esmax

2021

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 00

04 Palabras del Gerente General
05 Alcance del Reporte
06 Identificación temáticas relevantes a reportar
10 Casi 100 años de historia

LA ENERGÍA QUE MUEVE A ESMAX 01

15 Aspiración de Esmax
17 Estrategia de negocio 2021
18 Cadena de valor Esmax
21 Segmentos de negocio: “Ampliando la propuesta de valor”

VALOR SOSTENIBLE 02

40 Estrategia de Sostenibilidad de Esmax
45 Diálogos con los grupos de interés
46 Creación de valor compartido
55 Prevención y mitigación ambiental

EXCELENCIA EN MOVIMIENTO 03

61 Hacia la excelencia operacional
63 Transformación digital
66 Experiencia de clientes
71 Gestión de riesgos
73 Ética y anticorrupción

ORGULLOSOS DE SER ESMAX 04

77 Gobierno corporativo
83 Un equipo comprometido
91 Clima laboral
93 Salud y seguridad ocupacional

ANEXOS A

99 Indicadores Global Reporting Initiative

00

INTRODUCCIÓN

- 04 Palabras del Gerente General
- 05 Alcance del Reporte
- 06 Identificación temáticas relevantes a reportar
- 10 Casi 100 años de historia

Palabras del **Gerente General**

GRI 102-14

Estimadas/os,

Les presento el primer reporte de sostenibilidad de Esmax, correspondiente al desempeño de la Compañía durante el 2021.

Con casi 100 años de historia en Chile, Esmax viene a consolidar su posición en el mercado de combustibles, tiendas de conveniencia y lubricantes con la edición de este reporte de sostenibilidad. Un documento que da cuenta de la gestión económica, ambiental, social y de gobierno corporativo de Esmax Distribución Spa y sus filiales Esmax Red y Esmax Industrial.

Hemos trabajado incansablemente por entregar una propuesta de valor cada vez más atractiva a los millones de clientes que nos visitan y prefieren todos los días: Optimizando nuestra operación, rediseñando procesos, adaptando nuestros servicios a las nuevas necesidades del consumidor, ampliando el mix de productos y los formatos de nuestras tiendas, todo esto y mucho más, manteniendo al cliente en el centro.

En términos de resultados, la reactivación de las actividades durante 2021 y la adaptabilidad de nuestras líneas de negocio, permitieron una fuerte recuperación, alcanzando al 31 de diciembre un EBITDA de $ 83.448 millones y utilidades de $ 37.457 millones, gracias al crecimiento de un 41% en ventas de combustibles, 39% en tiendas y 26% en lubricantes.

Estos números son fruto de un gran desempeño de nuestros equipos, hombres y mujeres comprometidos con la Compañía y con su Plan Estratégico, donde la excelencia operacional ha estado en el corazón de la gestión.

Nuestros más de 1.700 trabajadores son un pilar fundamental de esta organización en constante transformación. El propósito de Esmax es "Ser elegidos por la energía que ponemos en facilitar tu vida" y esto requiere enfrentar desafíos constantes por los inherentes cambios que se van produciendo en el entorno y en las necesidades de los clientes. Para enfrentar estos desafíos se requiere de líderes que compartan este propósito y que potencien a sus equipos entregándoles las herramientas que necesitan para su desarrollo. El atraer talento y entregar un clima laboral adecuado, donde los equipos puedan desarrollar sus talentos y sus capacidades, son algunos de los desafíos que enfrentamos. Tenemos la convicción de que Esmax es un lugar donde todos pueden trabajar, sin distinción, que respeta las diferencias, que impulsa la innovación y el espíritu emprendedor.

Este año dimos un paso relevante en el compromiso por un desarrollo empresarial sostenible. En enero de 2021 nuestro Directorio aprobó la Estrategia de Sostenibilidad de Esmax, una declaración de intenciones que nos compromete con nuestros stakeholders a través de 6 pilares. Las "6E" quieren ser una guía que impulse a Esmax a no perder de vista que el éxito de una compañía ya no sólo está en su desempeño económico, sino también en cómo gestiona sus impactos sociales y ambientales desde una mirada responsable. Esta responsabilidad nos lleva a preguntarnos ¿cuánto contribuye Esmax en la calidad de vida de las personas? Una respuesta que hemos ido descubriendo a través de toda nuestra cadena de valor, desde los miles de empleos que generamos directa o indirectamente, acercando productos y servicios a los hogares de millones de familias, resguardando una operación ambientalmente responsable que cuida el entorno y a las personas. Además, nuestra Estrategia de Sostenibilidad nos ha impulsado al desarrollo de proyectos aceleradores: iniciativas de corto o mediano plazo que buscan pilotear ideas disruptivas o potenciar proyectos que tienen un valor compartido relevante. Como, por ejemplo, el trabajo realizado por el programa Elige Local que abre las tiendas de conveniencia Spacio1 a cientos de pequeños emprendedores, o Fuelmax Pyme que nos ha permitido llevar combustible a rincones alejados del país acompañando a pequeños distribuidores en el crecimiento de sus empresas.

