional
- Transformación Digital
- Satisfacción y Fidelización
- **Auspicios**

4.6 Auspicios

Enex ha desarrollado lineamientos claros para el auspicio de sus marcas, ajustándolos a los segmentos de clientes específicos de cada negocio. En el ámbito industrial, seleccionamos auspicios que nos otorgan un relacionamiento directo y estratégico con los clientes, mientras que en el negocio de estaciones de servicios y tiendas de conveniencia están ligados a eventos de recreación y deporte como conciertos, experiencias culturales y torneos.

Chile

La marca Shell se ha posicionado con fuerza en el deporte masivo como auspiciador durante el 2024 de la Copa Chile de fútbol y de los estadios de fútbol de equipos como Universidad Católica y Colo-Colo. También ha incursionado en deportes como pádel, tenis y esquí, y en eventos internacionales como el Campeonato Sudamericano Rotax Karting celebrado en Chile. En el contexto de nuestra alianza con Ferrari, lanzamos una promoción para sortear seis entradas dobles más estadía por tres días para asistir al Gran Premio de México de Fórmula 1.

Por otra parte, a través de Shell Gaming fomentamos la participación en eventos como Festigame, el festival de videojuegos más grande del país, lo que nos permite conectar con audiencias más jóvenes y diversas, fortaleciendo el reconocimiento de nuestras marcas.

Estados Unidos

En noviembre de 2024, Ty Majeski, piloto del equipo ThorSport Racing, patrocinado por Road Ranger, se coronó campeón de la Nascar Craftsman Truck Series, tras una actuación dominante en el Phoenix Raceway, liderando 132 de las 150 vueltas. Este triunfo marca el primer título de Majeski en la serie y el sexto campeonato para ThorSport Racing, consolidando su posición como uno de los equipos más exitosos de la categoría. La asociación entre Road Ranger y ThorSport Racing demuestra la identificación de ambos con la excelencia, la innovación y el espíritu competitivo, valores que se comparten tanto en las pistas como en nuestras operaciones comerciales.





05

Compromiso con Nuestro Equipo

- 5.1 Nuestro Equipo
- 5.2 Cultura Enx
- 5.3 Gestión del Talento
- 5.4 Equipo Diverso
- 5.5 Bienestar Laboral
- 5.6 Derechos Laborales y Participación de los Colaboradores
- 5.7 Nuestro Equipo Ampliado: Socios en la Excelencia Operacional

05
Compromiso
con Nuestro Equipo

- › Nuestro Equipo
- › Cultura Enex
- › Gestión del Talento
- › Equipo Diverso
- › Bienestar Laboral
- › Derechos Laborales
y Participación de los
Colaboradores
- › Nuestro Equipo
Ampliado: Socios en la
Excelencia Operacional



Cierre de seis Negociaciones Colectivas

que abarcaron más del 60% de la dotación

Capacitaciones y adaptación de políticas y protocolos a la **Ley 21.643 (Ley Karin)**

Implementamos el modelo de **Gestión del Cambio**

80,4% de Favorabilidad

en nuestra Encuesta de Clima, con una participación superior al 83%



Primera Cumbre de Liderazgo

con los principales ejecutivos de Road Ranger.

Reconocimiento

a dos miembros del equipo por importantes convenciones de la industria.

Plan de Jubilación 401k

Significativo trabajo de mejora en de los colaboradores, que a partir de enero de 2025 contempla que la compañía iguale los aportes personales realizados.

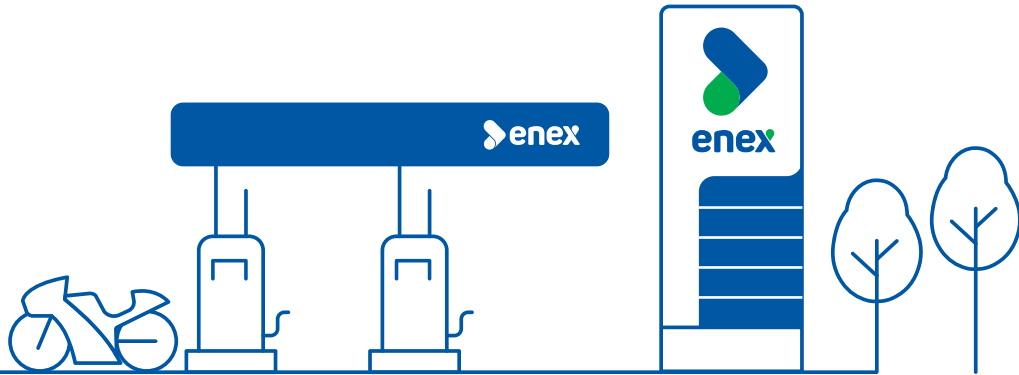
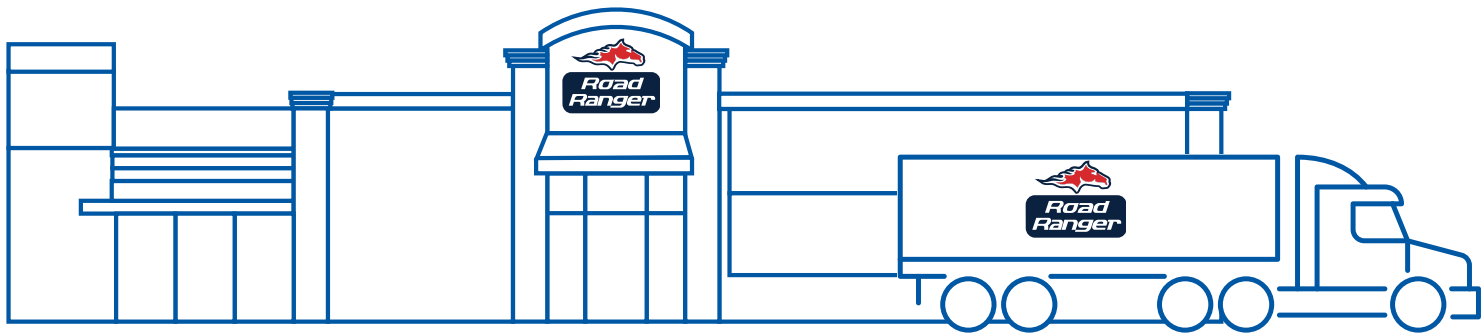
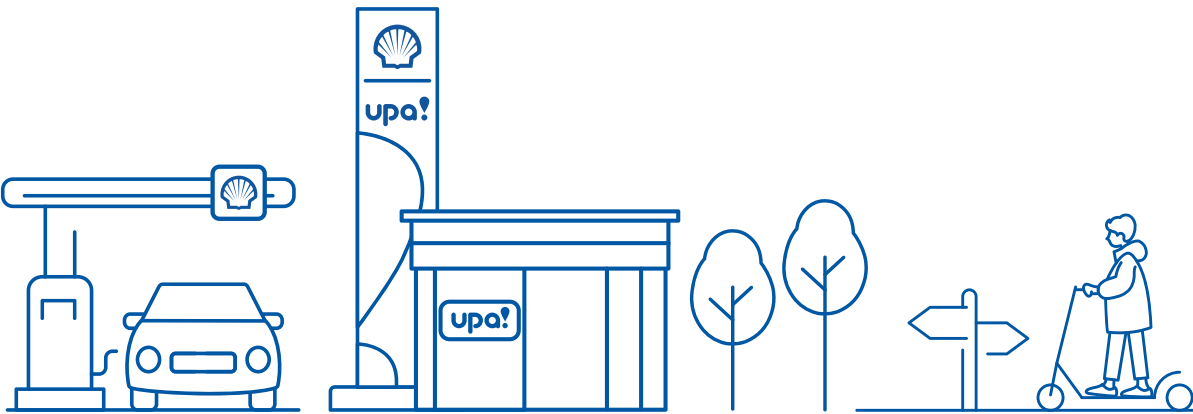


Certificación Great Place to Work

Programa “Cumplí tu sueño financiero”,
orientado a la educación en finanzas personales.

87% de Favorabilidad

en nuestra Encuesta de Clima, con una participación superior al 85%



05
Compromiso
con Nuestro Equipo

- Nuestro Equipo
- Cultura Enex
- Gestión del Talento
- Equipo Diverso
- Bienestar Laboral
- Derechos Laborales y Participación de los Colaboradores
- Nuestro Equipo Ampliado: Socios en la Excelencia Operacional

5.1

GRI | 405-1 | 2-7

Nuestro
Equipo

El compromiso, talento y desarrollo de nuestro equipo de personas son aspectos claves para el éxito de Enex. Por ello, impulsamos un entorno de trabajo colaborativo con iniciativas que fomentan su diversidad y bienestar, y el crecimiento profesional de nuestros colaboradores.

En 2024 nuestra dotación creció en 0,3%, llegando a un total de 4.560 personas. Esta cifra incluye a los integrantes de Enex S.A. y sus tres filiales en Chile (Inversiones Enex, ESM y Dicomac), Road Ranger en Estados Unidos y Enex Paraguay y sus filiales.

Dotación por Entidad

Enex S.A (Chile)	733
Inversiones Enex (Chile)	1.492
ESM (Chile)	559
Dicomac (Chile)	42
Road Ranger (EEUU)	1.070
Enex Paraguay	664
Total	4.560

Dotación por Género

	Hombres	Mujeres
Enex Chile	1.600	1.226
Road Ranger	444	626
Enex Paraguay	265	399
Total	2.309	2.251



05
Compromiso
con Nuestro Equipo

- Nuestro Equipo
- **Cultura Enex**
- Gestión del Talento
- Equipo Diverso
- Bienestar Laboral
- Derechos Laborales y Participación de los Colaboradores
- Nuestro Equipo Ampliado: Socios en la Excelencia Operacional



5.2

Cultura Enex

Chile
Fomentamos la colaboración y el trabajo en equipo, inculcando la cultura de Enex en todas nuestras actividades para reforzar nuestra identidad, que los colaboradores interioricen la importancia de su labor y sean parte activa del propósito de la organización.

Valores **S E R**

Debido a que operamos en tres países y tenemos distintas líneas de negocios, consideramos fundamental para nuestra cultura organizacional reforzar constantemente nuestra identidad y objetivos, junto con promover nuestros Valores SER (Servicio, Excelencia y Respeto) en todo lo que hacemos.

Para mayor información, **revisa aquí**
Sección Propósito y Valores



Cultura de Adaptabilidad e Innovación

La innovación es uno de los tres pilares estratégicos de nuestra compañía y se encuentra intrínsecamente incorporada en nuestro modelo de gestión y en nuestras operaciones. Nuestro enfoque principal es garantizar la sostenibilidad a través de la innovación en productos, servicios, procesos, medioambiente y experiencia de nuestros clientes. Enex S.A. (Chile) cuenta con un Comité de Sostenibilidad e Innovación, encargado de revisar la Estrategia de Sostenibilidad e Innovación, impulsar proyectos y hacer el seguimiento de indicadores. Se reúne mensualmente e involucra al comité ejecutivo.

Programa Enex Innova

Programa interno de innovación para los colaboradores. Los interesados en participar son seleccionados para formar equipos interdisciplinarios, llamados intraemprendedores, quienes reciben capacitación en metodologías de innovación y el acompañamiento semanal del equipo de innovación de Enex y expertos externos, con el objetivo de desarrollar proyectos innovadores alineados con nuestra estrategia. Cada nueva idea o proyecto es presentado a las gerencias para obtener su patrocinio. Los resultados se exponen ante el Comité de Sostenibilidad e Innovación, presidido por el gerente general. En agosto de 2024 iniciamos la implementación de un sistema de convocatoria permanente, para que los colaboradores puedan postular ideas en cualquier momento.



Un caso de éxito del presente año fue el equipo interdisciplinario que trabajó en mejorar la propuesta de valor para los conductores del programa de fidelización Club Clase A. Se implementó un piloto para aumentar la visibilidad y comunicación del programa. Como resultado del proceso se hizo un refuerzo comunicacional y se aprobaron nuevos beneficios, generando un aumento de 37% en los clientes inscritos durante dos meses. Otra iniciativa destacada se basó en la gestión de los pedidos de reposición del stock en las tiendas. El equipo seleccionado implementó un piloto de software que predice los comportamientos de venta, quiebres de stock y diferentes indicadores, mejorando la disponibilidad de productos en un 2%.

Modelo de Gestión del Cambio

Para contribuir a que los equipos estén preparados para nuevos desafíos y grandes proyectos que impliquen una transformación cultural sostenible y efectiva, en 2024 continuamos la implementación de nuestro Modelo de Gestión del Cambio. Este se estructura en etapas que consideran capacitaciones, análisis de riesgos y definición de roles claves, aplicándose en proyectos relevantes con un monitoreo constante. Se destaca también por estructurar elementos esenciales como comunicación, capacitación y planificación, garantizando que todas las etapas sean cumplidas.

Etapas del Proceso de Gestión del Cambio



05 Compromiso con Nuestro Equipo

- Nuestro Equipo
- Cultura Enex
- Gestión del Talento
- Equipo Diverso
- Bienestar Laboral
- Derechos Laborales y Participación de los Colaboradores
- Nuestro Equipo Ampliado: Socios en la Excelencia Operacional



5.3

Gestión del Talento

GRI | 401 – 1

Nuevas Contrataciones de Colaboradores y Rotación del Personal

		2023				2024			
		Nº Total de Nuevas Contrataciones	Tasa de Nuevas Contrataciones	Nº Total de Egresos	% Rotación	Nº Total de Nuevas Contrataciones	Tasa de Nuevas Contrataciones	Nº Total de Egresos	% Rotación
Enex S.A. (Chile)	Hombre	118	24%	104	21%	102	21%	99	20%
	Mujer	50	21%	41	18%	45	19%	35	15%
	Total	168	23%	145	20%	147	20%	134	18%
Inversiones Enex (Chile)	Hombre	347	61%	383	68%	320	56%	312	55%
	Mujer	564	60%	574	61%	490	53%	490	53%
	Total	911	61%	957	64%	810	54%	802	54%
ESM (Chile)	Hombre	194	40%	173	36%	158	30%	174	33%
	Mujer	5	24%	5	24%	21	55%	8	21%
	Total	199	31%	178	35%	179	32%	182	33%
Dicomac (Chile)	Hombre	2	17%	3	25%	0	0%	0	0%
	Mujer	6	18%	9	26%	3	10%	8	27%
	Total	8	17%	12	26%	3	7%	8	19%
Road Ranger	Hombre	927	215%	828	192%	1.004	226%	969	218%
	Mujer	1.306	208%	1.205	192%	1.303	208%	1.286	205%
	Total	2.233	211%	2.033	196%	2.307	216%	2.255	211%
Enex Paraguay	Hombre	188	60%	142	45%	50	19%	168	63%
	Mujer	260	65%	163	51%	112	28%	248	62%
	Total	448	63%	305	63%	162	24%	416	63%
Consolidado	Hombre	1.776	77%	1.633	71%	1.634	71%	1.722	75%
	Mujer	2.191	98%	1.697	89%	1.974	88%	2.075	92%
	Total	2.967	87%	3.630	80%	3.608	79%	3.797	83%

Atraer a los mejores talentos y que se desarrollen dentro de la empresa es uno de nuestros objetivos institucionales. Buscamos generar procesos, evaluaciones, incentivos y planes que permitan la movilidad interna y el desarrollo de carrera laboral de nuestros colaboradores.



5.3

GRI | 404 – 3

Gestión del Talento

Evaluación de Desempeño

Contamos con procesos de evaluación de desempeño diseñados para medir de manera objetiva el aporte de cada colaborador, fomentar su desarrollo profesional y fortalecer su compromiso con la organización. A través de un sistema estructurado y continuo, identificamos oportunidades de mejora y reconocemos los logros, promoviendo un ambiente de crecimiento y excelencia.

Chile

El Proceso de Evaluación de Desempeño MIDE (Mi Desempeño en Enex) busca alinear las metas de los colaboradores con los valores y objetivos de la empresa, proporcionando un proceso continuo y claro para los equipos de trabajo. Es aplicado a todos los colaboradores con contrato indefinido y más de tres meses de servicio. Durante 2024 por primera vez todo el proceso se llevó a cabo en la nueva plataforma MIDE Digital, optimizando la gestión y seguimiento del desempeño de los colaboradores. Sin embargo, para reforzar la cercanía y efectividad del proceso, se promueve que la fijación de metas y la retroalimentación sean realizadas de manera presencial, asegurando una comunicación clara y constructiva.

El proceso MIDE consta de tres etapas:

1 Definición de metas

Espacios de conversación entre el evaluador y el evaluado para establecer metas individuales alineadas con los desafíos estratégicos de la empresa.

2 Feedback Continuo

Se fomenta la retroalimentación constante, con una instancia formal a mediados de año para revisar el desempeño, ajustar metas y reforzar oportunidades de mejora.

3 Autoevaluación y evaluación

Se analizan competencias, logros y el desempeño general a través de autoevaluaciones, evaluaciones a líderes, paneles de calibración y *feedback* final.



Este modelo digital se gestiona a través de la plataforma de gestión de recursos humanos “Conectados”, que centraliza la información y optimiza la experiencia del usuario. Junto con ello, hemos desarrollado cápsulas audiovisuales y cursos en Cmás Virtual, nuestra plataforma de capacitación online.

Estados Unidos

En Road Ranger evaluamos a todos los colaboradores anualmente, a través de un proceso estructurado que permite medir su rendimiento y detectar oportunidades de mejora. La evaluación se basa en cinco categorías: gestión del trabajo, cumplimiento de funciones, trabajo en equipo, comunicación y mentoría. Este enfoque permite a la empresa garantizar que cada colaborador cumpla con sus responsabilidades, fortalezca su desarrollo profesional y contribuya de manera efectiva a los objetivos de la organización.

05 Compromiso con Nuestro Equipo

- › Nuestro Equipo
- › Cultura Enex
- › Gestión del Talento
- › Equipo Diverso
- › Bienestar Laboral
- › Derechos Laborales y Participación de los Colaboradores
- › Nuestro Equipo Ampliado: Socios en la Excelencia Operacional

5.3

GRI | 404 – 3

Gestión del Talento

		2023		2024	
		Nº Colaboradores Evaluados	% Evaluados del Total de Colaboradores	Nº Colaboradores Evaluados	% Evaluados del Total de Colaboradores
Enex S.A. (Chile)	Hombre	402	82%	421	85%
	Mujer	205	91%	205	86%
	Total	607	85%	626	85%
Inversiones Enex (Chile)	Hombre	362	64%	394	69%
	Mujer	591	63%	643	70%
	Total	953	63%	1.037	70%
ESM (Chile)	Hombre	46	9%	57	11%
	Mujer	16	76%	17	45%
	Total	62	12%	74	13%
Dicomac (Chile)	Hombre	12	100%	12	100%
	Mujer	35	103%	30	100%
	Total	47	102%	42	100%
Road Ranger	Hombre	168	45%	229	52%
	Mujer	340	60%	310	50%
	Total	508	54%	539	50%
Enex Paraguay	Hombre	33	46%	35	13%
	Mujer	33	53%	32	8%
	Total	66	99%	67	10%
Consolidado	Hombre	992	43%	1.148	50%
	Mujer	1.226	55%	1.237	55%
	Total	2.218	49%	2.385	52%

Paraguay

En Enex Paraguay medimos el desempeño de los colaboradores a través del proceso Mi EDD, ciclo anual de gestión del desempeño que permite evaluar el cumplimiento de objetivos y fomentar la mejora continua. Este proceso consta de tres etapas:

1 Definición de objetivos

La alta gerencia establece los objetivos estratégicos anuales, los cuales son presentados y aprobados por el directorio. Posteriormente, los gerentes y jefes de línea definen los objetivos individuales con sus respectivos equipos.

2 Observación y Retroalimentación

Durante el año se realizan seguimientos y ajustes por medio de sesiones de retroalimentación intermedia, para asegurar el alineamiento con los objetivos organizacionales.