El desempeño ambiental de la Compañía también ha relevado su importancia en este documento que presentamos. Trabajamos en una industria donde la cultura preventiva ambiental es primordial. Entre algunas iniciativas que queremos destacar, es que hoy Esmax cuenta con un Plan de Gestión Ambiental para todas sus operaciones: terminales, plantas de almacenamiento, estaciones de servicio y tiendas de conveniencia; logramos recertificar nuestros modelos de gestión ambiental con las normas ISO 9.001, ISO 14.001 e ISO 45.001, y somos parte de un Acuerdo de Producción Limpia en la industria de Lubricantes, que ha rendido importantes

frutos a la espera de la implementación de la Ley de Responsabilidad Extendida del productor (REP).

Este primer ejercicio de reportabilidad utilizando el estándar Global Reporting Iniciative (GRI), en su versión esencial, nos permite por primera vez contar con un documento que da cuenta de la gestión de Esmax desde una mirada multidimensional y nos ha permitido detectar desafíos ambientales, sociales y de gobernanza que tenemos que asumir.

Hemos tomado con entusiasmo el compromiso con un desempeño sostenible, contribuyendo a nuestros accionistas, proveedores, colaboradores y, por supuesto, clientes porque "Nos gusta que vengas, nos encanta que vuelvas".

CARLOS LARRAIN M.
Gerente General Esmax

Alcance del Reporte

GRI 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56

Esmax está siempre en movimiento y tiene el desafío de realizar una gestión responsable con el medioambiente y la sociedad. Es por eso que hoy, con mucho orgullo, Esmax presenta su primer Reporte de Sostenibilidad.

Este informe se ha elaborado en conformidad con los estándares Global Reporting Initiative (GRI) 2016 en su versión esencial, lo que permite comprender la naturaleza de la Organización, los temas considerados materiales y la gestión de la Compañía, a través del reporte de al menos un indicador de desempeño anual.

Los indicadores financieros y no financieros aquí publicados, corresponden al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021 y consideran todas las operaciones de Esmax Distribución SpA y sus filiales. Se han revisado además los indicadores sectoriales del suplemento Oil & Gas de GRI. Este reporte cumplió con un proceso de auditoría interna y no cuenta con verificación externa.

ALCANCE	**ESMAX DISTRIBUCIÓN SpA Y SUS FILIALES: ESMAX RED Y ESMAX INDUSTRIAL**
PERIODO	**1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**
ESTANDAR	**GRI ESTANDAR VERSIÓN ESENCIAL**

¿Qué es el Estandar GRI?

Valorado y reconocido como uno de los estándares de divulgación no financiera más importantes del mundo, busca contribuir metodológicamente en la elaboración de memorias de sostenibilidad de todo tipo de organizaciones e industrias. GRI establece principios e indicadores que permiten la comparabilidad de la información reportada del desempeño financiero, ambiental, social y de gobernanza de una organización.

Identificación temáticas **relevantes a reportar**

Este es el primer Reporte de Sostenibilidad de Esmax. ¿Cómo saber cuáles son los temas relevantes para comunicar? Para identificarlos se realizó un estudio de materialidad, siguiendo los principios establecidos por el GRI para la definición del contenido y su calidad.

Participaron en el proceso de materialidad

2.693

Personas pertenecientes a todos los grupos de interés de Esmax

Principios para la definición del contenido

- **Inclusión de los grupos de interés.**
- **Contexto de sostenibilidad.**
- **Materialidad.**
- **Exhaustividad.**

Principios para la definición de la calidad del Reporte

- **Precisión.**
- **Equilibrio.**
- **Claridad.**
- **Comparabilidad.**
- **Fiabilidad.**
- **Puntualidad.**

El Estudio de Materialidad identificó entre los principales grupos de interés de Esmax y la visión de la Organización, los aspectos ESG relevantes de informar. Se trata de criterios ambientales, sociales y de gobernanza según sus siglas en inglés (Environment, Social, Governance).

Etapas de estudio de materialidad

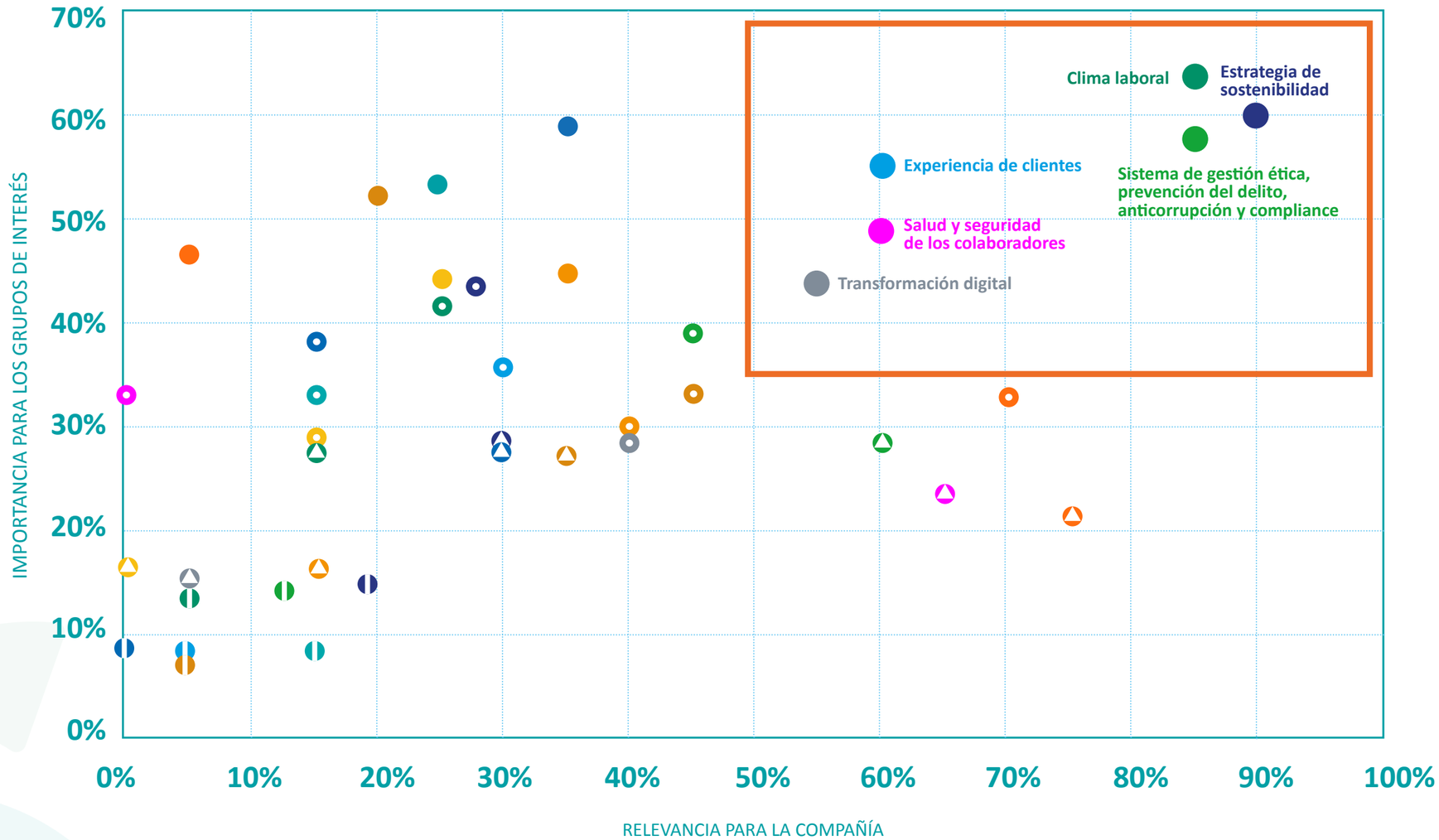
El análisis de materialidad ponderó aspectos ESG relevantes para Esmax, tomando para esto la mirada de los líderes y directores con los temas relevantes para sus principales grupos de interés: Colaboradores, dealers, clientes, proveedores y otros (autoridades, ONGs, municipios, organizaciones).

1	**Revisión de información complementaria**	Revisión de información interna, comunicados de prensa, información de la industria chilena y benchmarking de la industria global.
2	**Encuesta a grupos de interés**	Encuesta online a colaboradores, clientes, proveedores y sociedad (comunidad, autoridad, ONG).
3	**Mirada estratégica de los líderes**	Entrevistas en profundidad y encuesta a Gerentes, Directores y Controladores.

Matriz de materialidad

Los resultados del ejercicio descrito previamente fueron ponderados en una matriz que determinó los aspectos relevantes para reportar por Esmax y por sus grupos de interés en las dimensiones económica, social y ambiental.

Resultaron 6 temas materiales de acuerdo a la relevancia para la Compañía e importancia para los grupos de interés.



Temas materiales 2021

Además de las seis temáticas materiales identificadas se decidió sumar otras tres que fueron relevantes en la gestión del 2021 de Esmax y que la Compañía consideró importante comunicar: Prevención y mitigación ambiental, creación de valor compartido, y gestión de riesgos.

De esta manera, los temas materiales reportados en este informe son:

E

Prevención y mitigación ambiental

Políticas y procedimientos que Esmax gestiona para prevenir y mitigar los impactos ambientales a lo largo de su cadena de valor. Considera las certificaciones ambientales que la Compañía adhiere para resguardar sus procesos.

S

Clima laboral

Gestión realizada para fomentar, mejorar y contribuir al ambiente laboral de la Compañía.

Creación de valor compartido

Involucra todas aquellas iniciativas de Esmax que además de generar valor económico generan valor social.