3 Evaluación Final

Al cierre del ciclo se revisa el desempeño en función de los logros alcanzados y se brinda retroalimentación final, promoviendo oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional.

- › Nuestro Equipo
- › Cultura Enex
- › Gestión del Talento
- › Equipo Diverso
- › Bienestar Laboral
- › Derechos Laborales y Participación de los Colaboradores
- › Nuestro Equipo Ampliado: Socios en la Excelencia Operacional

5.3

IP | 10

Gestión del Talento

Movilidad interna

Reafirmamos nuestro compromiso con el crecimiento y desarrollo de nuestros colaboradores, promoviendo oportunidades de movilidad interna y fortaleciendo sus competencias, a través de planes estructurados de capacitación, elaborados a partir de las brechas identificadas en la Evaluación de Desempeño. Promovemos procesos de concurso interno, brindando a los colaboradores la posibilidad de postular a nuevas posiciones y avanzar en su trayectoria profesional.

Chile

Durante 2024 impulsamos la movilidad interna en áreas estratégicas como ventas en estaciones de servicios y administración y finanzas, favoreciendo el ascenso a posiciones de liderazgo y reconociendo la experiencia en la compañía como un activo clave en el desarrollo del talento. A su vez, el Plan de Sucesión y Detección de Talento implementado en Inversiones Enex, ha permitido destacar colaboradores con alto potencial, ofreciéndoles programas de entrenamiento que los preparan para asumir mayores responsabilidades.

Estados Unidos

En Road Ranger incentivamos la formación cruzada entre el personal de las tiendas de conveniencia y de los restaurantes, para que los colaboradores destacados puedan demostrar sus capacidades y ser considerados para procesos de movilidad interna.

Paraguay

Ante la vacancia de un cargo, realizamos procesos de búsqueda interna por medio de la socialización de los requerimientos en toda la compañía. De esta forma, todos los colaboradores con más de seis meses de antigüedad y que respondan a los perfiles requeridos, pueden postular e iniciar un proceso de selección.

		2023				2024			
		Vacantes Ocupadas Internamente	Vacantes Ocupadas por Nuevas Contrataciones	Total	% VOI*	Vacantes Ocupadas Internamente	Vacantes Ocupadas por Nuevas Contrataciones	Total	% VOI*
Enex S.A. (Chile)	Hombre	33	109	142	23%	29	102	131	22%
	Mujer	19	51	70	27%	12	45	57	21%
	Total	52	160	212	25%	41	147	188	22%
Inversiones Enex (Chile)	Hombre	4	319	323	1%	9	311	320	3%
	Mujer	21	447	468	4%	13	477	490	3%
	Total	25	766	791	3%	22	788	810	3%
ESM (Chile)	Hombre	12	217	229	5%	17	158	175	10%
	Mujer	0	6	6	0%	0	21	21	0%
	Total	12	223	235	5%	17	179	196	9%
Dicomac (Chile)	Hombre	1	2	3	33%	0	0	0	0%
	Mujer	1	6	7	14%	0	3	3	0%
	Total	2	8	10	20%	0	3	3	0%
Road Ranger	Hombre	48	927	975	5%	86	1.004	1.090	8%
	Mujer	94	1.306	1.400	7%	150	1.303	1.453	10%
	Total	142	2.233	2.375	6%	236	2.307	2.543	9%
Enex Paraguay	Hombre	21	129	150	14%	18	262	280	6%
	Mujer	23	167	190	12%	27	398	425	6%
	Total	44	296	340	13%	45	660	705	6%
Consolidado	Hombre	119	1.703	1.822	7%	159	1.837	1.996	8%
	Mujer	158	1.983	2.141	7%	202	2.247	2.449	8%
	Total	277	3.686	3.963	7%	361	4.084	4.445	8%

*VOI: vacantes ocupadas internamente.





5.3



Gestión del Talento

GRI | 404-1

Iniciativas para la Formación de Colaboradores

Buscamos continuamente el desarrollo profesional de nuestro equipo a través de programas de formación y capacitación, asegurando que nuestros colaboradores adquieran las competencias necesarias para enfrentar los desafíos del negocio. Estas iniciativas no sólo fortalecen el desempeño individual y colectivo, sino que también contribuyen al desarrollo de una cultura de aprendizaje continuo e innovación.

Capacitaciones

Chile

Tenemos un programa de formación integral que responde a las necesidades del negocio y fortalece el crecimiento profesional de los equipos, garantizando que cada colaborador cuente con las herramientas necesarias para desempeñarse de manera eficiente y alineada con los valores de Enex. Este es un modelo flexible en su diseño, porque va en línea con el rol que cada colaborador desempeña, definiendo algunas como voluntarias y otras obligatorias. En 2024 continuamos implementando nuestra malla de capacitación transversal, enfocándonos en la inducción corporativa, temáticas legales, salud, seguridad, medio ambiente e innovación, entre otras materias. Para acceder a las capacitaciones disponemos de plataformas tecnológicas como C+ Virtual e Intranet.

Durante el año se destinaron \$88 millones a programas de capacitación, alcanzando las 44.561 horas de formación y beneficiando a 633 colaboradores, a través de instancias acreditadas y financiadas con franquicias tributarias adicionales a las horas de formación operacional.

Curso	Descripción
Inducción Corporativa	Curso de e-learning diseñado para familiarizar a los nuevos colaboradores con la cultura, valores y estructura organizacional de Enex.
Charla de Libre Competencia	Capacitación impartida por el área de asuntos corporativos sobre el Decreto Ley N°211, abordando las normativas de libre competencia y su correcta aplicación para prevenir sanciones.
Nación Consciente	Cursos enfocados en generar consciencia sobre el medioambiente, la seguridad y la prevención de riesgos que pueden afectar el trabajo y las actividades diarias.
Proceso de Compra	Capacitación realizada por el área de contratos y adquisiciones para conocer y aplicar correctamente el flujo de compras en Enex.
Transformación Digital	Instrucción sobre las herramientas Microsoft Teams, One Drive, JDE y Power BI y ciberseguridad, con consejos para el buen cuidado y mantenimiento de los equipos y para controlar la seguridad de la información. Cursos para aquellas personas que requieren niveles específicos de Power BI, Power Automate y/o SQL, entre otros.
Inglés	Curso para las personas que ocupan cargos que requieren niveles específicos de inglés y que presentan algunas brechas en el conocimiento de este idioma.
Inducción de Sostenibilidad e Innovación	Espacio formativo sobre los procesos de innovación y los proyectos de sostenibilidad implementados por Enex. Incluye charlas TEX sobre nuevas tecnologías, tendencias e innovaciones que aportan a los clientes y al quehacer de la industria.
Inducción de Salud, Seguridad y Medio Ambiente	Capacitación obligatoria para nuevos colaboradores, enfocada en la prevención de accidentes y el cuidado del medioambiente.
Enex Innova	Curso que transmite las principales herramientas que componen los proyectos de innovación y emprendimientos aplicables a nuestro trabajo.
Gestión de Personas	Conocimiento de los procesos implementados por el área de personas en inserción laboral, reclutamiento y selección, desarrollo organizacional, remuneraciones y formación, entre otros temas. Capacitación en legislación laboral acorde a las nuevas leyes surgidas durante el año, como la Ley de las 40 horas, la Ley de Conciliación de la Vida Familiar y Laboral y la Ley 21.643 (Ley Karin), promoviendo buenas prácticas laborales asociadas con los valores de Enex. Experiencia presencial en la planta de combustibles de Maipú, donde los equipos pueden conocer de cerca las operaciones y recibir el proceso de Inducción desde el propio negocio.

- › Nuestro Equipo
- › Cultura Enex
- › Gestión del Talento
- › Equipo Diverso
- › Bienestar Laboral
- › Derechos Laborales y Participación de los Colaboradores
- › Nuestro Equipo Ampliado: Socios en la Excelencia Operacional



5.3

GRI | 404-1
IP | 19

Gestión
del Talento

Estados Unidos

Nuestra plataforma *Ready Training Online (RTO)* se enfoca en la capacitación, inducción e integración de nuestros líderes y nuevos profesionales. Realizamos frecuentes actualizaciones de los cursos en temas como ventas, productos y acoso laboral, priorizando aquellos que fortalecen los planes estratégicos de la compañía. En 2024 se llevaron a cabo 83.281 horas de capacitación, beneficiando a 2.045 personas.

En 2024 celebramos el primer *Leadership Summit Anual*, un hito clave en nuestro programa de capacitación. Durante este encuentro reunimos a todos los gerentes en sesiones de formación estructuradas en grupos focales, con el objetivo de fortalecer sus habilidades de liderazgo, compartir mejores prácticas y alinear estrategias para la compañía.

Paraguay

Durante 2024 continuamos con el programa Enex Saludable, que integra capacitaciones orientadas a la calidad de vida, incluyendo salud física y emocional, habilidades sociales y finanzas personales. Esta última se efectúa a través del programa Cumplí tu sueño financiero. Además, con el objetivo de mejorar la organización y la eficiencia operativa se iniciaron las capacitaciones del Programa 5S, con la participación de líderes en esta primera etapa. Para 2025 se prevé continuar con los colaboradores de la oficina matriz.

Promedio de Horas de Formación al Año por Colaborador

		Número de Horas de Capacitación	Número de Colaboradores Capacitados	Promedio de Horas de Capacitación
Enex S.A. (Chile)	Hombre	2.475	194	12,8
	Mujer	1.179	101	11,7
	Total	3.654	295	12,4
Inversiones Enex (Chile)	Hombre	22.908	567	40,4
	Mujer	37.376	922	40,5
	Total	60.284	1.489	40,5
ESM (Chile)	Hombre	20.342	521	39,0
	Mujer	589	38	15,5
	Total	20.931	559	37,4
Dicomac (Chile)	Hombre	138	13	10,6
	Mujer	1.036	32	32,4
	Total	1.174	45	26,1
Road Ranger	Hombre	34.306	840	40,8
	Mujer	48.975	1205	40,6
	Total	83.281	2.045	40,7
Enex Paraguay	Hombre	950	520	1,8
	Mujer	856	513	1,7
	Total	1.806	1.033	1,7
Consolidado	Hombre	81.119	2.655	31
	Mujer	90.011	2.811	32
	Total	171.130	5.466	31

Cofinanciamiento de Becas

Chile

En Enex contamos con un programa de cofinanciamiento de becas, con el objetivo de facilitar a nuestros colaboradores la realización de estudios superiores, brindándoles oportunidades de desarrollo profesional y permitiéndoles fortalecer sus competencias para asumir nuevos desafíos dentro de la organización.

En 2024 hubo 26 becas para continuar estudios de pre y postgrado. También destacan 11 casos asociados a la continuidad de estudios de períodos anteriores, lo que demuestra el apoyo y compromiso de Enex en el desarrollo de las personas.

Colaboradores Becados para Continuar Estudios Pre y Postgrado 2024

Número total de postulantes	34
Seleccionados estudios pregrado	15
Seleccionados estudios postítulo	9
Seleccionados estudios postgrado	2
Total seleccionados	26

Paraguay

Como parte de nuestro compromiso con el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, en Enex Paraguay promovemos el cofinanciamiento de estudios especializados en áreas estratégicas para la compañía. Durante 2024 financiamos la participación de miembros del equipo de contabilidad en el Diplomado Internacional de Normas Internacionales de Información Financiera, así como la formación en Negociación para el equipo comercial.

- › Nuestro Equipo
- › Cultura Enex
- › Gestión del Talento
- › Equipo Diverso
- › Bienestar Laboral
- › Derechos Laborales y Participación de los Colaboradores
- › Nuestro Equipo Ampliado: Socios en la Excelencia Operacional

5.3

GRI | 202-1

Gestión
del Talento

Política de
Remuneraciones Justas

Promovemos una política de remuneraciones justas y equitativas, asegurando que la compensación de nuestros colaboradores refleje su desempeño, responsabilidades y las condiciones del mercado. Este enfoque permite atraer y retener talento como también fortalecer una cultura organizacional basada en la transparencia, la equidad y la valoración del trabajo bien hecho.

Chile

Nuestra Política de Remuneraciones establece como principio fundamental tener ofertas salariales de entrada por encima del Ingreso Mínimo Mensual (IMM), con lo cual buscamos retribuir con un criterio de competitividad en la atracción y retención de talento. En 2020, dimos un paso adicional al establecer un piso de \$500.000 en total haberes para quienes percibían menos de ese monto, reforzando nuestra mirada hacia una compensación más justa. Para este año 2024 mantuvimos nuestro compromiso de seguir entregando ofertas salariales por sobre el IMM.

Durante el 2024, el salario inicial en nuestras filiales de Chile fue entre un 28% y 54% superior al sueldo mínimo legal del país.

	2023		
	Salario Inicial Empresa (\$)	Salario Mínimo País (\$)	Relación Salario Empresa y Mínimo País (\$)
Enex S.A	658.373	460.000	143%
Inversiones Enex	598.000	460.000	130%
ESM SpA	736.804	460.000	160%
Dicomac	625.000	460.000	136%

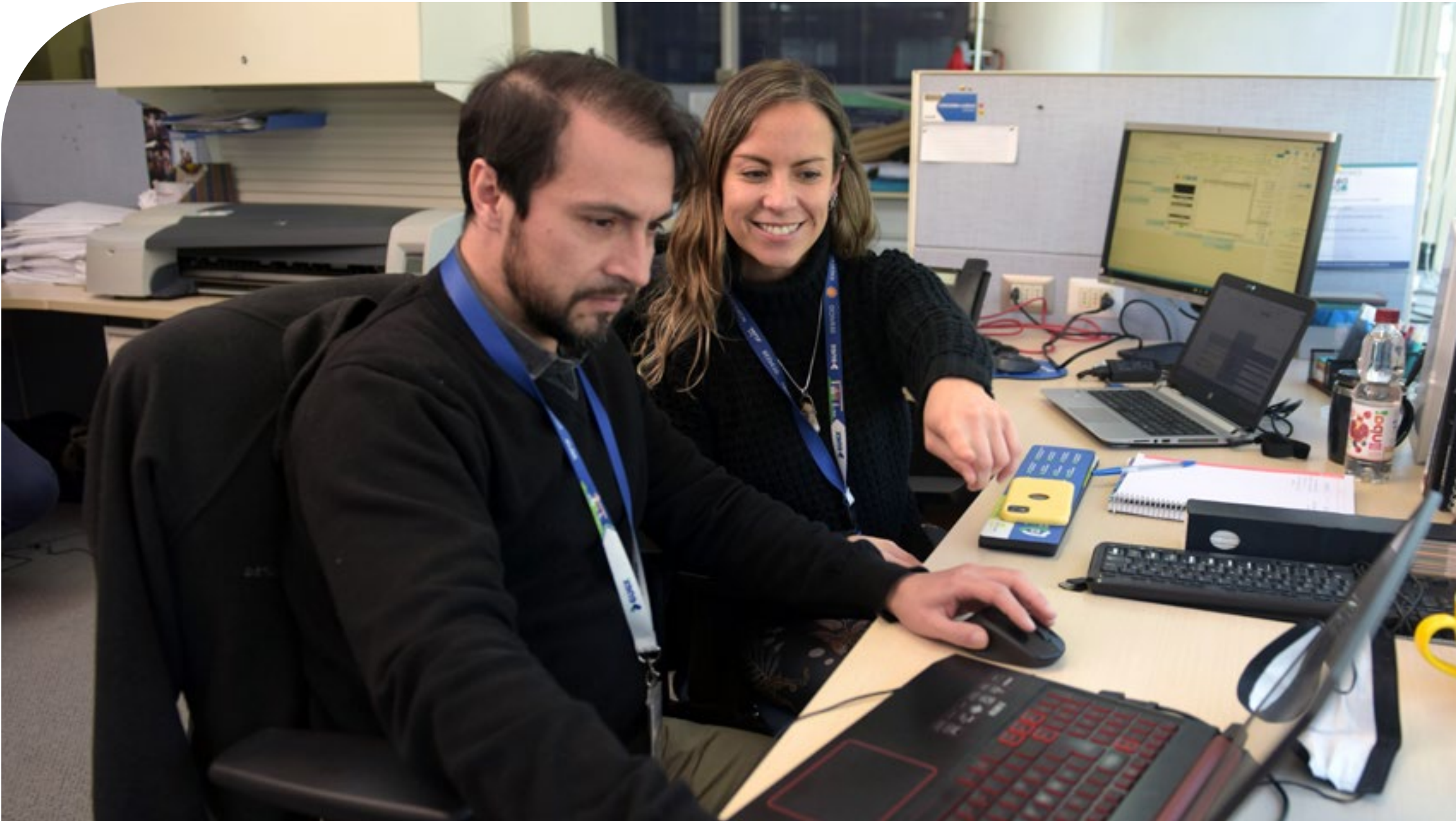
	2024		
	Salario Inicial Empresa (\$)	Salario Mínimo País (\$)	Relación Salario Empresa y Mínimo País (\$)
Enex S.A	677.000	500.000	135%
Inversiones Enex	637.500	500.000	128%
ESM SpA	767.669	500.000	154%
Dicomac	675.000	500.000	135%

Estados Unidos

En Road Ranger los salarios iniciales cumplen o superan el salario mínimo legal en todas las ubicaciones donde operamos. Este enfoque asegura que todos los colaboradores cuenten con remuneraciones justas y alineadas con las normativas locales.

Paraguay

En la filial Enex Paraguay, durante el 2024 entregamos un salario inicial superior en un 7% al mínimo legal establecido en el país, reflejando nuestro compromiso por entregar condiciones laborales competitivas.



05
Compromiso
con Nuestro Equipo

- › Nuestro Equipo
- › Cultura Enex
- › Gestión del Talento
- › Equipo Diverso
- › Bienestar Laboral
- › Derechos Laborales y Participación de los Colaboradores
- › Nuestro Equipo Ampliado: Socios en la Excelencia Operacional



5.4



Equipo
Diverso

GRI | 405-1

Enex promueve un entorno de trabajo basado en la diversidad, la equidad y la inclusión, reconociendo que las distintas perspectivas fortalecen la cultura organizacional y potencian la innovación. De esta manera, trabajamos activamente en la creación de espacios donde cada colaborador pueda desarrollarse plenamente, sin distinciones de género, edad, origen o cualquier otra condición.

Contamos con una Política de Diversidad e Inclusión, y también con un Protocolo de Diversidad e Identidad de Género, que está contenido en el Reglamento Interno de todas nuestras compañías.

Inclusión de Personas
en Situación de Discapacidad
Chile

Este año tuvimos importantes logros en inclusión laboral, alcanzado el 1% de la dotación de personas en situación de discapacidad en todas nuestras razones sociales. Adicionalmente, nos fijamos como objetivo lograr el 2% en Chile a este respecto, lo que aún no es exigible por la Ley N° 21.015 de Inclusión Laboral en el país.

Enex Chile participó de la Feria de Inclusión Laboral, un espacio dedicado a promover la empleabilidad de personas con discapacidad. Durante el evento, la compañía presentó sus vacantes inclusivas y dio a conocer sus iniciativas para fomentar un entorno de trabajo equitativo y accesible.

Durante el año trabajamos junto a la consultora Sostenibilidad Relacional para brindar apoyo personalizado a los colaboradores que presentan situaciones de discapacidad, con el fin de orientarlos en su proceso de acreditación, lo que generó espacios de confianza y oportunidades. Al mismo tiempo, promovimos una cultura inclusiva que fomenta su participación en la compañía, tratando esta materia a través de sesiones de sensibilización y capacitaciones específicas para colaboradores y jefaturas. Estas buscaron abordar la inclusión laboral en forma integral, entregándoles herramientas y nociones acerca de la discapacidad, uso correcto del lenguaje, marco legal, sesgos y prejuicios, entre otros aspectos.

31
Colaboradores en Situación
de Discapacidad (PsD)
Enex Chile

Alcanzamos una
participación
femenina de

43,4%

Equidad de Género
Chile

Nuestra Política de Contratación asegura la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres en los procesos de selección. Fomentamos la equidad de género, mediante acciones como la disposición de sueldos equitativos y la promoción de mujeres en todos los niveles, incluyendo roles tradicionalmente ocupados por hombres, para garantizar la mejor selección y equilibrar las oportunidades. Fue así como en 2024 alcanzamos una participación femenina del 43,4%.