Salud y seguridad de los colaboradores

Involucra toda la gestión realizada para resguardar la seguridad de los trabajadores y subcontratistas, considerando los indicadores reportados a la SUSESO (Superintendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo), además de todas las iniciativas y prácticas realizadas durante 2021 para el resguardo de la salud de los colaboradores y subcontratistas por la pandemia.

G

Sistema de gestión ética, prevención del delito y anticorrupción

Políticas, procedimientos y gestión realizada para resguardar el cumplimiento normativo y de principios tanto de los colaboradores como de los demás stakeholders.

Experiencia de clientes

Gestión realizada por la Compañía para contribuir a la experiencia de los clientes, considerando los canales de comunicación, la satisfacción, sus reclamos, etc.

Estrategia de sostenibilidad

Estrategia definida por la Compañía para gestionar los impactos ambientales, sociales y de gobernanza que genera el negocio hacia cada uno de sus grupos de interés. Esta estrategia supone establecer focos de acción y compromisos declarados, gestionados y evaluados en toda la cadena de valor de Esmax.

Gestión de riesgos

Gestión realizada para identificar, analizar y responder frente a factores de riesgo a lo largo de su cadena de valor.

Transformación digital

Toda gestión realizada por la Compañía para reorganizar y modernizar sus sistemas de trabajo con el objetivo de obtener mayores beneficios gracias a la optimización de la experiencia del cliente, la digitalización de los procesos y la implantación dinámica de la tecnología en toda la cadena de valor.

¿Cómo leer este Reporte?

Color

Cada capítulo cuenta con un color designado.

GRI-XX

Detalla el número de indicador GRI obligatorio o material que responde la información de esa página.

Tema material: enfoque de gestión

Se refiere a contenido considerado relevante para la sostenibilidad de la Compañía de acuerdo con el Estudio de Materialidad que preside este reporte. El tema en cuestión es desarrollado en profundidad a través de un análisis cualitativo llamado enfoque de gestión que responde 3 preguntas:

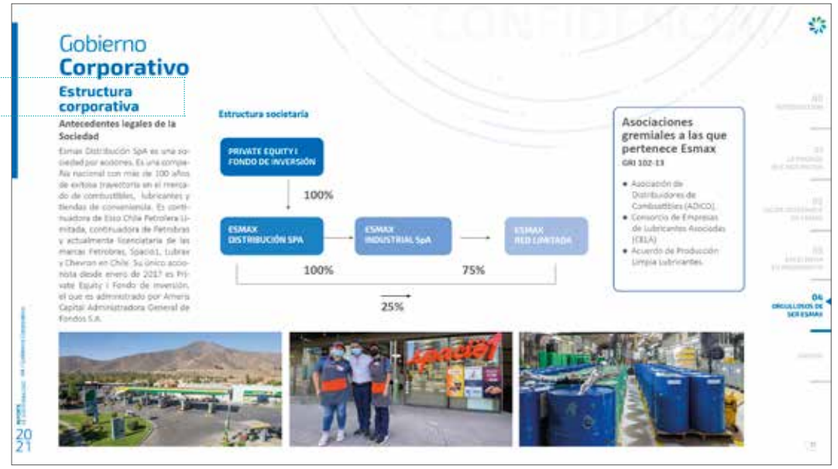
- Por qué es importante la temática para la organización.
- Cómo lo gestiona.
- Cómo evalúa la gestión.

Este documento cuenta con un menú interactivo.

Color

GRI-XX

Tema material



Retorno al índice

Menú interactivo

Casi 100 años **de historia**

1934

Se constituye West India Oil Company, la primera compañía distribuidora de combustible en Chile. Se constituye como Sociedad Anónima.

1945

La empresa toma el nombre de Standard Oil Company.

1948

Se produce un nuevo cambio de Razón Social, para dar paso a ESSO Chile.

2008

Después de casi un siglo de operación, ExxonMobil concreta la venta de la totalidad de sus activos en Chile a Petrobras, dando curso al cambio de imagen de todas las estaciones de servicio.

2016

Southern Cross Group

Petrobras acuerda la venta de sus activos a Southern Cross Group, adquiridos a través de la Sociedad Inversiones Arión SpA.

2017

Se formaliza la compra de los derechos sociales de Petrobras Chile Distribución Limitada por parte de Inversiones Arión SpA. Así se da inicio a la operación a través de la sociedad sucesora Esmax Distribución Limitada. El 1 de diciembre, Esmax Distribución Limitada es dividida y se crea la Sociedad Esmax Inversiones S.A. de giro inversiones.

2018

Esmax Distribución SpA.

El 31 de diciembre Esmax Distribución Limitada se transforma en Sociedad por Acciones, bajo la Razón Social Esmax Distribución SpA.