En el ámbito minero, donde habitualmente las labores son desempeñadas por hombres, implementamos planes de trabajo específicos para reducir brechas de género. Se destacaron programas como la capacitación de mujeres en faena en la Minera Centinela, que tuvo como objetivo preparar a futuras contrataciones y lograr el cumplimiento de metas en esta materia.

Diversidad de Nacionalidades
Chile

Valoramos el aporte que realizan todos los colaboradores y las distintas culturas según su lugar de origen. Actualmente, el 8,3% de nuestra fuerza laboral en el país está formada por colaboradores extranjeros, reflejo de nuestro compromiso con la diversidad y el contexto globalizado en el que operamos.

Reconocemos que el bienestar de nuestros colaboradores es clave para el éxito de la organización. Por este motivo, a través de diversos programas y beneficios buscamos crear un entorno de trabajo saludable, motivador y alineado con sus necesidades.

Nacionalidades en Enex Chile

10,1%
124 mujeres
Porcentaje
de mujeres
extranjeras*

6,9%
111 hombres
Porcentaje
de hombres
extranjeros**

*Según dotación total de mujeres
**Según dotación total de hombres

- › Nuestro Equipo
- › Cultura Enex
- › Gestión del Talento
- › Equipo Diverso
- › Bienestar Laboral
- › Derechos Laborales y Participación de los Colaboradores
- › Nuestro Equipo Ampliado: Socios en la Excelencia Operacional

5.5

Bienestar Laboral

IP | 12
GRI | 401-3

Clima Organizacional Chile

En Enex comprendemos el clima laboral como la percepción que tienen los colaboradores sobre el ambiente y las condiciones de trabajo dentro de la organización. Para gestionarlo de manera efectiva, contamos con un ciclo anual de medición, cuyo objetivo es identificar fortalezas y oportunidades de mejora que impacten en el bienestar y desempeño de nuestros equipos.

La medición se realiza a través de una encuesta voluntaria en la que pueden participar todas las personas con más de tres meses de antigüedad en la compañía. Este instrumento personalizado evalúa el clima organizacional mediante 13 dimensiones y 33 preguntas, utilizando una escala *Likert* de cinco niveles para medir la frecuencia y percepción de distintos aspectos del entorno laboral.

Con los resultados obtenidos, desarrollamos planes de acción a nivel de gerencias y compañía, asegurando un seguimiento continuo a las iniciativas definidas. Además, realizamos reuniones de seguimiento para evaluar el avance de las acciones implementadas, garantizando mejoras sostenibles en el tiempo.

Reafirmamos nuestro compromiso con el bienestar y satisfacción de los colaboradores, a través de la realización de la Encuesta de Clima Laboral, la cual alcanzó un 85% de participación en el último período. Los resultados reflejan un 87% de satisfacción,

Paraguay

evidenciando un alto nivel de compromiso y una percepción positiva del ambiente de trabajo. Este positivo resultado repercutió en la renovación de la certificación *Great Place to Work*.

Beneficios que Potencian el Talento Chile

Promovemos el bienestar y el desarrollo profesional a

Resultados Encuesta de Clima Laboral

		2022	2023	2024
Enex S.A. (Chile)	% de favorabilidad	80,3%	80,0%	80,4%
	% de participación	89,9%	92,6%	93,4%
ESM (Chile)	% de favorabilidad	78,2%	78,6%	81,2%
	% de participación	93,0%	91,5%	98,7%
Inversiones Enex S.A. (Chile)	% de favorabilidad	82,2%	81,1%	76,6%
	% de participación	92,2%	91,9%	92,3%
Dicomac (Chile)	% de favorabilidad	87,1%	87,0%	73,6%
	% de participación	80,9%	97,4%	97,2%
Enex Paraguay	% de favorabilidad	91,0%	85,0%	85,0%
	% de participación	95,0%	78,0%	87,0%

través del programa Nación Enex Bienestar. Este incluye medidas como tardes libres en el día del cumpleaños, días adicionales por matrimonio, nacimiento de hijos o fallecimiento de familiares, y la opción de teletrabajo en ciertos roles, fomentando la flexibilidad en momentos importantes de la vida de los colaboradores.

Además, buscamos fortalecer los lazos entre las personas por medio de actividades fuera del trabajo. En 2024 organizamos eventos familiares, celebraciones de aniversario, campeonatos internos y la "Semana de la Chilenidad", entre otras iniciativas para promover un ambiente laboral positivo.

Paraguay

Implementamos el programa Enex Saludable , enfocado en concientizar a los colaboradores sobre el bienestar emocional y la calidad de vida. Incluye aspectos de salud física, emocional, financiera y social, con capacitaciones sobre bienestar físico y mental, gestión emocional, campañas de vacunación, alimentación saludable y prevención de enfermedades. También ofrecemos días libres adicionales para celebrar cumpleaños, matrimonios y realizar chequeos médicos preventivos.



- › Nuestro Equipo
- › Cultura Enex
- › Gestión del Talento
- › Equipo Diverso
- › Bienestar Laboral
- › Derechos Laborales y Participación de los Colaboradores
- › Nuestro Equipo Ampliado: Socios en la Excelencia Operacional

5.5

Bienestar Laboral

GRI | 404-2 | 401-3

Permiso Parental

Valoramos la importancia de la familia y la necesidad de equilibrar la vida laboral y personal de los colaboradores. Por ello, adherimos a las normativas locales en materia de permisos parentales en cada país donde operamos, asegurando que todos los colaboradores puedan disfrutar de los beneficios establecidos.

Cantidad total de colaboradores con derecho al permiso parental
Cantidad total de colaboradores que se han acogido al permiso parental
Cantidad total de colaboradores que han regresado al trabajo en el período del informe después de terminar el permiso parental

Enex Chile		Road Ranger		Enex Paraguay	
Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
25	31	6	17	6	30
21	31	6	17	6	30
6	6	6	17	6	30

Programas de Ayuda a la Transición Chile

Contamos con un programa de apoyo para acompañar a los colaboradores en la última etapa de su vida laboral, facilitando su retiro. Este programa está dirigido a quienes han tenido una trayectoria de más de cinco años en la compañía. Busca reconocer su contribución a través de un acuerdo económico que les brinde mayor estabilidad en su transición hacia la jubilación.

El programa incluye:

- › Retiro opcional para quienes estén en edad de jubilación y tengan más de cinco años de servicio.
- › Pago de indemnización legal al acogerse al retiro.
- › Servicios de *outplacement* para cargos de primera línea.
- › Asistencia o asesoría sobre la transición a una vida sin trabajo.

111

Colaboradores totales
que se han acogido al permiso
parental (en nuestros tres países)



5.6

Derechos Laborales y Participación de los Colaboradores

GRI | 2-30

Chile

Nos comprometemos a respetar los derechos laborales y a fomentar la participación de nuestros trabajadores, tanto en instancias de diálogo y consulta como en el ejercicio de su derecho a la sindicalización y representación colectiva, construyendo relaciones basadas en la confianza y el respeto mutuo.

En 2024 Enex concluyeron exitosamente seis negociaciones colectivas, que abarcaron más del 60% de la dotación de la compañía. Las negociaciones fueron realizadas de manera anticipada y lograron acuerdos mutuamente satisfactorios y en poco tiempo, reflejando nuestro compromiso con la colaboración y el diálogo abierto con nuestros colaboradores.

	N° Sindicatos	N° de Hombres Sindicalizados	N° de Mujeres Sindicalizadas	Total N° Trabajadores Sindicalizados	Dotación	% Trabajadores Sindicalizados	% de Trabajadores Cubiertos por Instrumento Colectivo
Enex S.A.	3	301	145	446	733	60,85%	61,26%
Inversiones Enex	4	36	103	139	1.492	9,32%	5,43%
ESM SpA	7	336	10	346	559	61,90%	42,93%
Dicomac	1	8	25	33	42	78,57%	100%

*Se presentan únicamente los datos de Chile, ya que Estados Unidos y Paraguay no cuentan con sindicatos.

En diciembre de 2024 el 34% de nuestros colaboradores en Chile formaba parte de sindicatos.

En abril de 2024 entró en vigencia la Ley N° 21.561, conocida como Ley de 40 horas, que reduce gradualmente la jornada laboral en Chile. Su implementación en Enex fue abordada con los sindicatos, en un proceso marcado por la colaboración entre todas las partes involucradas, asegurando su cumplimiento legal y adaptándose a las necesidades específicas de los trabajadores y la compañía.



- › Nuestro Equipo
- › Cultura Enex
- › Gestión del Talento
- › Equipo Diverso
- › Bienestar Laboral
- › Derechos Laborales y Participación de los Colaboradores
- › Nuestro Equipo Ampliado: Socios en la Excelencia Operacional

5.7



Nuestro Equipo Ampliado Socios en la Excelencia Operacional

Contratistas

Trabajamos con una red de contratistas estratégicos en áreas como transporte, construcción e ingeniería, asegurando el abastecimiento en estaciones de servicios y a clientes industriales a lo largo del país. El compromiso con la seguridad y la prevención de riesgos es un pilar fundamental en la gestión de los contratistas. Por este motivo establecemos relaciones de largo plazo con estas empresas, promoviendo la estabilidad y la calidad en el servicio. A su vez, hemos implementado un estándar de auditoría en sectores críticos, como transporte e ingeniería, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de protocolos de seguridad y optimizar la gestión de riesgos. A partir de estos procesos, se establecen planes de mejora continua, permitiendo que los contratistas eleven sus estándares operativos y cumplan con las exigencias de Enex y nuestros clientes.

Distribuidores

En Chile, a través de nuestra red de 454 estaciones de servicios y 221 tiendas de conveniencia, ofrecemos oportunidades de franquicia para emprendedores que buscan formar parte de un negocio consolidado y de alta demanda, quienes cuentan con experiencia en gestión comercial y liderazgo de equipos, orientados a la excelencia operacional y el servicio al cliente. De esta forma, los distribuidores acceden a capacitaciones, soporte operativo y estrategias comerciales para potenciar su negocio. Ponemos a su disposición un

proceso de postulación estructurado, garantizando que cada socio estratégico reciba las herramientas necesarias para una gestión eficiente y rentable.

En 2024 consolidamos un nuevo modelo de comisiones, con una estructura acumulativa en unidades de fomento que se paga al finalizar la relación comercial, brindando mayor seguridad y estabilidad a nuestros distribuidores al dejar el negocio. También, para potenciar nuestra propuesta de valor, ampliamos las oportunidades de negocio para los distribuidores, incorporando tiendas de conveniencia, lavado de autos y venta de kerosene, consolidando una oferta integrada que maximiza la rentabilidad de cada estación.

Como parte de nuestro compromiso con el desarrollo de la red de distribuidores, en octubre realizamos la Convención de Distribuidores en Santiago, un espacio donde compartimos los resultados del negocio y su visión futura, y en el cual presentamos el nuevo aditivo Shell V-Power para gasolina.



06

Salud y Seguridad para Todos

- 6.1 Salud y Seguridad de Nuestros Equipos
- 6.2 Salud y Seguridad para Nuestros Socios Estratégicos
- 6.3 Seguridad en Nuestros Productos y Servicio



06
Salud y Seguridad para Todos

- › Salud y Seguridad de Nuestros Equipos
- › Salud y Seguridad para Nuestros Socios Estratégicos
- › Seguridad en Nuestros Productos y Servicio



Certificación del Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo bajo Norma ISO 45.001.

APRIMIN
Reconocimiento por las prácticas de seguridad en minería.

Reconocimiento en los Premios RAEV
en la categoría de flota no minera más segura.

29.252 Horas de Formación en salud y seguridad a empleados propios y 1.104 a contratistas.



Nueva Identificación de Riesgos con una evaluación recurrente en la que participaron los 53 gerentes.

1.070 Trabajadores Capacitados en salud y seguridad.



100% de Nuestros Trabajadores Directos con Cobertura del sistema de gestión de la salud y seguridad.

Campañas “Octubre Rosa” y “Noviembre Azul” con cobertura del 100% de exámenes para detección temprana de cáncer de mama y próstata.



- Salud y Seguridad de Nuestros Equipos
- Salud y Seguridad para Nuestros Socios Estratégicos
- Seguridad en Nuestros Productos y Servicio

6.1

Salud y Seguridad de Nuestros Equipos

GRI | 403-1 | 403-5 | 403-6 | 403-8

Tenemos un compromiso con la salud y seguridad de nuestros colaboradores y de todos quienes trabajan e interactúan con la compañía. A través de una cultura de prevención, el cumplimiento de estrictos estándares y la realización de programas de formación continua, buscamos garantizar entornos de trabajo protegidos para minimizar los riesgos en nuestras operaciones.

Nuestro enfoque abarca a los equipos internos como a contratistas y proveedores, asegurando que todos quienes forman parte de nuestras actividades operen bajo los mismos principios de seguridad y bienestar.

Gestión en Salud y Seguridad

En Enex nos enfocamos en la implementación de estándares y procesos robustos que permitan prevenir incidentes, promover entornos de trabajo seguros y resguardar el bienestar de nuestros colaboradores y contratistas. A través de capacitaciones, auditorías, el monitoreo continuo de las actividades y la aplicación de buenas prácticas, fortalecemos una cultura preventiva en todos los niveles de la organización.

Nuestro compromiso es avanzar constantemente en la mejora continua de nuestros sistemas de gestión, garantizando un ambiente laboral seguro y alineado con las mejores prácticas de la industria y de nuestros clientes.

Chile

La subgerencia de seguridad, salud y medioambiente (SSMA) lidera la implementación y supervisión de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, asegurando su cumplimiento para colaboradores, contratistas y la comunidad. Su gestión incluye la prevención de riesgos y delitos, el monitoreo de condiciones laborales y la ejecución de acciones preventivas para minimizar incidentes y proteger los activos de la empresa.

Hemos consolidado una cultura de seguridad mediante la implementación de un sistema de gestión estructurado, cuyo objetivo es fomentar buenas prácticas en todas las áreas de la compañía.

Realizamos campañas anuales para fomentar la concientización y la participación activa de todos los colaboradores en promover la salud y seguridad ocupacional. Entre las principales herramientas utilizadas destacan:

- **Liderazgo visible:** iniciativa donde los líderes de la empresa realizan inspecciones y caminatas de seguridad para mejorar la comunicación con los equipos y reforzar las buenas prácticas.
- **Digitalización de controles de seguridad:** en 2024 ampliamos la implementación de una aplicación móvil desarrollada en conjunto con Mutua de Seguridad en 2023, que facilita la gestión de hallazgos y confirma los controles necesarios para operar con riesgos controlados. Esta herramienta reemplazó los formatos tradicionales de controles de seguridad, permitiendo un registro digital en tiempo real que optimiza la gestión de seguridad en terreno y de KPI, entregándoles mayor visibilidad.

En 2024 nos certificamos en la ISO 45.001:2018, que avala la eficiencia del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el almacenamiento, abastecimiento, despacho y venta de combustibles líquidos, asfalto y lubricantes, así como en el funcionamiento de las oficinas. Hemos implementado este sistema en todos los depósitos ubicados en Chile, incluyendo la casa matriz, garantizando entornos laborales seguros y saludables.

Impulsamos una cultura de cuidado preventivo en todos los niveles de la organización, implementando herramientas y procesos que contribuyen a la identificación y eliminación de peligros y riesgos laborales. Además, entregamos beneficios como el seguro complementario de salud sin costo para los colaboradores, que incluye cobertura médica, dental y catastrófica, telemedicina gratuita y vacunación contra la influenza en abril.

Para garantizar la calidad del sistema de gestión de salud y seguridad, en Enex implementamos el estándar SSMA para los contratistas principales. A través de auditorías internas hemos optimizado el control de riesgos críticos como los protocolos de seguridad y promovemos instancias de capacitación y concientización para todos los colaboradores, consolidando un entorno de trabajo seguro y protegido.

Cobertura del Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad de Enex Chile

Año	Colaboradores Directos	% de Cobertura Colaboradores Directos	Colaboradores Indirectos	% de Cobertura Colaboradores Indirectos
2022	2.796	100%	1.581	100%
2023	2.854	100%	1.566	100%
2024	2.858	100%	1.329	100%

- Salud y Seguridad de Nuestros Equipos
- Salud y Seguridad para Nuestros Socios Estratégicos
- Seguridad en Nuestros Productos y Servicio

6.1



Salud y Seguridad de Nuestros Equipos

GRI | 403-1| 403-2 | 403-3 | 403-4 | 403-5 | 403-6

Fortaleciendo la Cultura Preventiva

La capacitación es un pilar fundamental en la estrategia de seguridad y salud ocupacional de Enex, asegurando que los colaboradores propios como los contratistas cuenten con las herramientas necesarias para prevenir riesgos y actuar de manera segura en sus funciones. A través de un programa estructurado, la compañía imparte formación especializada en diversas temáticas, reforzando el cumplimiento de normativas y fomentando una cultura de prevención y autocuidado en toda la organización.

Formación de Colaboradores Sobre Salud y Seguridad en el Trabajo

	2023	2024
Número de cursos de salud y seguridad dictados a colaboradores propios	54	73
Horas de formación en salud y seguridad a colaboradores propios	22.732	29.252
Número de colaboradores capacitados en salud y seguridad	4.642	7.730
Número de cursos de salud y seguridad dictados a contratistas	27	26
Horas de formación en salud y seguridad a contratistas	1.116	1.104

En 2024 realizamos 29.252 horas de formación en 73 temáticas. Los cursos más relevantes incluyeron control de riesgos por radiación ultravioleta , investigación de accidentes y cultura de seguridad-gestión de riesgos críticos.

Comités Para la Seguridad de Nuestro Equipo

La identificación de riesgos en seguridad y salud en el trabajo es un elemento clave de nuestro Sistema de Gestión. Este proceso se lleva a cabo en forma anual y periódica, así como ante la ocurrencia de incidentes con lesiones, enfermedades profesionales o cuando se activa el proceso de Gestión de Cambios, garantizando una evaluación continua y la implementación de mejoras preventivas.

Comité de Salud, Seguridad y Medio Ambiente:

Evaluamos mensualmente los temas de prevención de riesgos, salud y seguridad en un espacio que incluye al gerente general y a representantes de cada área del negocio, como distribución y logística, ingeniería, transporte, estaciones de servicios y tiendas. Este grupo coordina acciones para prevenir accidentes, enfermedades profesionales, supervisar el cumplimiento ambiental, desarrollar proyectos de sostenibilidad y fomentar una cultura de seguridad.

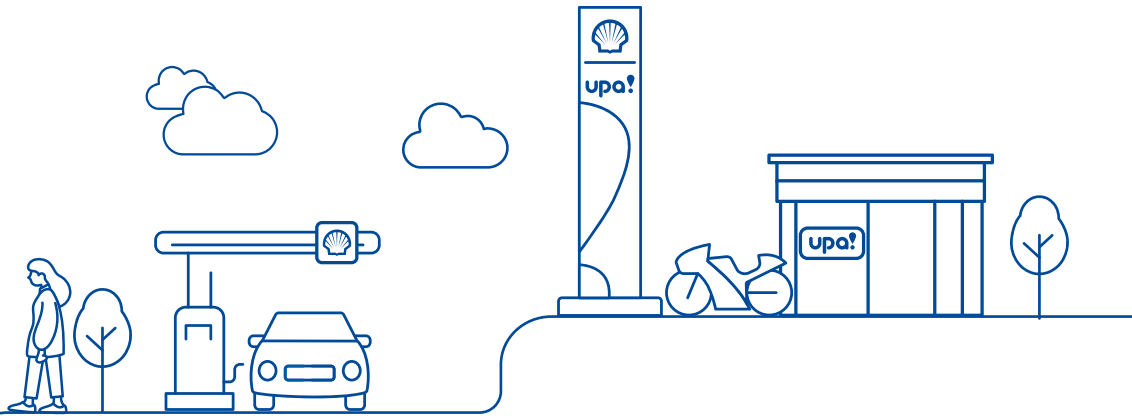
Comités de Vigilancia de Riesgos Psicosociales:

En cada instalación existe un equipo encargado de velar por un ambiente laboral adecuado y detectar factores que puedan causar enfermedades de salud mental en los colaboradores. Sesiona mensualmente y está compuesto por dos representantes de los trabajadores y dos nominados por la empresa.

En 2024 Enex actualizó sus procesos de seguridad y salud en el trabajo, con el objetivo de estandarizar y certificar la norma ISO 45.001:2018. El proceso incluyó la consulta a jefaturas, supervisores y a representantes de los trabajadores, quienes aportaron su experiencia y conocimiento en terreno. La participación de los trabajadores fue clave, especialmente en la identificación y evaluación de peligros y riesgos. Permitió definir medidas de control más efectivas, asegurando la prevención de accidentes graves y enfermedades laborales. Este enfoque colaborativo no solo refuerza la cultura de seguridad en Enex, sino que también garantiza que las mejoras en el sistema de salud y seguridad reflejen las necesidades reales de quienes forman parte de la organización.

Comités Paritarios de Higiene y Seguridad:

Tienen la labor de identificar problemas y proponer las soluciones respectivas en salud y seguridad ocupacional. Realizan capacitaciones, campañas de difusión y participan en investigaciones sobre accidentes y enfermedades laborales. Contamos con 34 comités que se reúnen mensualmente en Enex y sus filiales en Chile.



- Salud y Seguridad de Nuestros Equipos
- Salud y Seguridad para Nuestros Socios Estratégicos
- Seguridad en Nuestros Productos y Servicio

6.1

GRI | 403-1 | 403-4

Salud y Seguridad de Nuestros Equipos

	Nombre del Comité	Cantidad de Colaboradores Representados	Principales Actividades	Frecuencia
Enex S.A.	Comité de Aplicación de Riesgos Psicosociales	729	Ejecución del plan de trabajo que resulta de la Encuesta de Riesgos Psicosociales aplicada en 2023.	Anual
	Comité de Salud, Seguridad y Medio Ambiente de Negocios	341	Definir y supervisar la planificación en seguridad y salud en el trabajo en las distintas áreas del negocio, con el objetivo de identificar de manera oportuna condiciones laborales que puedan representar riesgos para la salud y seguridad de los colaboradores.	Mensual
	Comité Ejecutivo de Salud, Seguridad y Medio Ambiente	4.159	Revisar mensualmente el funcionamiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la ISO 45.001.	Mensual
	Comité Paritario de Higiene y Seguridad	729	Ejecutar el programa de trabajo anual, enfocado en liderazgo visible, inspecciones y capacitaciones para nuestros colaboradores. Involucrarse activamente en el control operacional de riesgos para fortalecer la seguridad en el trabajo. Contribuir en el proceso de certificación de la ISO 45.001:2018.	Mensual
Inversiones Enex S.A.	Comité de Salud, Seguridad y Medio Ambiente	1.364	Definir y supervisar la planificación en seguridad y salud en el trabajo en las distintas áreas del negocio, con el objetivo de identificar de manera oportuna condiciones laborales que puedan representar riesgos para la salud y seguridad de los colaboradores.	Mensual
	Comité Paritario de Higiene y Seguridad	1.364	Ejecutar el programa de trabajo anual, enfocado en liderazgo visible, inspecciones y capacitaciones para nuestros colaboradores. Involucrarse activamente en el control operacional de riesgos para fortalecer la seguridad en el trabajo. Contribuir en el proceso de certificación de la ISO 45.001:2018.	Mensual
	Comité Psicosocial de Aplicación de Riesgos Psicosociales	1.364	Implementar acciones de sensibilización sobre los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral. Supervisar el cumplimiento del Programa de Implementación del Protocolo Psicosocial. Coordinar reuniones con el organismo administrador para el seguimiento y gestión de iniciativas.	Trimestral
ESM SpA	Comité Psicosocial de Aplicación de Riesgos Psicosociales	573	Implementar acciones de sensibilización sobre los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral. Supervisar el cumplimiento del Programa de Implementación del Protocolo Psicosocial. Coordinar reuniones con el organismo administrador para el seguimiento y gestión de iniciativas.	Trimestral
	Comité Paritario de Higiene y Seguridad-Contratos Mineros	335	Ejecutar el Programa de Trabajo Anual, asegurando su cumplimiento en todas las áreas. Colaborar en el proceso de certificación de la AChS.	Mensual

- Salud y Seguridad de Nuestros Equipos
- Salud y Seguridad para Nuestros Socios Estratégicos
- Seguridad en Nuestros Productos y Servicio

6.1

Salud y Seguridad
de Nuestros Equipos

Chile
Resultados de Salud y Seguridad

La gestión en salud y seguridad en Enex nos ha permitido tener una tasa de accidentabilidad global de 1,23 por cada 100 trabajadores y cero fallecimientos por accidentes y enfermedades laborales en los últimos ocho años. Estos resultados demuestran la efectividad de las medidas preventivas y nos animan a seguir optimizando estrategias para reducir incidentes y fortalecer la seguridad en todas las operaciones.

Las principales causas de accidentes y enfermedades profesionales están relacionadas con delitos, tales como “asalto con violencia y asalto con intimidación” en tiendas y estaciones de servicios. Ambas representaron el 43% de los días de licencia y accidentes en el 2024. Las dos causas operacionales con más siniestralidad fueron cortes y caídas en tiendas y estaciones de servicios, con un 8% cada una.

*Accidente laboral: Lesión o daño que sufre un colaborador como consecuencia directa de su actividad laboral o en el lugar de trabajo.
** Incidente laboral: Suceso que se produce en el transcurso del trabajo o como resultado de este y que da lugar o podría dar lugar a lesiones o deterioro de la salud.
***Dolencia y/o enfermedad laboral: Condición de salud causada de manera directa por la exposición a factores de riesgo en el entorno de trabajo o por la naturaleza de la actividad laboral realizada.

Indicadores de Salud y Seguridad Ocupacional en Enex Chile

Categorías	Colaboradores	Contratistas	Total
Dotación considerada para los indicadores de Salud y Seguridad	2.855	1.304	4.159
Número de horas trabajadas	6.719.833	2.523.864	9.243.697
Accidentes Laborales*			
Tasa de accidentabilidad por cada 100 colaboradores	1,61	0,38	1,23
Accidente laboral con tiempo perdido	46	5	51
Fallecimiento por accidente laboral	0	0	0
Número de días perdidos por accidente laboral	859	114	973
Incidentes Laborales**			
Número de incidentes totales/registrables (con y sin tiempo perdido)	93	17	110
Número de incidentes laborales con grandes consecuencias	1	0	1
Número de incidentes laborales con tiempo perdido	49	5	54
Dolencias y/o Enfermedades Laborales ***			
Tasa de enfermedades laborales por cada 100 colaboradores	0,10	0	0,07
Número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	3	0	3
Enfermedades laborales	3	0	3
Fallecimiento por enfermedad laboral	0	0	0
Días perdidos por enfermedad laboral	121	0	121



- Salud y Seguridad de Nuestros Equipos
- Salud y Seguridad para Nuestros Socios Estratégicos
- Seguridad en Nuestros Productos y Servicio

6.1

Salud y Seguridad de Nuestros Equipos

Modelo de Seguridad Patrimonial en Nuestras Estaciones de Servicios

Implementamos un modelo de seguridad patrimonial que permite minimizar riesgos, incidentes y delitos, a través de un enfoque preventivo. Gracias a la aplicación de medidas como la automatización de la reportabilidad, monitoreo semanal, visitas a terreno, generación de informes y estandarización del conocimiento, logramos realizar un seguimiento minucioso de estas variables, permitiendo la detección temprana de riesgos y la aplicación oportuna de acciones correctivas. Como resultado, en 2024 redujimos un 46% las pérdidas asociadas a delitos, pese a haber sufrido la misma cantidad de delitos que el año anterior.

Ante el aumento de eventos delictuales y licencias médicas asociadas a robos, preparamos a las jefaturas para brindar apoyo a las personas afectadas en situaciones de riesgo. Este año realizamos 380 visitas a estaciones de servicios y tiendas para verificar el cumplimiento de los estándares de seguridad y aplicar las acciones correctivas necesarias, reforzando la aplicación del modelo de seguridad patrimonial en las estaciones de servicios.



En las tiendas de conveniencia optimizamos los procesos para mejorar la seguridad operativa, en tanto que, en Inversiones Enex, donde se registra la mayor rotación de personal dentro del grupo, seguimos implementando medidas que garanticen entornos de trabajo seguros y refuercen la cultura de prevención.

El modelo de seguridad patrimonial se basa en cinco focos y tres etapas: antes, durante y después

- Salud y Seguridad de Nuestros Equipos
- Salud y Seguridad para Nuestros Socios Estratégicos
- Seguridad en Nuestros Productos y Servicio

6.1

Salud y Seguridad de Nuestros Equipos

GRI | 403-1 | 403-2
403-3 | 403-4 | 403-5
403-6 | 403-8

Estados Unidos

Trabajamos continuamente para fortalecer el área de salud y seguridad, siguiendo las regulaciones de la Administración de Salud y Seguridad Ocupacional (OSHA) del Departamento del Trabajo. Además, contamos con una Política de Seguridad en el Trabajo, difundida a toda la organización, y un comité de seguridad, salud y medio ambiente, compuesto por las áreas de operaciones, recursos humanos, legal y la gerencia general, encargado de monitorear los indicadores de seguridad. Junto con ello, nuestros colaboradores tienen un sistema para informar sobre accidentes laborales y riesgos detectados.

En 2024 implementamos un proceso estandarizado de evaluación de riesgo trimestral en todas las locaciones, principalmente en el último cuarto del año. Esta iniciativa, liderada por nuestro especialista en salud, seguridad y medio ambiente (EHS), permitió identificar y mitigar riesgos de manera proactiva, logrando una nueva reducción en la tasa de accidentes. Paralelamente, se fortaleció la identificación de riesgos con una evaluación recurrente en la que participaron los 53 gerentes y el especialista en EHS, consolidando un enfoque preventivo y proactivo en seguridad laboral. Estos avances se suman a los esfuerzos previos en capacitación y monitoreo de indicadores de seguridad, consolidando un enfoque preventivo que garantiza entornos de trabajo más seguros para todos los colaboradores.

Road Ranger ofrece beneficios de salud a sus colaboradores que trabajen al menos 16 horas semanales. Además, ponemos a disposición un Programa de Asistencia al Empleado, un beneficio gratuito que brinda acceso a recursos y asesorías en áreas como salud mental, violencia doméstica, abuso de sustancias, orientación financiera y legal, entre otras.

Por otra parte, garantizamos la participación de nuestros colaboradores en la gestión de seguridad a través de un Comité Interdepartamental entre Operaciones y Recursos Humanos, que colabora en la toma de decisiones y mejora continua. Contamos con canales abiertos para que los colaboradores pueden reportar sus inquietudes relacionadas con salud y seguridad, ya sea a través del contacto directo con recursos humanos y/o el sistema anónimo de denuncias.

Fortaleciendo la Cultura Preventiva

En Road Ranger mantenemos una Política General de Seguridad en el Trabajo, difundida a toda la organización, con el objetivo de prevenir riesgos laborales y fomentar entornos de trabajo seguros. Como parte de este compromiso, al cierre de 2024 todos los colaboradores de las tiendas reciben capacitación en seguridad a través de módulos en línea, abarcando temas como uso seguro de escaleras, limpieza de derrames, prevención de robos, primeros auxilios y preparación ante emergencias.

Además, el programa incluye formación en respuesta ante derrames de combustible, seguridad alimentaria y manejo de situaciones difíciles, asegurando que los colaboradores cuenten con los conocimientos necesarios para actuar ante cualquier eventualidad en el lugar de trabajo. A través de estas iniciativas, reforzamos la cultura de seguridad y la preparación de nuestros equipos para garantizar operaciones seguras y eficientes.

Formación de Colaboradores Sobre Salud y Seguridad en el Trabajo

Número de cursos de salud y seguridad dictados a colaboradores propios	10
Número de colaboradores capacitados[en salud y seguridad	1.070

Resultados en Salud y Seguridad

En Road Ranger en 2024 mantuvimos una tasa de accidentabilidad de 0,82 por cada 100 trabajadores y cero fallecimientos por accidentes o enfermedades laborales. Además, no hubo accidentes graves ni enfermedades ocupacionales, reflejando la efectividad de las medidas preventivas.

*Accidente laboral: Lesión o daño que sufre un trabajador como consecuencia directa de su actividad laboral o en el lugar de trabajo.

** Incidente laboral: Suceso que se produce en el transcurso del trabajo o como resultado de este y que da lugar o podría dar lugar a lesiones, o deterioro de la salud.

***Dolencia y/o enfermedad laboral: Condición de salud causada de manera directa por la exposición a factores de riesgo en el entorno de trabajo o por la naturaleza de la actividad laboral realizada.

****Los accidentes con tiempo perdido en Road Ranger no consideran aquellos con menos de tres días de licencia médica.

Indicadores de Salud y Seguridad Ocupacional en Road Ranger

Categorías	Colaboradores
Dotación considerada para los indicadores de salud y seguridad	1.070
Número de horas trabajadas	1.873.191
Accidentes Laborales*	
Tasa de accidentabilidad por cada 100 colaboradores****	0,82
Accidente laboral con tiempo perdido	5
Fallecimiento por accidente laboral	0
Número de días perdidos por accidente laboral	34
Incidentes Laborales**	
Número de incidentes totales/registrables (con y sin tiempo perdido)	10
Número de incidentes laborales con grandes consecuencias	0
Número de incidentes laborales con tiempo perdido	5
Dolencias y/o Enfermedades Laborales ***	
Tasa de enfermedades laborales por cada 100 colaboradores	0
Número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	0
Fallecimiento por enfermedad laboral	0
Enfermedades laborales	0
Días perdidos por enfermedad laboral	0

- Salud y Seguridad de Nuestros Equipos
- Salud y Seguridad para Nuestros Socios Estratégicos
- Seguridad en Nuestros Productos y Servicio

6.1

Salud y Seguridad de Nuestros Equipos

GRI | 403-1 | 403-2
403-3 | 403-4 | 403-5
403-6 | 403-8

Paraguay

Nos comprometemos con la salud y seguridad de nuestros colaboradores, clientes y proveedores, promoviendo una cultura organizacional en este ámbito y un entorno participativo. Nuestra gerencia de operaciones gestiona e identifica los riesgos, mantiene un programa permanente de entrenamiento en seguridad para transportistas y realiza capacitaciones para involucrar a nuestros colaboradores en el cuidado de la integridad de todos. Ellos tienen la posibilidad de reportar inquietudes y sugerencias directamente a sus superiores o a través del canal de denuncias, asegurando que cualquier tema relacionado con seguridad en el trabajo sea atendido de manera oportuna y efectiva.

Los colaboradores en cargos de jefatura cuentan con un seguro médico que incluye cobertura para su grupo familiar. Además, realizamos las campañas “Octubre Rosa” y “Noviembre Azul”, a través de las cuales se cubrió el 100% del costo de mamografías, ecografías mamarias y exámenes PSA Total para colaboradores sin seguro, promoviendo la prevención del cáncer de mama y de próstata.

Fortaleciendo la Cultura Preventiva

En 2024 lanzamos “Enex Seguro”, un programa integral de formación en seguridad y salud laboral. Como parte de esta iniciativa, se llevaron a cabo capacitaciones para los colaboradores en primeros auxilios y manejo de

extintores, además de un programa de seguridad vial dirigido a transportistas, que en 2025 se extenderá a los colaboradores que utilizan vehículos de la compañía.

En el último cuatrimestre de 2024 formalizamos la contratación de una empresa especializada en asesorías en seguridad para las estaciones de servicios. Este trabajo comenzó con capacitaciones y la certificación en seguridad para administradores. Durante el primer cuarto de 2025, la asesoría se extenderá a aproximadamente 500 colaboradores. Se implementarán visitas bimestrales a toda la red propia, aplicando un checklist de seguridad y ejecutando acciones correctivas inmediatas cuando sea necesario.

Resultados en Salud y Seguridad

Mantenemos un sólido desempeño en salud y seguridad laboral, reflejado en la ausencia de fallecimientos por accidentes o enfermedades laborales en 2024. La tasa de accidentabilidad fue de 2,7 por cada 100 trabajadores. Además, no se reportaron enfermedades ocupacionales ni días perdidos por esta causa.

Formación de Trabajadores en Salud y Seguridad en el Trabajo

Número de cursos de salud y seguridad dictados, a colaboradores propios	2
Horas de formación en salud y seguridad a colaboradores propios	352
Número de trabajadores capacitados en salud y seguridad	93

Cobertura del Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad de Enex Paraguay

	Colaboradores Directos	% de Colaboradores Directos
Cubiertos por el sistema de salud y seguridad laboral	664	100%
Cubiertos por el sistema de salud y seguridad laboral auditad internamente	0	0
Cubiertos por el sistema de salud y seguridad laboral auditado externamente	563	85%

Indicadores de Salud y Seguridad Ocupacional en Enex Paraguay

Categorías	Colaboradores
Dotación considerada para los indicadores de salud y seguridad	664
Número de horas trabajadas	2.496
Accidentes Laborales*	
Tasa de accidentabilidad por cada 100 colaboradores	2,7
Accidentes laborales con tiempo perdido	18
Fallecimiento por accidente laboral	0
Número de días perdidos por accidente laboral	241
Incidentes Laborales**	
Número de incidentes totales/registrables (con y sin tiempo perdido)	18
Número de incidentes laborales con grandes consecuencias	0
Número de incidentes laborales con tiempo perdido	18
Dolencias y/o Enfermedades Laborales ***	
Tasa de enfermedades laborales por cada 100 colaboradores	0
Número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	0
Enfermedades laborales	0
Fallecimientos por enfermedad laboral	0
Días perdidos por enfermedad laboral	0

*Accidente laboral: Lesión o daño que sufre un trabajador como consecuencia directa de su actividad laboral o en el lugar de trabajo.

** Incidente laboral: Suceso que se produce en el transcurso del trabajo o como resultado de este y que da lugar o podría dar lugar a lesiones, o deterioro de la salud.

***Dolencia y/o enfermedad laboral: Condición de salud causada de manera directa por la exposición a factores de riesgo en el entorno de trabajo o por la naturaleza de la actividad laboral realizada.

6.2

Salud y Seguridad para Nuestros Socios Estratégicos

Chile Transportistas y Distribuidores

Tenemos un fuerte compromiso con la prevención de accidentes en ruta, principalmente en la gestión del indicador RAEV (Riesgo de Accidente por Exceso de Velocidad), que mide el riesgo calculando la diferencia entre la velocidad límite de la ruta y la velocidad real monitoreada por GPS, junto con otros factores. Como consecuencia hemos mantenido una baja tasa de accidentabilidad, de 0,35 (por cada 100 trabajadores) en 2024, sin incidentes relacionados con excesos de velocidad, gracias a la implementación de tecnología y capacitaciones para reducir el riesgo de accidentes en ruta.

Nuestros camiones cuentan con un sistema de doble GPS, que permite tener señales de monitoreo en forma permanente en la flota, entregando estabilidad y confiabilidad a la medición diaria de velocidades. Junto con ello, realizamos una revisión mensual del estado de estos sistemas en el comité operativo para mantenerlos operativos. Los dos accidentes registrados este año no tuvieron como consecuencia lesiones graves para los conductores.