2019

Reorganización de los negocios

La subsidiaria Esmax Industrial SpA. realiza una reestructuración societaria, dando paso a cuatro nuevas compañías: Rentas e Inversiones Baker Industrial SpA, Liucura Desarrollo Industrial SpA, Toltén Desarrollo y Rentas Industrial SpA, y Loa Desarrollo Industrial SpA. En diciembre, Esmax Distribución SpA se divide y son creadas ocho sociedades, concretando así la división de los negocios en: distribución de combustible, inmobiliario e inversiones.

2020

Avances en el plan estratégico

Esmax obtiene sus primeras clasificaciones de riesgo, en el marco de su proceso de inscripción de la Compañía en el Registro de Valores de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). Luego de esto, Esmax emite su primer bono corporativo, cierra un acuerdo con la multinacional Chevron para la distribución de sus lubricantes en todo Chile, e inicia el proceso de renovación de imagen en las estaciones de servicio Petrobras y las tiendas de conveniencia Spacio1.

Principales hitos 2021

Colocación de bono corporativo

Un mes después de la inscripción de Esmax Distribución en el Registro de Valores de la CMF, se concreta la colocación del primer bono corporativo por UF 2 millones en el mercado nacional, con un plazo de 9 años y medio, y con una tasa de colocación de UF + 2,45% anual. Los fondos obtenidos son usados para refinanciar la deuda vigente y proveer a la Compañía de fondos para financiar su plan de inversiones.

Lanzamiento de proyecto Resmax y transformación digital

Se lanza Resmax, proyecto de modernización de sistemas de las estaciones de servicio y tiendas de conveniencia, que no sólo transformará las plataformas en que opera la Compañía sino que además optimizará los procesos internos.

Avances en programas de formación y desarrollo continuo de colaboradores

El desarrollo de los equipos es fundamental en el plan estratégico de Esmax, por lo que se concretan alianzas con la Universidad Católica, Universidad de los Andes y Universidad de Chile, para poner en marcha programas de formación para el desarrollo continuo de los colaboradores de Esmax.

Esmax desarrolla su Estrategia de sostenibilidad

El compromiso de Esmax con el planeta y las personas se plasma con el lanzamiento de su Estrategia de Sostenibilidad, que busca incorporar una gestión responsable y de largo plazo integrando la visión ambiental, social y de gobierno corporativo al quehacer de la Compañía.

Nueva campaña de marketing: “Nos gusta que vengas, nos encanta que vuelvas”

Bajo este slogan, se implementa la campaña de marketing 2021 de Esmax, con el objetivo de contribuir desde las comunicaciones a lograr la preferencia del consumidor y apoyar el crecimiento en ventas.

La esencia renovada de Petrobras y Spacio1 surge, a la vez que se resalta en ambas marcas sus atributos de cercanía, autenticidad y humor.

Consolidación de nuevas alianzas y billeteras digitales

Como parte de la estrategia de posicionamiento de marca, en 2021 se potencian nuevas alianzas estratégicas que buscan consolidar una propuesta de valor atractiva, que impulse la venta y fidelice al consumidor.

Se logran alianzas con instituciones públicas como Carabineros, Fuerzas Armadas y más de 16 municipios de todo Chile y se consolidan las existentes con empresas líderes como Uber, Ripley, Itaú, Cornershop, manteniendo e incluso extendiendo los descuentos asociados. Se suman, además, nuevos convenios locales y más de 140 estaciones de servicio del país ya cuentan con billeteras digitales como Mercado Pago y Chek de Ripley.

Spacio1 afianza su estrategia y posicionamiento

El 2021 se inaugura en Parque Arauco el primer Stand Alone de Spacio1, tienda de conveniencia ubicada independiente de una estación de servicio.

Además ¡Spacio1 ya está en redes sociales! Desde agosto esta marca cuenta con su propia comunicación a través de Instagram (@tiendaspacio1), aumentando visibilidad y alcanzado progresivamente a más y potenciales clientes.

Se implementa el nuevo modelo de franquicias de la marca, enfocado en asegurar las prioridades del negocio y captar su máximo potencial, gracias a una mayor integración con los franquiciados.

Lanzamiento y primer envasado de lubricantes Chevron en Chile

En 2020 se dio a conocer a Esmax como el distribuidor oficial en Chile de la marca estadounidense de lubricantes premium Chevron, y en 2021 se lanza una potente campaña publicitaria en todo Chile.

Tras el lanzamiento comunicacional, Esmax realiza el primer envasado local de productos Chevron en su Planta de lubricantes.

Reconocimientos 2021

Spacio1 obtiene el 1° lugar del premio Lealtad del consumidor NPS, de ALCO

En la categoría tiendas de conveniencia, Spacio1 es elegida por los consumidores como una de las empresas y/o marcas chilenas que generan los mayores niveles de lealtad y buenas experiencias en sus clientes. Este reconocimiento refuerza la consolidación de la estrategia de crecimiento de las tiendas, la cual está enfocada en generar valor para quienes han hecho de Spacio1, su tienda de conveniencia preferida.

ALCO es una consultora líder en Chile y Latinoamérica en programas de medición y gestión de las experiencias del cliente en base a Metodología NPS® (Net Promoter Score).

Premio IMPULSA por fomentar el trabajo de las mujeres en Chile

Esmax Distribución SpA, es reconocida con el premio IMPULSA 2022 por destacar dentro del sector Utilities como una compañía que “fomenta el trabajo de las mujeres en Chile, mediante una alta tasa de contratación y desarrollo de ellas en la organización”. Este premio es entregado por la Fundación ChileMujeres, PwC Chile y LT Pulso.

La Metodología de IMPULSA 2022, contempló como factor de análisis, el porcentaje de participación de las mujeres en las organizaciones, calculado en base a la proporción de mujeres trabajadoras sobre el total de trabajadores de la Compañía. La información corresponde al período enero a diciembre de 2021.

Reconocimiento por la gestión realizada en salud y seguridad ACHS

La Asociación Chilena de Seguridad(ACHS) destacó la gestión realizada en salud y seguridad por Esmax durante 2021. La mutualidad premió a Esmax Distribución por mantener su siniestralidad en cero; a Esmax Red por su excelente gestión y avances preventivos y a Esmax Industrial, por haber acumulado más de 122.000 horas sin accidentes durante el año.

01

LA ENERGÍA QUE MUEVE A ESMAX

- 15 Aspiración de Esmax
- 17 Estrategia de negocio 2021
- 18 Cadena de valor Esmax
- 21 Segmentos de negocio: “Ampliando la propuesta de valor”

La aspiración **de ESMAX**

"Queremos ser preferidos por la energía que ponemos en facilitar tu vida"

Valores corporativos

GRI 102-16

Son la guía de cómo debe actuar la Compañía para alcanzar su aspiración.

Seguridad

Operar con los más altos estándares y contar con certificaciones internacionales para que el servicio que entrega sea sinónimo de confianza.

Cercanía

Preocuparse genuinamente de escuchar y conocer a sus clientes y consumidores, para incorporar sus necesidades en todo lo que Esmax hace.

Excelencia

Con pasión, buscar siempre resultados más allá de lo esperado, preocupándose de mejorar continuamente.

Hacerse cargo

Con autonomía y proactividad ser responsables y dueños de sus tareas y de todo lo que necesita la Compañía para cumplir sus objetivos.

Pilares estratégicos

Son los focos estratégicos donde se sustentan los objetivos de la Compañía.

Foco en el cliente

Los clientes están en el centro de todo lo que hacemos y evolucionamos día a día acorde a sus expectativas, con un claro posicionamiento de marca y con atributos de marca diferenciados.

Competitividad y excelencia

Tenemos procesos simples y enfocados en el cliente, con una organización ágil que asegura una ejecución de excelencia, siendo resilientes y adaptándose rápidamente a entornos cambiantes.

Network y servicios

Ampliar y potenciar la red de puntos de venta y servicios donde nos requieran nuestros clientes, con plataformas y procesos que aseguren satisfacer sus necesidades.

Fortaleza organizacional

Desarrollar una propuesta de valor atractiva hacia los colaboradores de la Compañía, generando una organización de alto desempeño, orientada al cliente y que trabaje en equipo de manera coordinada.

Digital e innovación

Generar ecosistemas digitales que permitan habilitar la innovación en toda la Compañía, encantando a nuestros stakeholders, generando eficiencias y facilitando el crecimiento.

Sostenibilidad

La sostenibilidad invita a abordar los negocios desde un propósito y a promover el equilibrio entre los ámbitos económicos, sociales y medioambientales; enfrentando así el futuro con una mirada de triple impacto frente a cada stakeholder, que permita además proyectar nuestra actividad en el largo plazo, generando capital reputacional.

Estrategia de **negocio 2021**

2021 fue el año del comienzo de la reactivación económica con la reapertura de muchas actividades suspendidas por la pandemia del Covid-19. Un tiempo de cambios, de movimiento y resiliencia que Esmax logró sortear exitosamente impulsando la implementación de su plan estratégico de negocio, que tiene como eje transversal la excelencia. Pero no cualquier excelencia, sino esa que se logra a través de una permanente evolución, ¡en movimiento!

La base de este plan es obtener el máximo potencial en cada segmento de negocio, de forma sostenible y adecuándose proactivamente a las nuevas tendencias y demandas de los clientes. Para ello se trabajaron 10 focos estratégicos:

10 focos para seguir avanzando

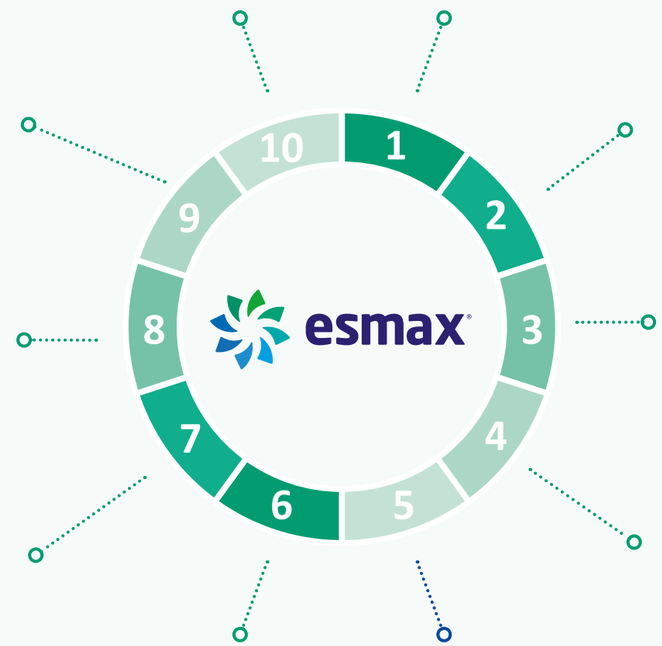
Impulsar una estrategia de sostenibilidad que aborde nuestros negocios desde un propósito, enfrentando el futuro con una mirada de triple impacto y promoviendo permanentemente los ámbitos económicos, sociales y medioambientales en cada iniciativa.

Implementar un plan de transformación digital con el rediseño de procesos y capacidades tecnológicas, velando por la integridad y protección de la información en todo momento.

Fortalecer la cultura y desarrollo organizacional, generando una identidad única, desarrollando el talento, capacitando y potenciando las competencias de los equipos en una nueva dinámica de trabajo híbrida.

Adecuar la gestión de riesgos, definiendo un nuevo gobierno y un plan de trabajo para el largo plazo, que permanentemente se vaya adecuando a los desafíos que presenta el entorno.

Fortalecer la experiencia de los clientes mediante el rediseño de procesos y la medición continua de los estándares para detectar proactivamente oportunidades de mejora.



Robustecer la resiliencia y competitividad de Esmax, asegurando la eficiencia de la cadena logística de los distintos negocios en el corto, mediano y largo plazo, y trabajando en diseñar procesos transversales y eficientes.

Trabajar en un plan de crecimiento y aseguramiento de la cadena de distribución, rentabilizando la cadena actual y que además permita rentabilizar cada espacio inutilizado en los distintos puntos de la cadena.

Robustecer el modelo operacional en las estaciones de servicio y en tiendas Spacio1, optimizando la operación y rediseñando el modelo de mantenimiento.

Desarrollar el complemento comercial en las estaciones de servicio, potenciando el negocio de tiendas de conveniencia y mejorando las instalaciones.

Profundizar el posicionamiento de marca mediante acciones de marketing y alianzas estratégicas, que generen reconocimiento y fidelización.

Cadena **de valor Esmax**

¿A qué se dedica Esmax?

Esmax Distribución cuenta con 4 líneas de negocio:

- Combustible Retail: con el foco en la comercialización y distribución de combustibles, lubricantes y servicios para el automóvil a través de una red de estaciones de casi 300 ubicaciones desde Arica a Punta Arenas.
- Combustible B2B: segmento dedicado a la comercialización de combustibles y lubricantes a pequeñas, medianas y grandes empresas tanto del sector público como privado.
- Tiendas de conveniencia: 129 tiendas Spacio1 ubicadas tanto en las estaciones de servicio Petrobras como en formato stand alone.
- Lubricantes: de la mano de la distribución de las marcas Lubrax y Chevron, el segmento de lubricantes brinda una variada gama de lubricantes, refrigerantes, grasas, AD-BLUE y aguas desmineralizadas tanto para segmentos de vehículos livianos como para vehículos pesados e industrias.

La filial Esmax Red brinda el servicio de operación de parte de la cadena de estaciones de servicio y tiendas de conveniencia del país.

La filial Esmax Industria se encarga de la operación y administración de los puntos de carga de combustible en faenas mineras, y otros clientes industriales.

294 Estaciones de servicio

129 Tiendas de conveniencia

12 Terminales de combustible

1 Planta lubricantes

Principales números financieros 2021

La Compañía logró durante 2021 una venta de combustibles y lubricantes de 2.387 millones de m³, lo que contribuyó a una captura de $83.448 millones de EBITDA.

2.387
millones de m³
vendidos de combustibles y lubricantes

MM$
553.975
en activos

MM$
1.471.700
de ingresos

MM$
83.448
de EBITDA

MM$
127.700
patrimonio total

¿Quiénes son sus clientes?

La línea de negocio de distribución de combustible, a través de estaciones de servicio y de tiendas de conveniencia, tiene como principales clientes a consumidores finales, que cuentan con los productos y servicios que entrega Esmax a través de sus estaciones de servicio y tiendas de conveniencia, ya sea para uso doméstico o en el desarrollo de sus negocios.

Además, Esmax cuenta con clientes distribuidores, mayoristas y empresas de los sectores públicos y privados, de los cuales es socio estratégico para sus operaciones y a los cuales abastece de combustibles y lubricantes.