Tasa de Accidentes en Ruta por Cada Millón de Kilómetros Recorridos

	2022	2023	2024
Accidentes en ruta	2	0	2
Kilómetros recorridos al año	38.890.288	38.322.410	36.295.050
Accidentes en ruta por cada millón de kilómetros	0,0514	0	0,0551

Por segundo año consecutivo Enex y sus transportistas fueron reconocidos como la flota más segura de Chile con el Premio Riesgo de Accidente por Exceso de Velocidad (RAEV), con un nivel de riesgo de 1,5 unidades RAEV por cada 100 kilómetros recorridos, en la categoría Transporte No Minero. El premio es otorgado por la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (CONASET) y la empresa Migtra, demostrando nuestro compromiso con nuestros clientes y colaboradores.

Este índice mide 12 variables, entre ellas, la distancia recorrida en condiciones de riesgo, la diferencia entre la velocidad máxima permitida y la velocidad alcanzada en cada tramo, así como el peak de velocidad, entre otros factores. En esta edición se evaluó el riesgo de accidente por exceso de velocidad en más de 4.600 vehículos de diferentes empresas, agrupados en 173 flotas y subflotas pertenecientes a sectores como minería, combustibles, retail, transporte de pasajeros, puertos, alimentos y madera. La evaluación de Enex para este período correspondió a más de 500 camiones que recorrieron sobre 30 millones de kilómetros el año anterior.

Reconocidos como la
Flota más segura de Chile
Con el premio RAEV

A pesar de contar con un índice de excelencia RAEV, en Enex seguimos reforzando la seguridad en el transporte, mejorando continuamente nuestros sistemas y medidas de control, lo que nos ha permitido consolidarnos como un referente en el sector.

- Salud y Seguridad de Nuestros Equipos
- Salud y Seguridad para Nuestros Socios Estratégicos
- Seguridad en Nuestros Productos y Servicio

6.3

GRI | 416-1 | 416-2 | 417-1 | 417-2 | 417-3

Seguridad en Nuestros Productos y Servicios

A través de elevados estándares en nuestra cadena de valor, estrictos controles, certificaciones y procesos de mejora continua, la compañía trabaja para ofrecer soluciones, productos y servicios seguros, confiables y alineados con la normativa vigente.

Chile

En Enex el 100% de nuestras categorías de productos y servicios son evaluadas en relación a sus impactos en la salud y seguridad. Cumplimos con la legislación vigente en su elaboración y oferta, evaluándolos constantemente para garantizar su calidad, inocuidad y seguridad en toda la cadena de valor.

A través de nuestro Programa de Inocuidad Alimentaria, implementamos rigurosos procesos en la manipulación, preparación y almacenamiento de alimentos en nuestras tiendas de conveniencia upa!, asegurando la salud de nuestros clientes. Entre ellos se encuentra la realización de controles en laboratorios, los cuales nos permiten contar con resultados que avalen las buenas gestiones realizadas. También capacitamos a nuestros distribuidores y aplicamos prácticas que cumplen con los estándares de excelencia de la empresa.

Aseguramos que nuestros productos cuenten con información clara y precisa sobre su contenido y uso seguro. En nuestras tiendas upa! y en lubricantes y aceites, supervisamos la calidad a través de auditorías externas y detallamos el origen de los componentes, su correcta eliminación y el impacto ambiental asociado. Respecto a la información sobre el origen de los componentes, las categorías más impactadas son comida y cafetería, que juntas representan un cuarto de las ventas.

Durante el periodo reportado no registramos **ningún caso de incumplimiento de la normativa** ni de los códigos voluntarios relacionados con los impactos de nuestros productos y servicios en la salud y seguridad de nuestros clientes.

Paraguay

Contamos con un Programa de Inocuidad Alimentaria que garantiza el cumplimiento de los estándares de seguridad en la manipulación de alimentos. Como parte de este programa, regentes (tecnólogas de alimentos) realizan inspecciones mensuales en cada tienda, utilizando un checklist de verificación para evaluar las condiciones y emitir informes detallados.

Este proceso, exigido por la normativa en Paraguay para la manipulación de alimentos, incluye la implementación de planes de acción y la aplicación de medidas correctivas en caso de hallazgos, asegurando el cumplimiento de los requisitos sanitarios y la mejora continua en nuestras operaciones.



07

Gestión de Nuestro Entorno

- 7.1 Cuidado del Medioambiente
 - 7.1.1 Gestión Ambiental
 - 7.1.2 Gobernanza Climática en Enex
 - 7.1.3 Evaluación de Riesgos Climáticos
 - 7.1.4 Medición y Reducción de Nuestra Huella de Carbono
 - 7.1.5 Eficiencia Energética y Energías Limpias
 - 7.1.6 Eficiencia Hídrica
 - 7.1.7 Economía Circular y Ley REP
 - 7.1.8 Biodiversidad y Ecosistemas Locales
- 7.2 Cuidado de las Comunidades

07
Gestión de
Nuestro Entorno

- › Cuidado del Medioambiente
 - › Gestión Ambiental
 - › Gobernanza Climática en Enex
 - › Evaluación de Riesgos Climáticos
 - › Medición y Reducción de nuestra Huella de Carbono
 - › Eficiencia Energética y Energías Limpias
 - › Eficiencia Hídrica
 - › Economía Circular y Ley REP
 - › Biodiversidad y Ecosistemas Locales
- › Cuidado de las Comunidades

Trabajamos para ser un actor positivo para nuestro entorno, disminuyendo el impacto de nuestras operaciones en el medioambiente y fomentando el desarrollo sostenible de la empresa y de las comunidades en las cuales se inserta.



Certificación del Sistema de Gestión Ambiental

bajo ISO 14.001.

Participación en Mesa del Aire

de Quintero-Puchuncaví.

Compromiso climático

de ser neutro en emisiones de la operación (alcance 1 y 2).

Obtención del sello Reducción de HuellaChile

por paneles fotovoltaicos en estaciones de servicios.

Quinta verificación de nuestras emisiones bajo estándares ISO 14.064:2018-1 para Chile, Estados Unidos y Paraguay

Primeros en Chile en obtener la verificación de huella

de producto de HuellaChile para el ciclo de vida completo de lubricantes.

Más del 99% de carga certificada bajo el sello de Giro Limpio.

Campaña Empresas Abiertas con Sofofa

que incluye visitas a nuestras plantas de las comunidades para fortalecer el vínculo con nuestros vecinos.



Apoyo al St. Jude Children's Research Hospital

- Cuidado del Medioambiente
 - Gestión Ambiental
- Gobernanza Climática en Enex
- Evaluación de Riesgos Climáticos
- Medición y Reducción de nuestra Huella de Carbono
- Eficiencia Energética y Energías Limpias
- Eficiencia Hídrica
- Economía Circular y Ley REP
- Biodiversidad y Ecosistemas Locales
- Cuidado de las Comunidades

7.1

GRI | 307-1

Cuidado del Medioambiente

En Enex el compromiso con el medioambiente es parte fundamental de nuestra Estrategia de Sostenibilidad. Por este motivo, buscamos minimizar el impacto ambiental de nuestras operaciones, implementando prácticas responsables que promueven la eficiencia energética, la reducción de emisiones y el uso sostenible de los recursos. A través de iniciativas innovadoras y la adopción de nuevas tecnologías, queremos contribuir en la transición hacia una matriz energética más limpia, asegurando que nuestro crecimiento esté alineado con el cuidado del entorno y el bienestar de las comunidades donde operamos.

7.1.1 Gestión Ambiental Chile

Nuestra política de medio ambiente establece los lineamientos para una gestión operativa con altos estándares en seguridad, calidad y sostenibilidad. Promovemos una cultura de respeto por el entorno, integrando a colaboradores, contratistas, distribuidores y proveedores en este compromiso.

Como parte de nuestra estrategia, implementamos un sistema de gestión ambiental certificado bajo la norma ISO 14001:2015, que nos permite monitorear, optimizar y mejorar continuamente nuestras prácticas ambientales. Este sistema se basa en los siguientes principios:

Principios Sistema de Gestión Ambiental

- **Gestión Eficiente de los Riesgos** e impactos ambientales, minimizando sus efectos.
- **Optimización del uso de Recursos** materiales y energía, garantizando eficiencia operativa.
- **Identificación, Evaluación y Control** de riesgos ambientales, con medidas de mitigación específicas.
- **Medición y Reducción** de la huella de carbono, mediante un plan estructurado de mitigación.
- **Aplicación de Mejores Prácticas** en sostenibilidad, incluyendo la gestión de residuos, eficiencia energética e hídrica.
- **Compromisos Voluntarios** con la protección del medioambiente, con un enfoque preventivo y de mejora continua.

Nuestro sistema de gestión ambiental requiere una evaluación de riesgos y oportunidades estratégicas cada tres años, asegurando su actualización y efectividad. Este análisis considera:

- **Datos de autoridades locales**, como el Ministerio del Medio Ambiente y el Ministerio de Energía.
- **Cálculo anual de la huella de carbono**, verificado conforme a la norma ISO 14064:2018.

A través de estas herramientas, fortalecemos nuestra capacidad de respuesta ante los desafíos ambientales, garantizando un modelo de gestión alineado con la sostenibilidad y la mejora continua.

Monitoreo Ambiental

Disponemos de un sólido sistema de monitoreo, por medio de nuestro Programa de Monitoreo Ambiental. A través del mismo llevamos a cabo controles periódicos de diversos indicadores relevantes como calidad del aire, emisiones atmosféricas, aguas servidas, pozos subterráneos y niveles de ruido. En 2024 instalamos cuatro medidores de emisiones en la planta La Greda, incluyendo un sensor público operado por un laboratorio seleccionado en conjunto con la comunidad. Además, se encuentran en ejecución tres programas en estaciones de servicios de la Región de Los Ríos, destinados a fortalecer los estándares de monitoreo de la calidad de agua subterránea.

Participamos activamente en la Mesa del Aire, una instancia coordinada por la Asociación de Empresas Región de Valparaíso (ASIVA) y el Comité de Restauración Ambiental y Social (CRAS) de Quintero, Puchuncaví y Concón. Este espacio colaborativo entre empresas, técnicos y dirigentes vecinales administra una red de monitoreo preventivo de parámetros como orgánicos volátiles (COV) y ácido sulfhídrico (H2S) en los límites del cordón industrial de la Bahía de Quintero.

Para garantizar el cumplimiento ambiental, utilizamos el índice de reportabilidad legal (IRL), que mide el grado de adherencia a las regulaciones ambientales aplicables a nuestras operaciones. Este indicador es supervisado por la mesa de trabajo IRL, integrada por el área de salud, seguridad y medio ambiente (SSMA) y otros sectores clave de la empresa. Este equipo revisa periódicamente el cumplimiento normativo, implementa acciones correctivas cuando es necesario y asegura que nuestras operaciones estén alineadas con los estándares ambientales.

- Cuidado del Medioambiente
 - Gestión Ambiental
 - Gobernanza Climática en Enex
 - Evaluación de Riesgos Climáticos
 - Medición y Reducción de nuestra Huella de Carbono
 - Eficiencia Energética y Energías Limpias
 - Eficiencia Hídrica
 - Economía Circular y Ley REP
 - Biodiversidad y Ecosistemas Locales
- Cuidado de las Comunidades

7.1

GRI | 307-1 | 201-2

Cuidado del Medioambiente

En 2024, reforzamos nuestra gestión ambiental y regulatoria mediante nuevas medidas:

- **Contratación de un servicio especializado** para recibir notificaciones diarias sobre cambios normativos y consultas del sector, lo que nos permite mantenernos actualizados y participar activamente en el análisis y adaptación a nuevas regulaciones.
- **Aprobación de dos Programas de Cumplimiento**, con una duración de 13 meses, para abordar discrepancias relacionadas con las Resoluciones de Calificación Ambiental (RCA) de nuestras estaciones de servicios.
- **Instalación de cuatro medidores de emisiones en la planta La Greda**, incluyendo un sensor público operado por un laboratorio seleccionado en conjunto con la comunidad.
- **Ejecución de tres programas de monitoreo en estaciones de servicios de la Región de Los Ríos**, destinados a fortalecer los estándares de monitoreo de la calidad de agua subterránea.

Durante el período reportado mantuvimos un desempeño ambiental que no registró multas ni sanciones por incumplimiento de normativas ambientales. Durante 2024, reforzamos nuestro desempeño ambiental mediante la aplicación de procesos de autodenuncia y mejora continua. La Superintendencia del Medio Ambiente (SMA) emitió resoluciones para dos programas de cumplimiento previamente comprometidos, reafirmando la efectividad de nuestras estrategias en esta materia.

7.1.2 Gobernanza Climática en Enex

En Enex, la gestión de los riesgos y oportunidades climáticas es supervisada por el Directorio, que revisa constantemente estos temas mediante actualizaciones sobre desempeño, proyectos y principales indicadores clave.

Nuestra estructura de gobernanza climática nos permite integrar los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático en nuestros procesos estratégicos de toma de decisiones.

Contamos con una estructura organizativa especializada que incluye:

- Subgerencia de sostenibilidad e innovación, apoyada por un analista senior de sostenibilidad e innovación.
- Subgerencia de salud, seguridad y medio ambiente (SSMA), cuenta con un líder de gestión ambiental y un asesor ambiental.
- Consultores especializados, que brindan asesoría técnica en materia de cambio climático.

Comités

- **Comité New E:** Supervisa el desarrollo de la línea de negocio New E, evaluando nuevas oportunidades de diversificación energética, como hidrógeno, electromovilidad y eficiencia energética. Además, monitorea de manera mensual el desempeño de esta área para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- **Comité de Seguridad, Salud y Medio Ambiente (SSMA):** Asegura el cumplimiento normativo en cada unidad de negocio y área funcional, promoviendo la evaluación de brechas, recopilación de aprendizajes y mejora continua de forma mensual. Este comité cuenta con el apoyo de una consultora experta en cambio climático y de una firma verificadora que respalda la correcta implementación de estos procesos.
- **Comité de Sostenibilidad e Innovación:** Monitorea mensualmente el avance de los proyectos e indicadores claves asociados a la estrategia de sostenibilidad, así como el desarrollo de iniciativas de innovación y experiencia del cliente. Para fortalecer su gestión, este comité cuenta con el apoyo de consultores especializados en sostenibilidad.

7.1.3 Evaluación de Riesgos Climáticos

Para cumplir con los requisitos del *Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD)* y en respuesta a las regulaciones de 2022 sobre divulgaciones financieras relacionadas con el clima, hemos evaluado el impacto de los riesgos y oportunidades climáticas en nuestra operación, los cuales están relacionados con riesgos y oportunidades de transición. No se han identificado riesgos físicos significativos relacionados con el cambio climático.

Los riesgos identificados han sido evaluados en dos horizontes temporales:

- **Corto a mediano plazo (actualidad – 2030):** Toma de medidas para cumplir con nuestro objetivo de reducción de carbono y mitigación de los riesgos de transición.
- **Largo plazo (2030 – 2080):** Dado que los activos de Enex tienen una vida útil promedio de 40 años, la identificación de riesgos climáticos hasta 2080 es crucial para tomar decisiones informadas sobre inversiones y desarrollo, asegurando que el portafolio de la compañía siga siendo resiliente en el largo plazo.

- Cuidado del Medioambiente
 - Gestión Ambiental
 - Gobernanza Climática en Enex
 - Evaluación de Riesgos Climáticos
 - Medición y Reducción de nuestra Huella de Carbono
 - Eficiencia Energética y Energías Limpias
 - Eficiencia Hídrica
 - Economía Circular y Ley REP
 - Biodiversidad y Ecosistemas Locales
- Cuidado de las Comunidades



7.1

Cuidado del Medioambiente

GRI | 201-2

Riesgos del Cambio Climático

Áreas de Gestión Ambiental	Riesgos Asociados		Planes de Acción y/o Mitigación
	Actuales	Potenciales	
Economía Circular y Ley REP	Incumplimiento de normativas ambientales, lo que podría resultar en sanciones o multas. Además, la inadecuada adaptación a cambios regulatorios podría afectar el cumplimiento de los objetivos ambientales. En Chile, la Ley de Responsabilidad Extendida del Productor (REP) para aceites usados comenzará su implementación en 2027, estableciendo metas progresivas hasta 2038.	Infraestructura insuficiente para la correcta valorización y gestión de los residuos generados. Además, una adaptación inadecuada a los cambios regulatorios podría afectar el cumplimiento de los objetivos ambientales.	➤ Levantamiento de Línea Base: Diagnóstico exhaustivo y permanente para la identificación de fuentes y tipos de residuos generados. Esta línea permite establecer metas claras y específicas para reducir la generación de residuos y mejorar su valorización. ➤ Conformación o Adhesión a Sistemas de Gestión: Conformar o adherir a sistemas de gestión de residuos que cumplan con las normativas vigentes y se ajusten a la participación de mercado de los residuos prioritarios. Esto garantizará una correcta disposición y reciclaje de los desechos, y la disposición y valorización de los aceites y lubricantes usados. Alianzas con los sistemas de gestión colectivos ProRep y ReSimple desde 2023. ➤ Hoja de Ruta de Economía Circular: Hoja de ruta definido en 2021 con iniciativas y metas específicas relacionadas con la economía circular. Este plan incluye el monitoreo constante de resultados, la identificación de oportunidades de mejora y promoción de prácticas sostenibles en toda la cadena de valor.
Eficiencia Energética y Energías Limpias	El aumento de las expectativas sociales y regulatorias en torno a la reducción de la huella de carbono y el uso de energías limpias representa una oportunidad estratégica para que Enex fortalezca su compromiso con la sostenibilidad. Además, la falta de eficiencia energética puede generar mayores costos operacionales, lo que impacta la rentabilidad y sostenibilidad del negocio. Además, la ineficiencia energética puede generar mayores costos operativos, afectando la rentabilidad y sostenibilidad del negocio.	El no cumplimiento de la Ley de Eficiencia Energética en Chile, que exige a las empresas de tamaño industrial mejorar su desempeño en este ámbito, podría derivar en sanciones legales y pérdida de competitividad. Está ley ya está vigente, sin embargo, no aplica para Enex.	➤ Plan de Eficiencia Energética: Implementación de un plan integral para optimizar el uso de energía en todas nuestras operaciones, alineado con el objetivo estratégico de descarbonización para el año 2030. Este plan busca identificar oportunidades de ahorro energético y reducir las emisiones de carbono desde 2025. En 2023, los modelos constructivos de las estaciones de servicios fueron revisados para incorporar criterios de eficiencia energética. ➤ Instalación de Plantas Fotovoltaicas: Instalación de ocho plantas solares en diversas estaciones de servicios en 2023 y 2024, y ocho más planificadas para 2025. Estas iniciativas disminuyen el consumo de energía de la red eléctrica y contribuye a reducir la huella de carbono de las operaciones. ➤ Auditoría Gap Analysis: En 2024, se realizó en Chile una auditoría de análisis de brechas, con el objetivo de evaluar el estado actual de la gestión energética y definir áreas de mejora
Eficiencia Hídrica	Chile ha enfrentado una sequía prolongada desde 2010. Optimizar el uso del agua en nuestras operaciones responde a la necesidad de adaptarnos a la realidad climática. También nos permite ser parte activa de la solución al cambio climático, promoviendo practicas sostenibles y responsables en la gestión de este recurso.	Este riesgo tiene un impacto físico, debido a la disminución de la disponibilidad de agua, y regulatorio, ya que podrían implementarse normativas más estrictas sobre el uso del recurso hídrico.	➤ Levantamiento de Línea Base de Consumo de Agua Dulce: A partir del 2025 se implementará un monitoreo en línea para identificar oportunidades de optimización en tiempo real. ➤ Implementación de Alternativas para Reducción del Consumo: Se incluye la incorporación de jardines de bajo requerimiento hídrico y sistemas para la reutilización del agua en lavados de automóviles, desde 2021. ➤ Participación en Acuerdos Público-Privados (APL): Promover la adopción de tecnologías y prácticas de eficiencia hídrica que benefician tanto a la operación como al entorno en la comuna de Lo Barnechea

- Cuidado del Medioambiente
 - Gestión Ambiental
 - Gobernanza Climática en Enex
- Evaluación de Riesgos Climáticos
- Medición y Reducción de nuestra Huella de Carbono
- Eficiencia Energética y Energías Limpias
- Eficiencia Hídrica
- Economía Circular y Ley REP
- Biodiversidad y Ecosistemas Locales
- Cuidado de las Comunidades

7.1

Cuidado del Medioambiente

GRI | 201-2

Riesgos del Cambio Climático

Áreas de Gestión Ambiental	Riesgos Asociados		Planes de Acción y/o Mitigación
	Actuales	Potenciales	
Biodiversidad	En 2024 se publicó la nueva legislación sobre biodiversidad en Chile.	Aunque las operaciones de Enex no presentan impactos directos sobre la biodiversidad según los criterios de la autoridad ambiental, la falta de una gestión proactiva en este ámbito podría representar un riesgo reputacional. La ausencia de iniciativas orientadas a la protección de la biodiversidad en las zonas donde operamos podría afectar la percepción de la empresa por parte de las comunidades locales, autoridades y otros grupos de interés, especialmente en un contexto donde la conciencia ambiental es cada vez más relevante.	➤ Levantamiento de Áreas de Valor para la Biodiversidad: Proceso de identificación y mapeo de zonas cercanas a nuestras operaciones que poseen alto valor ecológico. ➤ Monitoreo y Vigilancia ambiental: Desde 2024 se desarrolla un programa de vigilancia en la Bahía de Quintero, que considera monitoreo de variables de biodiversidad desde 2018.
Continuidad Operacional		La mayor variabilidad de los eventos climáticos como inundaciones, tormentas o marejadas podrían generar un impacto sobre la continuidad operacional y seguridad de los colaboradores y clientes.	➤ Refuerzo de Infraestructura Crítica: Adaptación de la infraestructura para asegurar continuidad operacional de nuestros clientes. Desde 2023, se han presentado a las autoridades medioambientales proyectos de ampliación de las centrales para aumentar la capacidad de los territorios con mayor riesgo. ➤ Planes de Continuidad Operativa: Tiene por objetivo minimizar interrupciones en el suministro y otorgar flexibilidad a la operación y logística para ajustarse ante eventos.

- Cuidado del Medioambiente
 - Gestión Ambiental
 - Gobernanza Climática en Enex
 - Evaluación de Riesgos Climáticos
 - Medición y Reducción de nuestra Huella de Carbono
 - Eficiencia Energética y Energías Limpias
 - Eficiencia Hídrica
 - Economía Circular y Ley REP
 - Biodiversidad y Ecosistemas Locales
- Cuidado de las Comunidades



7.1



Cuidado del Medioambiente

GRI | 305-1 | 305-2 | 305-3 | 305-4 | 305-5

7.1.4 Medición y Reducción de la Huella de Carbono

En Enex nos comprometemos a reducir nuestra huella de carbono y lograr la meta de ser neutros en emisiones en nuestra operación (alcance 1 y 2) para el año 2030.

Nos esforzamos por implementar medidas que sean significativas, sostenibles en el tiempo y financieramente viables. Para alcanzar este objetivo es fundamental contar con información fiable, tanto del origen como de la magnitud de las emisiones, por lo que desde el año 2020 medimos y certificamos nuestra huella de carbono corporativa conforme a la norma ISO 14064:2018 en sus tres alcances en los tres países en los que operamos. Esta información nos permite establecer planes de acción con iniciativas específicas adaptadas a la realidad de cada uno de los componentes de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

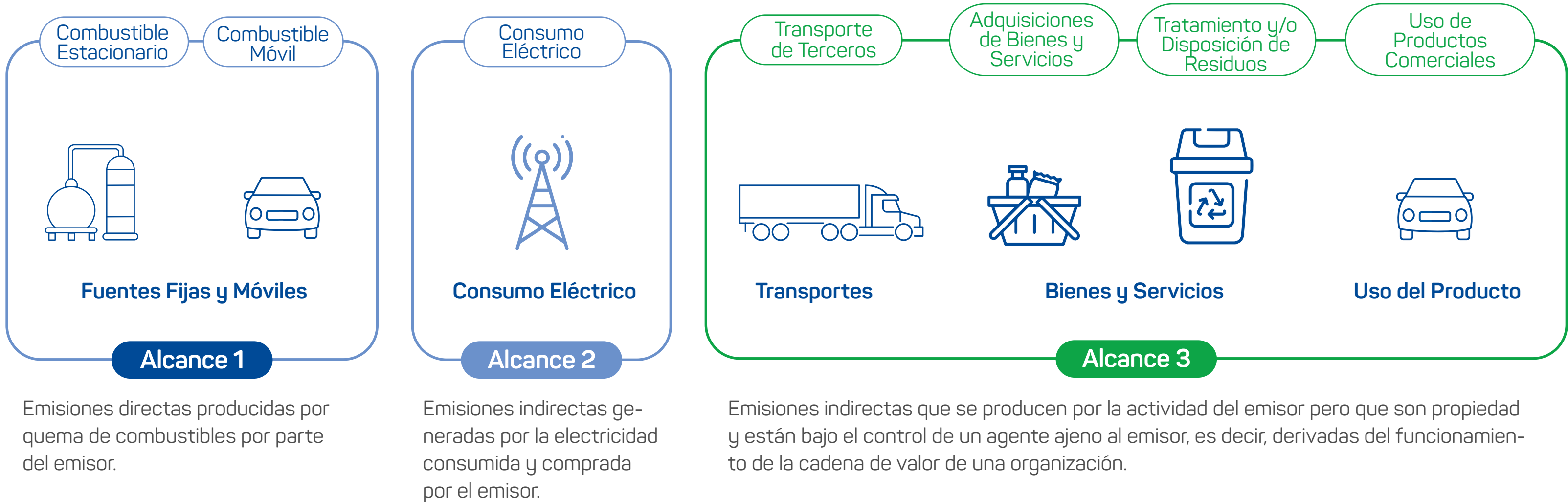
Nuestro inventario de gases de efecto invernadero responde a los alcances 1, 2 y 3, lo que abarca el ciclo de vida completo de nuestras actividades, desde la producción de combustibles y lubricantes hasta las emisiones indirectas generadas por nuestros clientes cuando los consumen. También incluimos las emisiones biogénicas asociadas a la venta y uso de biodiésel en Estados Unidos, provenientes de fuentes como aceite de cocina reciclado y semillas de soya.

A través de nuestra Política de Cambio Climático, promovemos una gestión operativa con altos estándares en medioambiente, seguridad y calidad, lo que nos permite fortalecer una cultura de respeto por el entorno, involucrando a nuestros colaboradores, contratistas, distribuidores y proveedores en la transición hacia un futuro más sostenible.



Durante este año, hemos reforzado nuestros esfuerzos en la optimización de la gestión de emisiones, mejorando nuestros indicadores y perfeccionando la recolección de datos. Actualmente, cada área de la empresa proporciona información de manera mensual, lo que ha permitido mejorar la calidad de nuestros reportes y ha sido reconocido positivamente por los auditores. Este enfoque nos permite contribuir de manera efectiva a la lucha contra el cambio climático y construir un futuro más sostenible.

Por cuarto año consecutivo certificamos nuestra huella de carbono en Chile bajo el programa HuellaChile del Ministerio del Medio Ambiente, homologando la certificación verificación ISO 14.064:2018 realizada por LRQA por quinto año consecutivo, para reflejar la huella corporativa de Enex y sus filiales en Chile. Además, recibimos el Sello de Reducción de HuellaChile, gracias a la implementación de plantas solares en nuestras estaciones de servicios.



07
Gestión de
Nuestro Entorno

- Cuidado del Medioambiente
 - Gestión Ambiental
 - Gobernanza Climática en Enex
 - Evaluación de Riesgos Climáticos
 - Medición y Reducción de nuestra Huella de Carbono
 - Eficiencia Energética y Energías Limpias
 - Eficiencia Hídrica
 - Economía Circular y Ley REP
 - Biodiversidad y Ecosistemas Locales
- Cuidado de las Comunidades

7.1



GRI | 305-5

Cuidado del Medioambiente

En 2024 continuamos avanzando en nuestra estrategia de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, enfocándose en iniciativas que abordan tanto los alcances 1 y 2 como el alcance 3.

Dentro de las acciones contenidas en nuestra estrategia que apuntan a neutralizar nuestras emisiones en la operación se incluye:

- Implementación de iniciativas de eficiencia energética y economía circular en nuestros procesos.
- Meta del uso de energía 100% renovable en nuestras plantas y estaciones de servicios.
- Participación en la industria del hidrógeno verde.
- Desarrollo de proyectos de suministro y generación eléctrica renovable.
- Conversión del abastecimiento de nuestra flota liviana a energías limpias.
- Integración de tecnologías sustentables en nuestras estaciones de servicios.



Nuestra estrategia de cambio climático se centra en reducir las emisiones de GEI en los alcances 1 y 2, enfocándonos en las áreas de la operación de mayor impacto. Para disminuir las emisiones de alcance 3, colaboramos activamente con nuestros clientes industriales en su transición hacia energías de menor impacto ambiental, como los combustibles renovables o de baja emisión, y en la implementación de la electromovilidad, la eficiencia energética, la autogeneración y el uso de fuentes alternativas como el GLP. A nuestros clientes de *retail* también les ofrecemos soluciones de carga para vehículos de cero emisiones, mediante las electrolineras Enex E-Pro *Powered by Shell Recharge*.

Nuestra gestión ambiental aborda tanto la mitigación como la adaptación al cambio climático, considerando fenómenos como marejadas, eventos climáticos extremos e inundaciones, así como los efectos físicos que el uso de combustibles puede generar para nuestros clientes.

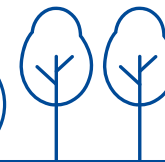
Historial de la Gestión de la Huella de Carbono en Enex

2020



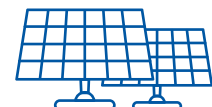
- Línea base de referencia de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).

2021



- Primera empresa distribuidora de combustibles de América Latina verificada por *Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA)* en la norma NCh-ISO 14.064-1:2018, verificación correspondiente al inventario de GEI del año 2020.

2024

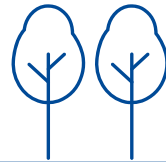


- Conformación mesa de trabajo dedicada a monitorear el progreso hacia el compromiso climático de alcances 1 y 2, identificando y ejecutando iniciativas claves.
- Comienzo de la operación de paneles solares en nuestra estación de servicios de Chena.
- Obtención del sello de Reducción de HuellaChile por los proyectos de paneles fotovoltaicos en estaciones de servicios.
- Primeros en Chile en obtener la verificación de huella de producto para el ciclo de vida completo de lubricantes utilizados por clientes mineros, parte de una iniciativa liderada por Codelco y sus empresas de servicios. De esta forma,

se obtuvo el sello "Huella de Producto" de HuellaChile, categoría aplicada por primera vez por la entidad.

- Quinta verificación de nuestras emisiones bajo estándares ISO 14.064:2018-1 para Chile, Estados Unidos y Paraguay.
- Incorporación de protocolo GHG en nuestro cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero, anticipándonos a las exigencias del mercado.
- Más del 99% de la carga certificada bajo el sello de Giro Limpio.
- Proyecto TMS para optimizar rutas de transporte, disminuyendo así las emisiones por logística en la distribución de nuestros productos.

2022



- Política y estrategia corporativa de cambio climático: plan de medición, informes y reducción de emisiones de GEI con meta publicada para 2030.
- Cuantificación de la huella de carbono a nivel de producto para clientes principales.
- Implementación de proyectos de reducción de emisiones de GEI.
- El 98% de nuestra carga es transportada con empresas certificadas por Giro Limpio, superando el requisito mínimo del programa (50%).

2023



- Mejora en la estructuración y fluidez del proceso de cuantificación de la huella de carbono.
- En el alcance 3 colaboramos con nuestros clientes para reducir su huella de carbono, identificando opciones de combustibles más sostenibles como biocombustibles y energías renovables.
- Desarrollo de proyectos de autogeneración eléctrica, mediante paneles fotovoltaicos en nuestras estaciones de servicios.
- Instalación de nuestro primer sistema de baterías para almacenar la energía generada por los paneles fotovoltaicos en la estación de San Francisco de Mostazal.
- Inicio de los contratos de abastecimiento de electricidad como clientes libres, con energía renovable para dos estaciones de servicios y la Planta La Greda.



07
Gestión de
Nuestro Entorno

- Cuidado del Medioambiente
 - Gestión Ambiental
 - Gobernanza Climática en Enex
 - Evaluación de Riesgos Climáticos
- Medición y Reducción de nuestra Huella de Carbono
 - Eficiencia Energética y Energías Limpias
 - Eficiencia Hídrica
 - Economía Circular y Ley REP
 - Biodiversidad y Ecosistemas Locales
- Cuidado de las Comunidades

7.1

Cuidado del Medioambiente

GRI | 305-1 | 305-2 | 305-3

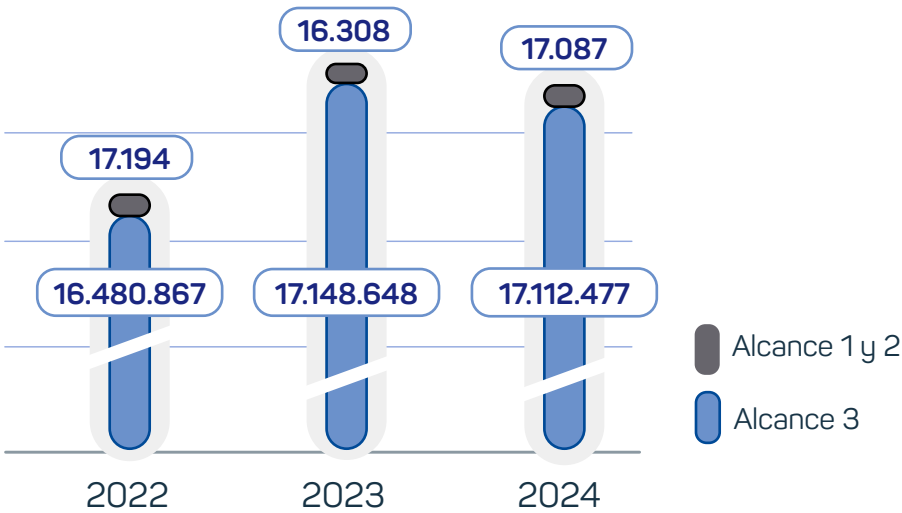
Resumen Descomposición de Emisiones por Tipo de Gas de Efecto Invernadero 2024 (Toneladas). Verificado Bajo Norma ISO 14064-1

Tipo de Emisión de GEI*	Categoría	CO ₂ eq	Emisiones Biogénicas	CO ₂	CH ₄	N ₂ O
Emisiones directas	Fuentes de combustión	4.661,8	3,3	4.494,2	124,5	43,1
	Compras de Energía	12.429,6	0,0	12.429,6	0,0	0,0
Emisiones indirectas	Transportes	161.981,1	0,0	159.914,9	92,7	1.973,5
	Compra de Bienes y Servicios	5.050.586,1	0,0	5.050.586,1	0,0	0,0
	Uso del Producto Comercializado	11.899.909,3	69.354,1	11.629.189,8	45.842,6	221.329,0
Total		17.129.567,8	69.357,4	16.856.614,5	46.059,8	223.345,7

*(305-4) La intensidad de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en Enex se calcula considerando los gases CO2, N2O y CH4, expresados en equivalentes de CO2 (CO2eq). Este ratio permite evaluar la eficiencia de nuestras operaciones en relación con las emisiones generadas, facilitando la identificación de oportunidades para reducir nuestro impacto ambiental y optimizar el uso de recursos en toda la cadena de valor.

Nuestra medición de la huella de carbono fue verificada por la empresa LRQA por quinto año consecutivo, conforme a los estándares de la norma internacional ISO 14.064-1:2018. A partir de este año, incorporamos el Protocolo GHG para reforzar la precisión y confiabilidad de los datos reportados, asegurando un control más riguroso de nuestras emisiones y transparencia ambiental.

Emisiones GEI Corporativas Alcance 1, 2 y 3
Ton CO₂ eq



En 2024, las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de alcance 3 corporativo se mantuvieron estables respecto al año anterior. Se utilizan Factores de Emisión estandarizados y calculados, cuando provienen de fuentes verificadas, con bajo nivel de incertidumbre. Para este cálculo se está utilizando el factor de emisión PEF (*Product Enviornmental Footprints*) para diésel, para gasolina un factor de emisión de Shell, y del DEFRA (*Department for Environment, Food and Rural Affairs*) para otros combustibles que vendemos en Chile (Fuel Oil, Kerosene y GLP).

Emisiones GEI Alcances 1 y 2 por País
Ton CO₂ eq



A nivel corporativo, nuestras emisiones de alcance 1 y 2 aumentaron en un 4,8%, lo que equivale a 779 toneladas de CO₂eq. Esto se explica por un aumento de 513 toneladas de CO₂eq en el caso de Chile y de 334 en el caso de Estados Unidos, mientras que en Paraguay estas emisiones disminuyeron en 69 toneladas.



- Cuidado del Medioambiente
 - Gestión Ambiental
 - Gobernanza Climática en Enex
 - Evaluación de Riesgos Climáticos
 - Medición y Reducción de nuestra Huella de Carbono
- Eficiencia Energética y Energías Limpias
- Eficiencia Hídrica
- Economía Circular y Ley REP
- Biodiversidad y Ecosistemas Locales
- Cuidado de las Comunidades

7.1



Cuidado del Medioambiente

GRI | 302-4 | 302-1 |

7.1.5 Eficiencia Energética y Energías Limpias

En Enex hemos dado importantes pasos en la reducción del consumo energético y la incorporación de energías renovables no convencionales (ERNC) en la operación. Durante 2024 comenzó a operar una nueva planta fotovoltaica en la estación de servicios Shell de Chena, la que se suma a las siete plantas previamente operativas. Estos sistemas de autogeneración eléctrica permitieron una reducción directa en el consumo energético de 460 MWh, que corresponde exclusivamente a electricidad.

A su vez, desde 2022 contamos con contratos de suministro eléctrico renovable para nuestra Planta La Greda en Chile. En 2023 cerramos una licitación con Enel Generación como cliente libre para el suministro de ERNC para las estaciones de servicios de Placilla y San Carlos, ubicadas en las regiones de Valparaíso y Ñuble, respectivamente.

Por otro lado, nuestras operaciones en Paraguay no generan emisiones de gases de efecto invernadero por concepto de consumo eléctrico, debido a que la matriz energética primaria de este país es 100% renovable.

En 2024, debido al uso de paneles solares en nuestras instalaciones y a la firma de contratos de suministro de ERNC, el 12,9% de nuestro suministro eléctrico provino de fuentes renovables, correspondiente a 11.416 MWh.

El día 19 de diciembre Transportes Enex, el área de Ventas Industriales y el transportista Transportes Casablanca realizaron el primer traslado de 35 mil litros de diésel para uno de nuestros clientes del segmento minero con un tracto camión impulsado por GNL. Este hecho marca un hito en la búsqueda de nuevas energías para incorporar a nuestra logística. La carga se realizó en la Planta de Mejillones; el vehículo recorrió un trayecto ida y vuelta por la ruta B400 y Ruta Panamericana 5 Norte, completando 460 kilómetros sin contratiempos, tanto en el rendimiento del tracto camión como en su comportamiento durante el viaje.

Consumo de Energía Anual (MWh)

	2023**	2024
No Renovable (combustibles fósiles, hidroeléctrica de embalse)	52.017	76.686
Renovable (solar, eólica, biocombustible, hidroeléctrica de pasada)*	8.855	11.416
Total Consumo	60.872	88.102

*Se incluye la totalidad del consumo eléctrico de Enex Paraguay, ya que la matriz energética primaria de este país es 100% renovable.
** Los datos correspondientes al consumo de energía respecto al año 2023 fueron rectificadas respecto a la



- Cuidado del Medioambiente
 - Gestión Ambiental
 - Gobernanza Climática en Enex
 - Evaluación de Riesgos Climáticos
 - Medición y Reducción de nuestra Huella de Carbono
 - Eficiencia Energética y Energías Limpias
 - Eficiencia Hídrica
 - Economía Circular y Ley REP
 - Biodiversidad y Ecosistemas Locales
- Cuidado de las Comunidades



7.1



Cuidado del Medioambiente

IP | 30

información presentada en el Reporte de Sostenibilidad 2023 de Enex Corp.

7.1.6 Eficiencia Hídrica Chile

En Enex Chile implementamos diversas iniciativas para promover la eficiencia hídrica:

- **Ahorro en Lavado de Autos Lavapro:** En más de 90 estaciones de servicios Shell en Chile, ofrecemos el lavado de autos Lavapro con máquinas que minimizan el uso de agua. Además, contamos con 16 plantas de tratamiento de agua y otras dos en instalación, que permiten reciclar el 70% del agua utilizada en cada lavado, ahorrando hasta un 94% en comparación con un lavado tradicional.
- **Monitoreo de Consumo:** En algunas estaciones registramos el uso de agua para identificar ineficiencias y fugas. Con 11 flujómetros instalados en pozos con derechos de abastecimiento hídrico, obtenemos información clave para establecer metas y mejorar el uso eficiente del recurso.
- **Reemplazo de Pasto Ornamental por Plantas Nativas:** En cinco estaciones de servicios en la zona centro y norte del país, sustituimos el pasto ornamental por plantas nativas de bajo consumo hídrico. Esta medida permite disminuir el uso de agua entre un 30% y un 60%. Además, contamos con estándares de eficiencia para nuestros nuevos proyectos, que incluyen aspectos como riego por goteo y el uso de vegetación con bajos requerimientos de agua.

Paralelamente, implementamos mejoras graduales en las nuevas estaciones, priorizando eficiencia en la construcción y en el uso de la energía.

- **Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas:** En estaciones de servicios de carretera sin conexión a la red pública, instalamos plantas de tratamiento de aguas servidas que permiten reutilizar el efluente para el riego de áreas verdes y jardines. Actualmente, tenemos esta solución en cinco estaciones.
- **Acuerdo de Producción Limpia con la Municipalidad de Lo Barnechea:** Enex firmó en 2024 un compromiso para sumarse a un Acuerdo de Producción Limpia (APL) de Eficiencia Hídrica. Como parte de este esfuerzo, estamos trabajando en las estaciones de servicios de la comuna, implementando un modelo de buenas prácticas, que incluye el monitoreo, aprendizaje continuo y reciclaje de agua en el lavado de autos. Estos esfuerzos se complementan con una campaña comunicacional de carácter educativo dirigida a clientes y vecinos, que busca generar consciencia e incentivar el cuidado del agua. Durante 2025 se evaluará la incorporación de la normativa ISO asociada el consumo hídrico, para determinar la viabilidad de escalar estas prácticas a otras regiones y comunas con estrés hídrico.

Para optimizar el tratamiento de aguas servidas en estaciones de servicios con espacio reducido, hemos implementado una solución compacta y eficiente, diferente a las plantas tradicionales. Estas nuevas unidades incluyen el monitoreo remoto. Se encuentran instaladas en contenedores y utilizan un sistema de lombrices que permite eliminar olores. Fueron implementadas con éxito en Calera de Tango y Cabrero.

Totalidad de Litros de Agua Reciclada en la Operación

	2022	2023	2024
M³ Reciclados	11.571	17.543	13.715
Promedio Mensual (M³)	1.118	1.462	1.143

07
Gestión de
Nuestro Entorno

- Cuidado del Medioambiente
 - Gestión Ambiental
 - Gobernanza Climática en Enex
 - Evaluación de Riesgos Climáticos
 - Medición y Reducción de nuestra Huella de Carbono
 - Eficiencia Energética y Energías Limpias
 - Eficiencia Hídrica
 - Economía Circular y Ley REP
 - Biodiversidad y Ecosistemas Locales
- Cuidado de las Comunidades

7.1

Cuidado del Medioambiente

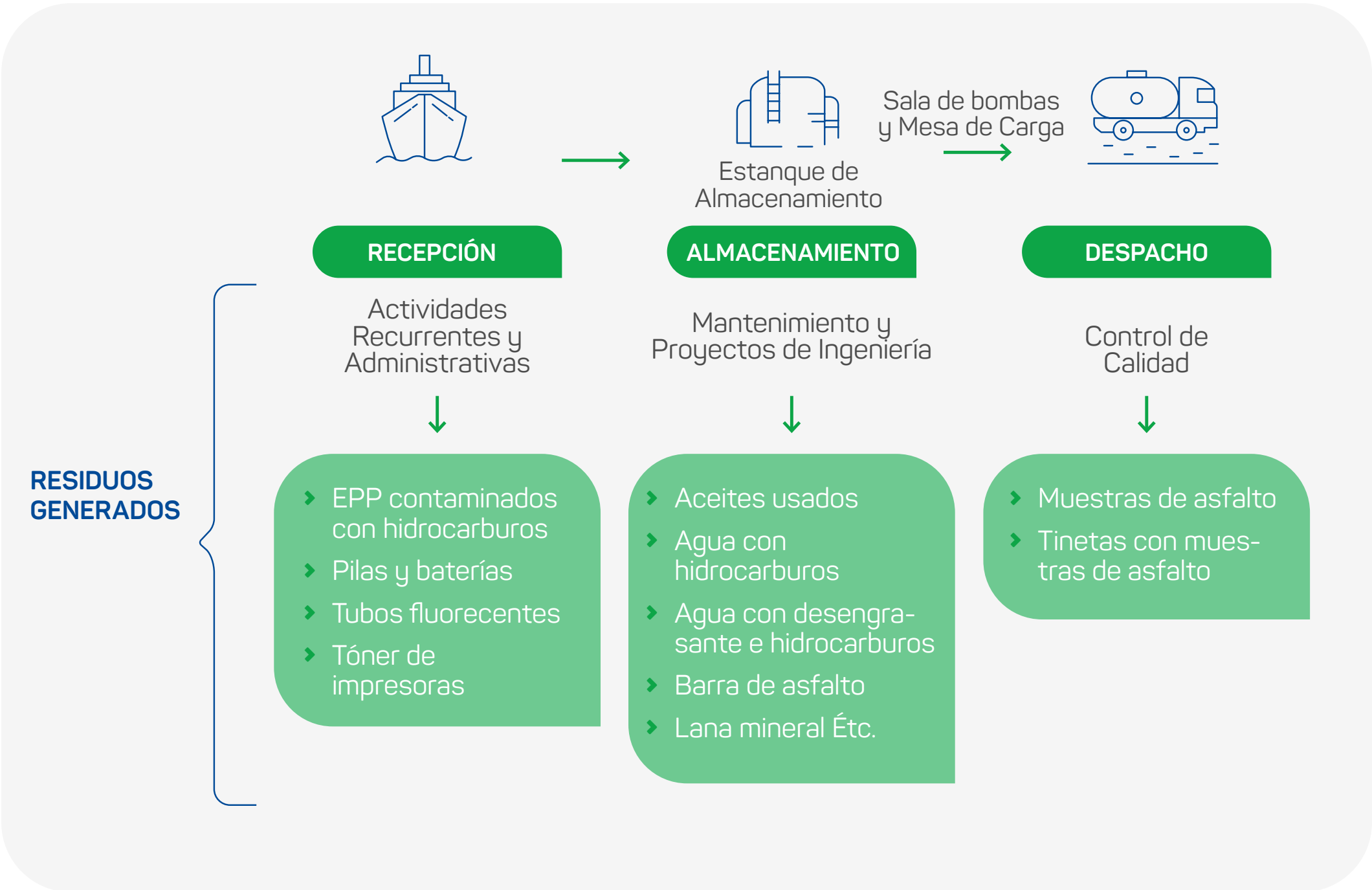
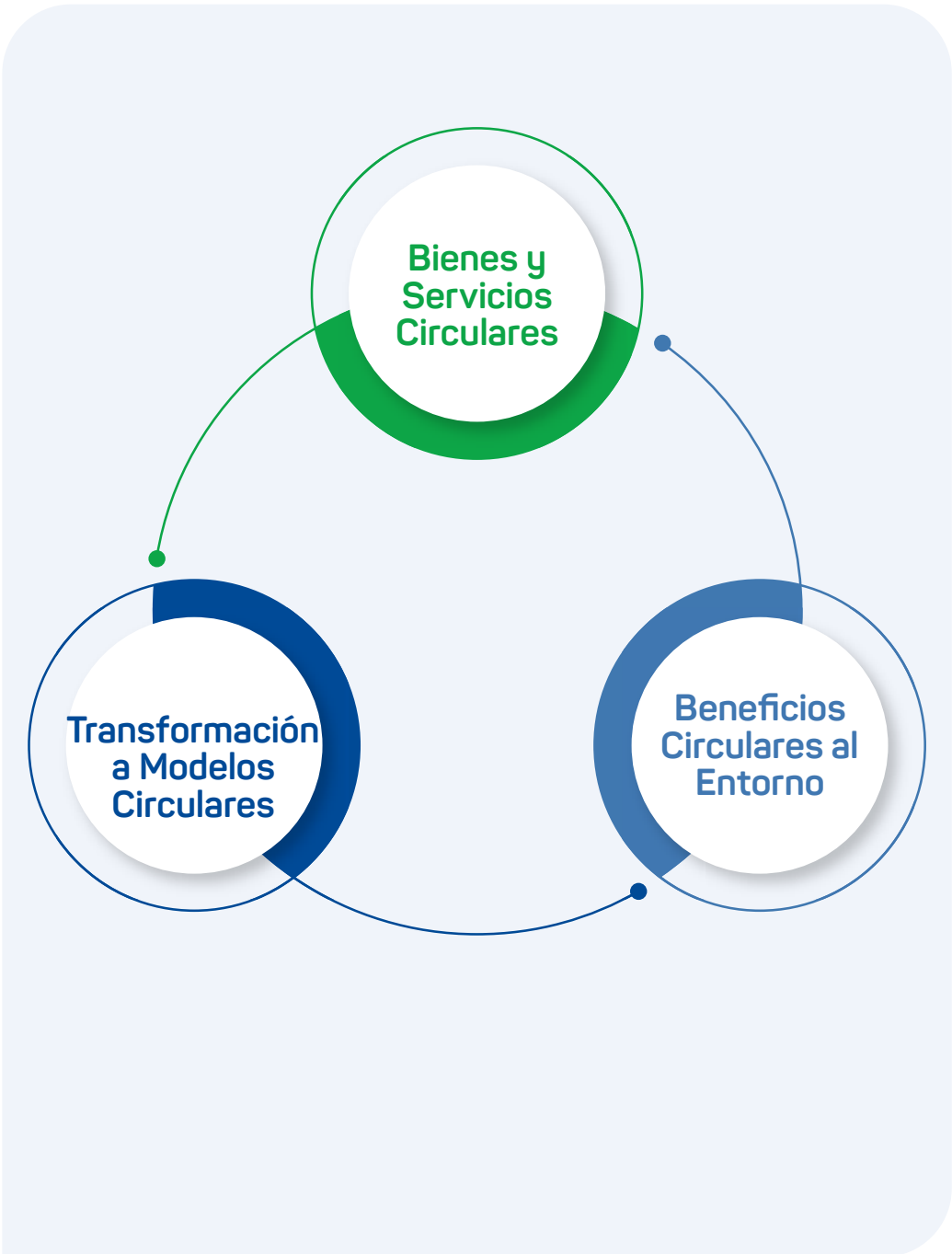
IP | 306-1 | 306-2 |
306-3 | 306-4 | 306-5

7.1.7 Economía Circular y Ley REP

En Enex fomentamos la economía circular en toda nuestra operación y asumimos proactivamente los desafíos de la Ley REP. Contamos con un sistema de trazabilidad para el manejo de residuos. Declaramos los residuos peligrosos al Sistema de Declaración de Residuos Peligrosos del Ministerio de Salud y reportamos los no peligrosos al Sistema Nacional de Declaración de Residuos.

El volumen de residuos generados en nuestras operaciones habituales es de baja relevancia. Incluye desechos domiciliarios, lodos de tratamientos de aguas y lavado de autos, aceite lubricante usado, aceite de tiendas de conveniencia y envases vacíos utilizados en instalaciones industriales. La mayoría de los residuos peligrosos provienen del mantenimiento de plantas, como aguas con hidrocarburos, materiales contaminados, envases con restos de hidrocarburos y estanques en desuso.

Hoja de Ruta de Economía Circular de Enex



07
Gestión de
Nuestro Entorno

- Cuidado del Medioambiente
 - Gestión Ambiental
 - Gobernanza Climática en Enex
 - Evaluación de Riesgos Climáticos
 - Medición y Reducción de nuestra Huella de Carbono
 - Eficiencia Energética y Energías Limpias
 - Eficiencia Hídrica
- Economía Circular y Ley REP
- Biodiversidad y Ecosistemas Locales
- Cuidado de las Comunidades



7.1

Cuidado del Medioambiente

IP | 306-1 | 306-2 | 306-3 | 306-4 | 306-5

Residuos Generados (toneladas métricas)

Tipo de Residuos	Chile	
	Toneladas de Residuos Peligrosos	Toneladas de Residuos No Peligrosos
Plástico	66	
Cartón	1,3	6,3
Pallets de madera		142,6
Residuos domiciliarios		16,2
Papel		6,7
Aceite lubricante usado	12	
Tambores de aditivo vacíos	50,7	
Emulsión (agua e hidrocarburo)	98,5	
Baterías	0,02	
Sólidos contaminados con hidrocarburos	85,6	
Lodos Fosas (PTAS)		640,6
Tubos fluorescentes	0,07	
Aceite usado (comestible)		48,6
Metales		10,4
Total	314,3	871,4

Tipo de Residuos	Estados Unidos
	Toneladas de Residuos No Peligrosos
Cartón	219,8
Residuos domiciliarios	6.011,3
Total	6.231,1

Generación de Residuos Enviados a Reutilización, Reciclaje o Vertederos*

Tipo de Residuos	Chile	
	Residuos Peligrosos (ton)	Residuos No Peligrosos (ton.)
Eliminación por reutilización	50,7	142,6
Eliminación por reciclaje	12	72,0
Eliminación por incineración (con recuperación energética)	66,0	
Eliminación de vertederos	185,5	16,2
Otros métodos de eliminación		640,6
Total de residuos	314,3	871,4

Tipo de Residuos	Estados Unidos
	Residuos No Peligrosos (ton)
Eliminación de vertederos	6.231,1
Total de residuos	6.231,1

*Estos residuos son generados por las operaciones de Enex y excluye a aquellos generados por clientes, como es el caso del reciclaje del aceite lubricante en las mineras.

- Cuidado del Medioambiente
 - Gestión Ambiental
 - Gobernanza Climática en Enex
 - Evaluación de Riesgos Climáticos
 - Medición y Reducción de nuestra Huella de Carbono
 - Eficiencia Energética y Energías Limpias
 - Eficiencia Hídrica
 - Economía Circular y Ley REP
 - Biodiversidad y Ecosistemas Locales
- Cuidado de las Comunidades

7.1

IP | 306-1 | 306-2 |
306-3 | 306-4 | 306-5

Cuidado del Medioambiente

Manejo de Impactos Significativos de Residuos

Acciones para prevenir la generación de residuos y gestionar sus impactos

- **Aceites Lubricantes Usados:** Implementación y operación de un sistema de gestión para la recolección, tratamiento y valorización de aceites lubricantes usados, en cumplimiento con el próximo reglamento que establece metas de recolección y valorización.
- **Lubricantes de Mayor Durabilidad:** Desarrollo de fórmulas que extienden la vida útil de los aceites, reduciendo la generación de residuos.
- **Planificación de Compras:** Estrategia para minimizar mermas en la adquisición de insumos.
- **Plan de Gestión Integral de Residuos:** Lineamientos generales para el correcto manejo de residuos en todas las instalaciones de Enex.
- **Disposición de Aceites Vegetales:** Contrato con empresa autorizada para el reciclaje de aceites usados en tiendas, con más de 30 toneladas recicladas desde el año 2011.
- **Reciclaje de Envases:** Participación en el Acuerdo de Producción Limpia (APL) Ecoetiquetado, liderado por la SOFOFA, proporcionando información a los clientes sobre reciclabilidad y disposición adecuada de envases.
- **Gestión de Residuos de Contratistas:** Promoción de indicadores de gestión entre transportistas para monitorear residuos prioritarios como neumáticos, lubricantes usados, baterías, filtros y sólidos contaminados, conforme a la Ley REP.

Procesos para asegurar el manejo adecuado de residuos por terceros

- **Cumplimiento de la Ley REP (Chile):** Enex se asocia a los sistemas de gestión colectiva Resimple y ProREP para gestionar residuos prioritarios como envases y baterías.
- **Resultados de 2024:** Reporte del manejo de residuos a través de ProREP, aportando con casi 70 toneladas de metales y 13 toneladas de cartón valorizados.

Monitoreo y recopilación de datos sobre residuos

- **Residuos Peligrosos:** Declaración obligatoria en el Sistema de Declaración de Residuos Peligrosos (SIDREP) del Ministerio del Medio Ambiente y del Ministerio de Salud.
- **Residuos No Peligrosos:** Reporte mensual en el Sistema Nacional de Declaración de Residuos (SINADER) para residuos industriales, complementado con registros internos basados en estimaciones para residuos domiciliarios.

Desafíos y Oportunidades de Economía Circular Bajo la Ley REP

La normativa exige que gestionemos los residuos prioritarios generados al término de su vida útil, sujetos a regulación específica, como aceites lubricantes usados (ALU), envases, embalajes (EE) y baterías. Para dar cumplimiento a la Ley REP, nos integramos a los sistemas de gestión colectiva Resimple y ProREP. Llevamos a cabo acciones como la incorporación de envases de 20 litros para aceites lubricantes, con un 70% de plástico reciclado y esperamos el próximo lanzamiento de envases de aluminio, impulsando la reducción de residuos.

También innovamos con formatos ajustados, como los envases de siete litros para camionetas, optimizando recursos y alineándonos con las necesidades del mercado, y actualizamos la composición de algunos vasos en las tiendas de conveniencia, preparándonos para cumplir con las futuras exigencias legales. Además, estamos analizando los cambios en infraestructura necesarios para incorporar procesos de lavado y reutilización de utensilios en nuestras tiendas.

- Cuidado del Medioambiente
 - Gestión Ambiental
 - Gobernanza Climática en Enex
 - Evaluación de Riesgos Climáticos
 - Medición y Reducción de nuestra Huella de Carbono
 - Eficiencia Energética y Energías Limpias
 - Eficiencia Hídrica
 - Economía Circular y Ley REP
 - Biodiversidad y Ecosistemas Locales
- Cuidado de las Comunidades

7.1

Cuidado del Medioambiente

GRI | 304-1| 304-2

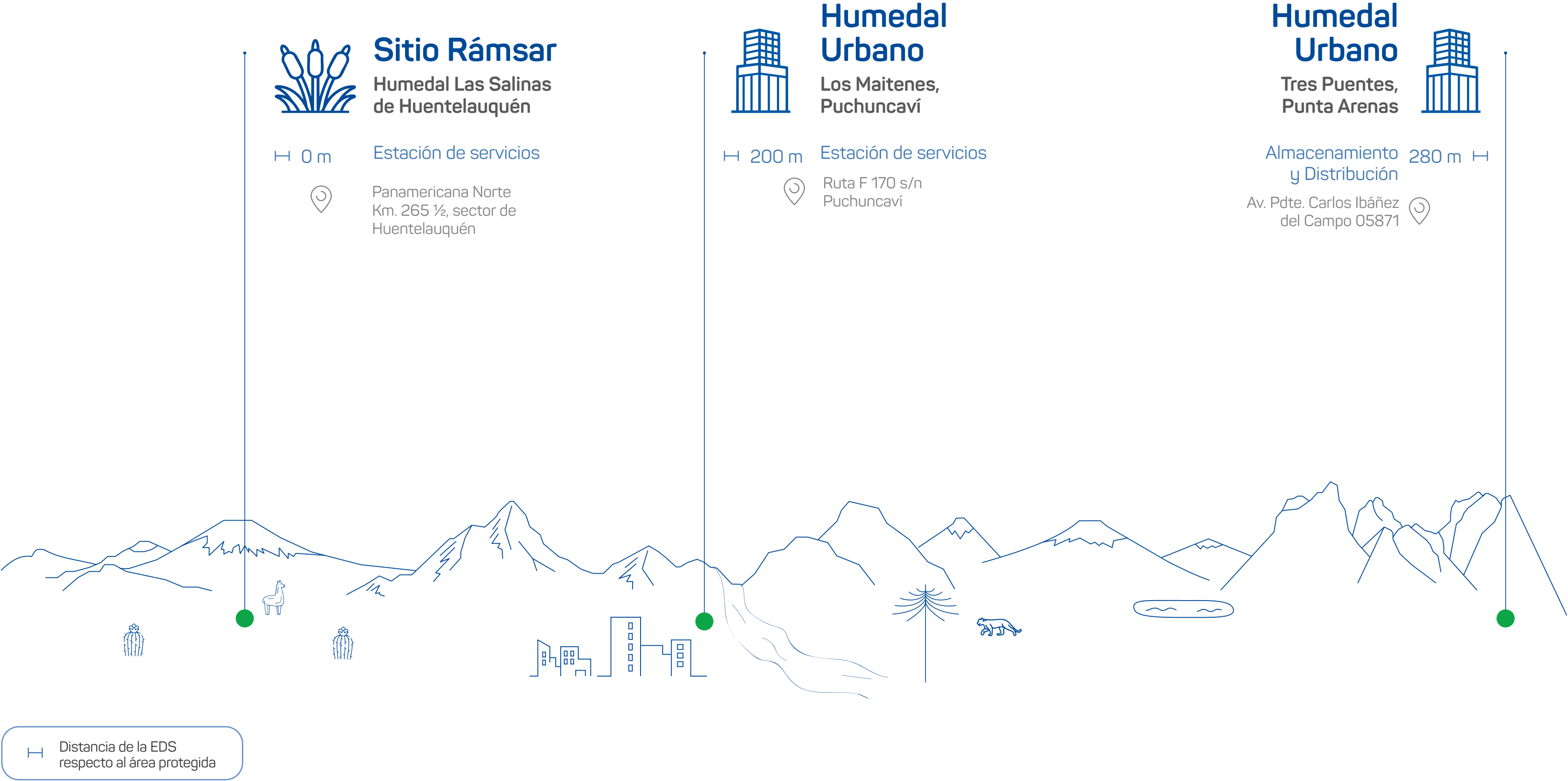
7.1.8 Biodiversidad y Ecosistemas Locales

En Enex reconocemos la importancia de proteger la biodiversidad y preservar los ecosistemas en las zonas donde trabajamos. Si bien nuestras actividades están principalmente orientadas a la distribución de combustibles y lubricantes, comprendemos que nuestra presencia puede tener impactos ambientales que deben ser gestionados de manera responsable. Por ello nos comprometemos a identificar, prevenir y mitigar cualquier efecto que pudiera afectar la flora, fauna y los recursos naturales cercanos a nuestras operaciones, mediante estudios de hábitat, flora y fauna, especialmente en áreas cercanas a humedales.

Chile

Cuando corresponde, sometemos los proyectos al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA). Hasta la fecha, no hemos detectado consecuencias significativas en la biodiversidad como resultado de nuestras actividades.

Adoptamos un enfoque preventivo y evaluamos cuidadosamente el entorno antes de desarrollar cualquier proyecto.



- Cuidado del Medioambiente
 - Gestión Ambiental
 - Gobernanza Climática en Enex
 - Evaluación de Riesgos Climáticos
 - Medición y Reducción de nuestra Huella de Carbono
 - Eficiencia Energética y Energías Limpias
 - Eficiencia Hídrica
 - Economía Circular y Ley REP
 - Biodiversidad y Ecosistemas Locales
- Cuidado de las Comunidades

7.2

IP 17 | 18

Cuidado de las Comunidades

Reconocemos la importancia de generar valor en las comunidades donde estamos presentes. A partir de ello implementamos en Chile una Política de Relacionamento Comunitario que clasifica operaciones según su nivel de riesgo: mantención, intermedio y activo. Desde su lanzamiento en 2022, comenzamos a aplicarla mediante diagnósticos en plantas y estaciones de servicios para identificar riesgos y variables del entorno.

Chile

El año 2024 aprobamos la Estrategia de Inversión Social que permitirá evaluar y priorizar estas inversiones en zonas de mayor impacto, mediante diagnósticos y procesos participativos. A través de ella buscamos mejorar procesos que puedan afectar la calidad de vida de nuestros vecinos, por lo que en 2025 realizamos diagnósticos comunitarios en todas las plantas y estaciones inauguradas recientemente, permitiendo identificar impactos y mitigarlos a partir de un trabajo con autoridades y comunidades locales, y la realización de proyectos de inversión social acorde a las necesidades levantadas.

Montos de Inversión Social en Nuestras Comunidades en Enex Chile (millones CLP)

	2022	2023	2024
Total inversión social	\$70,3	\$99,8	\$62,0
Instituciones beneficiadas	4	7	3

Iniciativas Destacadas

Campaña Empresas Abiertas: Este año Enex participó en la campaña Empresas Abiertas, organizada por la SOFOFA junto a sus empresas socias, que tuvo como objetivo que las comunidades vecinas puedan conocer las instalaciones y funcionamiento de las diferentes compañías, fomentando la transparencia y la relación con las comunidades:

- **Visita Planta San Vicente:** Participaron representantes de las juntas de vecinos de San Vicente Sur, San Vicente Norte, Parral y del Comité de Viviendas Cervantes Pomerí. Durante la visita se les presentó el funcionamiento del depósito, las operaciones y los sistemas de seguridad implementados, concluyendo con un recorrido por las instalaciones.
- **Visita Planta La Greda Alta:** Asistieron representantes sociales y ambientales de las comunas de Puchuncaví y Quintero, miembros de la Mesa del Aire y del Comité de Restauración Ambiental y Social (CRAS) Quintero-Puchuncaví. Durante la actividad los asistentes conocieron en detalle sus operaciones, los sistemas para reducir emisiones y los esfuerzos de Enex en pro del cuidado ambiental.

Continuidad en el Apoyo a la Comunidad de Guayacán en conjunto con otros distribuidores de combustibles y la Municipalidad de Coquimbo.

Acuerdo con Banco de Chile, que asegura la presencia de cajeros automáticos en nuestras tiendas durante los próximos seis años. Esta alianza nos permite extender la instalación de cajeros hacia lugares remotos del país, en localidades como Chile Chico y La Junta, reforzando nuestro compromiso de llevar servicios esenciales a comunidades en puntos alejados.

Colaboración con la Fundación para la Infancia Ronald McDonald: Proporcionamos el combustible y cubrimos el costo de los peajes, aspectos necesarios para que su Unidad Pediátrica Móvil pueda operar durante todo el año, entregando programas preventivos de atención primaria de salud y dental en comunidades rurales aisladas.

Socios de Fundación Las Rosas, aportando las donaciones que realizan nuestros clientes en

nuestras tiendas de conveniencia y la campaña interna de ayuda 1+1, donde cada peso donado por nuestros colaboradores es igualado por la Empresa. Estas benefician a personas mayores en situación de vulnerabilidad que viven en los hogares de la Fundación. También participamos del Desayuno Fraterno, que convoca a todas las empresas socias de la fundación, instancia en la que hacemos un importante aporte monetario.

Mejoras a Nuestra Operación en Shell Mostazal: Tenemos una relación con la comunidad de San Francisco de Mostazal desde que se construyó nuestra estación de servicios en 2013. Este año 2024 se realizó un estudio de ruidos y otro de olores en el sector. A partir del mismo, realizamos algunas mejoras implementamos silenciadores, mejoras en extractores y el apantallamiento de compresores, instalamos un sistema de tratamiento de grasas y reformamos el sistema de desagües. Las acciones fueron socializadas con la comunidad, la que valoró la inversión y el perfeccionamiento del entorno.



07
Gestión de
Nuestro Entorno

- Cuidado del Medioambiente
 - Gestión Ambiental
 - Gobernanza Climática en Enex
 - Evaluación de Riesgos Climáticos
 - Medición y Reducción de nuestra Huella de Carbono
 - Eficiencia Energética y Energías Limpias
 - Eficiencia Hídrica
 - Economía Circular y Ley REP
 - Biodiversidad y Ecosistemas Locales
- Cuidado de las Comunidades

7.2

IP 17 | 18 |

Cuidado de las Comunidades

Estados Unidos

Road Ranger reafirma su compromiso con las 53 comunidades donde opera, realizando donaciones que impactan positivamente en organizaciones locales. Cada nueva tienda se inaugura con una donación inmediata, canalizada a través de la Cámara de Comercio o el Consejo Municipal, quienes conectan a la empresa con entidades sin fines de lucro relevantes. Estas contribuciones abarcan una amplia variedad de causas; nos esforzamos por distribuirlas de manera equitativa y ajustarlas a las necesidades de cada comunidad.

Montos de Inversión Social en Road Ranger 2024

Organizaciones	Monto (US\$)
St. Jude Children's Research Hospital	125.041*
Otras organizaciones**	9.800

*Adicionalmente, recaudamos un monto neto de US\$77.840 entre nuestros proveedores para la organización de St. Jude Children's Hospital, a través de diversos eventos benéficos organizados por nuestra empresa.

** Marion Softball Team, TOW-R, Ray Crowe Elementary PTO, Ridgely Elementary School, Bourbonnais Local Food Pantry, Squirrel Trail Commissioning Artist Donation; Princeton Park District, Football Teams, Soccer Teams, entre otros.

Apoyamos al St. Jude Children's Research Hospital, donando un porcentaje de las ventas realizadas en la apertura de cada travel center y un centavo por galón vendido el primer miércoles de cada mes, entre otras iniciativas.

Durante 2024 llevamos a cabo una serie de iniciativas comunitarias locales. Estas actividades incluyeron:

- Donaciones a escuelas primarias, apoyando la educación y el desarrollo de los más jóvenes.
- Patrocinio de una maratón en beneficio de sobrevivientes de cáncer, fomentando la salud y la solidaridad.
- Aportes a diversas organizaciones locales, con contribuciones que oscilaron entre US\$ 500 y US\$ 2.000.

Paraguay

En 2024 Enex Paraguay patrocinó la iniciativa "Ponéte el Cinto", un programa de charlas de seguridad vial orientado a estudiantes de distintos colegios en el área del Gran Asunción. El objetivo de esta campaña fue fomentar una conciencia temprana sobre las normas de seguridad vial, promoviendo el uso res-

ponsable del cinturón de seguridad y el respeto por las leyes de tránsito. El impacto de la iniciativa fue tal, que fue declarada de interés nacional, destacando el compromiso de Enex con la educación y la seguridad de las futuras generaciones.



07
Gestión de
Nuestro Entorno

- › Cuidado del Medioambiente
 - › Gestión Ambiental
 - › Gobernanza Climática en Enex
 - › Evaluación de Riesgos Climáticos
 - › Medición y Reducción de nuestra Huella de Carbono
 - › Eficiencia Energética y Energías Limpias
 - › Eficiencia Hídrica
 - › Economía Circular y Ley REP
 - › Biodiversidad y Ecosistemas Locales
- › Cuidado de las Comunidades

7.3 Índice Global Reporting Initiative

Código	Requerimiento	Capítulo	Página
2-1	Detalles organización	Acerca de Este Reporte	4
2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	Acerca de Este Reporte	4
2-3	Periodo del informe, frecuencia y punto de contacto	Acerca de Este Reporte	4
2-4	Reexpresión de información	Acerca de Este Reporte	4
2-5	Verificación externa	Acerca de Este Reporte	4
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Bienvenida	13
2-7	Empleados	Compromiso con Nuestro Equipo	86
2-9	Estructura y composición del gobierno	Gobernanza Comprometida con la Ética y la Excelencia	41
2-10	Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno.	Gobernanza Comprometida con la Ética y la Excelencia	41
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	Gobernanza Comprometida con la Ética y la Excelencia	41
2-12	Papel del máximo órgano de gobierno en la supervisión del manejo de impacto	"Creamos Valor Compartido Gobernanza Comprometida con la Ética y la Excelencia"	27 41
2-13	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	Creamos Valor Compartido	27
2-14	Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Acerca de Este Reporte	4
2-15	Conflictos de interés (procesos del máximo órgano de gobierno)	Gobernanza Comprometida con la Ética y la Excelencia	41
2-16	Comunicación de preocupaciones críticas (de los grupos de interés al directorio)	Gobernanza Comprometida con la Ética y la Excelencia	41
2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno (medidas adoptadas, cursos, etc)	Gobernanza Comprometida con la Ética y la Excelencia	41
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	Gobernanza Comprometida con la Ética y la Excelencia	41
2-19	Políticas de remuneración	Gobernanza Comprometida con la Ética y la Excelencia	41
2-20	Proceso para determinar la remuneración (directorio y altos ejecutivos)	Gobernanza Comprometida con la Ética y la Excelencia	41

Código	Requerimiento	Capítulo	Página
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Bienvenida	8
2-23	Compromisos de política (instrumentos, debida diligencia, ddhh)	Creamos Valor Compartido	27
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	Creamos Valor Compartido	27
2-26	Mecanismo para búsqueda de asesoramiento y inquietudes (canales de CER)	Gobernanza Comprometida con la Ética y la Excelencia	48
2-27	Cumplimiento de leyes y reglamentos (multas y sanciones no monetarias)	Gobernanza Comprometida con la Ética y la Excelencia	48
2-28	Asociaciones	Creamos Valor Compartido	36
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Creamos Valor Compartido	31
2-30	Acuerdos de negociación colectiva	Compromiso con Nuestro Equipo	98
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	Creamos Valor Compartido	28
3-2	Lista de temas materiales	Creamos Valor Compartido	28
3-3	Gestión de los temas materiales	Creamos Valor Compartido	28
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Bienvenida	22
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Gestión de Nuestro Entorno	114
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Bienvenida	22
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Creamos Valor Compartido	94
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Gobernanza Comprometida con la Ética y la Excelencia	48
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Gobernanza Comprometida con la Ética y la Excelencia	48
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Gobernanza Comprometida con la Ética y la Excelencia	48
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Gobernanza Comprometida con la Ética y la Excelencia	48
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Gobernanza Comprometida con la Ética y la Excelencia	48
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Gestión de Nuestro Entorno	120
302-4	Reducción del consumo energético	Gestión de Nuestro Entorno	120



07
Gestión de
Nuestro Entorno

- Cuidado del Medioambiente
 - Gestión Ambiental
- Gobernanza Climática en Enex
- Evaluación de Riesgos Climáticos
- Medición y Reducción de nuestra Huella de Carbono
- Eficiencia Energética y Energías Limpias
- Eficiencia Hídrica
- Economía Circular y Ley REP
- Biodiversidad y Ecosistemas Locales
- Cuidado de las Comunidades



7.3 Índice Global Reporting Initiative

Código	Requerimiento	Capítulo	Página
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Gestión de Nuestro Entorno	125
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Gestión de Nuestro Entorno	125
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Gestión de Nuestro Entorno	117
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Gestión de Nuestro Entorno	117
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Gestión de Nuestro Entorno	117
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Gestión de Nuestro Entorno	117
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Gestión de Nuestro Entorno	117
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Gestión de Nuestro Entorno	122
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Gestión de Nuestro Entorno	"122 124"
306-3	Residuos generados	Gestión de Nuestro Entorno	122
306-4	Residuos desviados de la eliminación	Gestión de Nuestro Entorno	122
306-5	Residuos destinados a la eliminación	Gestión de Nuestro Entorno	122
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Gestión de Nuestro Entorno	113
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Compromiso con Nuestro Equipo	88
401-3	Permiso parental	Compromiso con Nuestro Equipo	96
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Salud y Seguridad para Todos	"102 103 107"
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Salud y Seguridad para Todos	"103 107"
403-3	Servicios de salud en el trabajo	Salud y Seguridad para Todos	103

Código	Requerimiento	Capítulo	Página
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Salud y Seguridad para Todos	"103 107"
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Salud y Seguridad para Todos	"102 107"
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	Salud y Seguridad para Todos	"103 107"
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Salud y Seguridad para Todos	"102 107"
403-9	Lesiones por accidente laboral	Salud y Seguridad para Todos	107
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Salud y Seguridad para Todos	107
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	Compromiso con Nuestro Equipo	92
404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Compromiso con Nuestro Equipo	97
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Compromiso con Nuestro Equipo	89
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Compromiso con Nuestro Equipo	"86 95"
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Compromiso con Nuestro Equipo	110
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Compromiso con Nuestro Equipo	110
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Salud y Seguridad para Todos	109
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Salud y Seguridad para Todos	109
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Salud y Seguridad para Todos	109
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Excelencia e Innovación para Nuestros Clientes	73
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Gobernanza Comprometida con la Ética y la Excelencia	48

- Cuidado del Medioambiente
 - Gestión Ambiental
- Gobernanza Climática en Enex
- Evaluación de Riesgos Climáticos
- Medición y Reducción de nuestra Huella de Carbono
- Eficiencia Energética y Energías Limpias
- Eficiencia Hídrica
- Economía Circular y Ley REP
- Biodiversidad y Ecosistemas Locales
- Cuidado de las Comunidades

7.3

Indicadores Propios

Código	Requerimiento	Capítulo	Página
IP1	EBITDA, Volumen y Utilidad	Bienvenida	22
IP2	Distribución de ingresos por segmentos	Bienvenida	23
IP4	Número y monto total de nuevos contratos de Enex Chile	"Bienvenida Excelencia e Innovación para Nuestros Clientes"	"23 58"
IP6	Resultados del indicador de excelencia operacional OTA (On time arrival)	Excelencia e Innovación para Nuestros Clientes	72
IP7	Resultados del indicador de excelencia operacional SLA (Service Level Agreement)	Excelencia e Innovación para Nuestros Clientes	72
IP8	Indicador de excelencia operacional Road Ranger	Excelencia e Innovación para Nuestros Clientes	72
IP12	Resultados encuesta clima y medidas adoptadas	Compromiso con Nuestro Equipo	96
IP17	Inversión Social y organizaciones beneficiadas	Gestión de Nuestro Entorno	126
IP18	Iniciativas Comunitarias	Gestión de Nuestro Entorno	126
IP19	Resultados cliente incógnito en estaciones de servicio	Excelencia e Innovación para Nuestros Clientes	77
IP20	Resultados de las encuestas para medir satisfacción de clientes (Index 5)	Excelencia e Innovación para Nuestros Clientes	77
IP21	Resultados de las encuestas para medir satisfacción de clientes (NPS)	Excelencia e Innovación para Nuestros Clientes	77
IP22	Indicadores gestión de reclamos	Excelencia e Innovación para Nuestros Clientes	77
IP23	Distinciones de experiencia de clientes	Excelencia e Innovación para Nuestros Clientes	78
IP24	Indicadores Programa Lealtad Enex (Club Fidelización "Advantage")	Excelencia e Innovación para Nuestros Clientes	81
IP25	Indicadores Programa "Club Clase A" (para clientes industriales)	Excelencia e Innovación para Nuestros Clientes	81

Código	Requerimiento	Capítulo	Página
IP27	Programas de fidelización CMR	Excelencia e Innovación para Nuestros Clientes	81
IP28	Número de electrolineras	Excelencia e Innovación para Nuestros Clientes	66
IP29	Número total de contratos industriales (electromovilidad)	Excelencia e Innovación para Nuestros Clientes	66
IP 30	Totalidad de litros de agua reciclada en nuestra operación	Gobernanza Comprometida con la Ética y la Excelencia	121



2024

Reporte
de **Sostenibilidad**