23 MILLONES
transacciones tienda por año

39 MILLONES
transacciones combustible retail por año

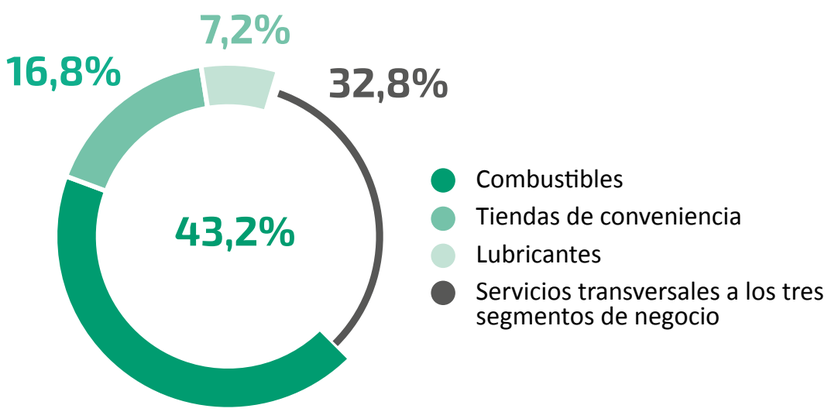
450
clientes lubricantes

2.359
clientes combustible B2B

¿Cuántos proveedores trabajaron con Esmax durante 2021?

Durante 2021 Esmax trabajó con 1.895 proveedores, de los cuales el 97% corresponde a proveedores nacionales. Los proveedores de Esmax entregan los insumos para los distintos segmentos de operación como combustibles, insumos básicos para lubricantes y mercadería para las tiendas de conveniencia. El resto de los proveedores prestan servicios para el correcto funcionamiento de la Compañía.

PROVEEDORES POR SEGMENTO DE NEGOCIO



+1.800
proveedores

+97%
proveedores nacionales

Segmentos de negocio: **“Ampliando la propuesta de valor”**

Segmento combustibles

Segmento lubricantes

Segmento tiendas de conveniencia

Segmento combustibles

El segmento de Combustibles de Esmax se compone de los subsegmentos de Combustible retail, responsables de las 294 estaciones de servicio a lo largo de todo el país, y el subsegmento de Combustibles B2B a cargo de la venta de combustibles y lubricantes a pequeñas, medianas y grandes empresas de diversos rubros.

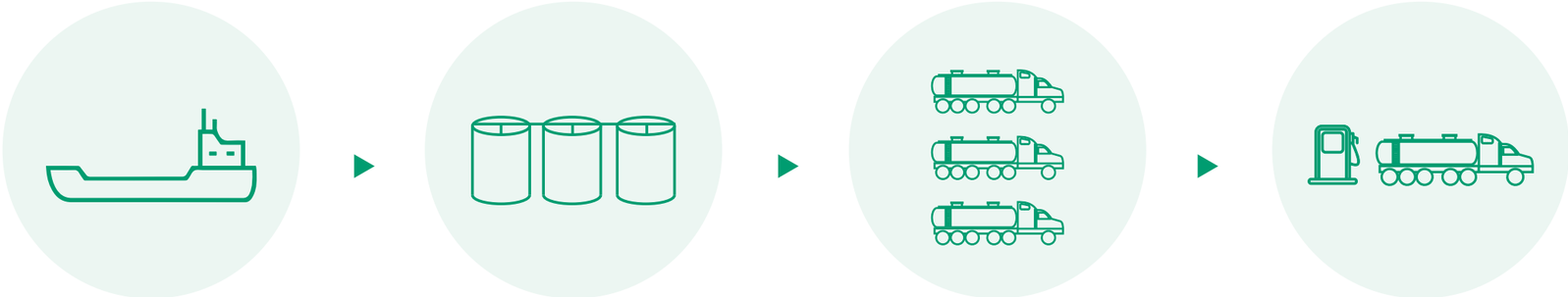
Durante el 2021 el segmento Combustibles evidenció una importante recuperación de sus volúmenes de venta luego de los efectos de la pandemia en 2020, llegando a una recuperación de un 59%.

+59%
crecimiento de ventas
respecto al año anterior

00 INTRODUCCIÓN
01 LA ENERGÍA QUE NOS MUEVE
02 VALOR SOSTENIBLE EN ESMAX
03 EXCELENCIA EN MOVIMIENTO
04 ORGULLOSOS DE SER ESMAX
ANEXOS

Segmento combustibles

LA CADENA DE OPERACIÓN LOGÍSTICA



Suministro

La cadena de abastecimiento se inicia con la disponibilidad de combustibles desde buques u oleoductos para las diferentes terminales de combustibles.

Almacenaje

Almacenaje y abastecimiento de combustible a los clientes desde 12 plantas a lo largo del país.

Transporte

Servicio de amplia flota de camiones que asegura la distribución de combustibles en todo el territorio nacional.

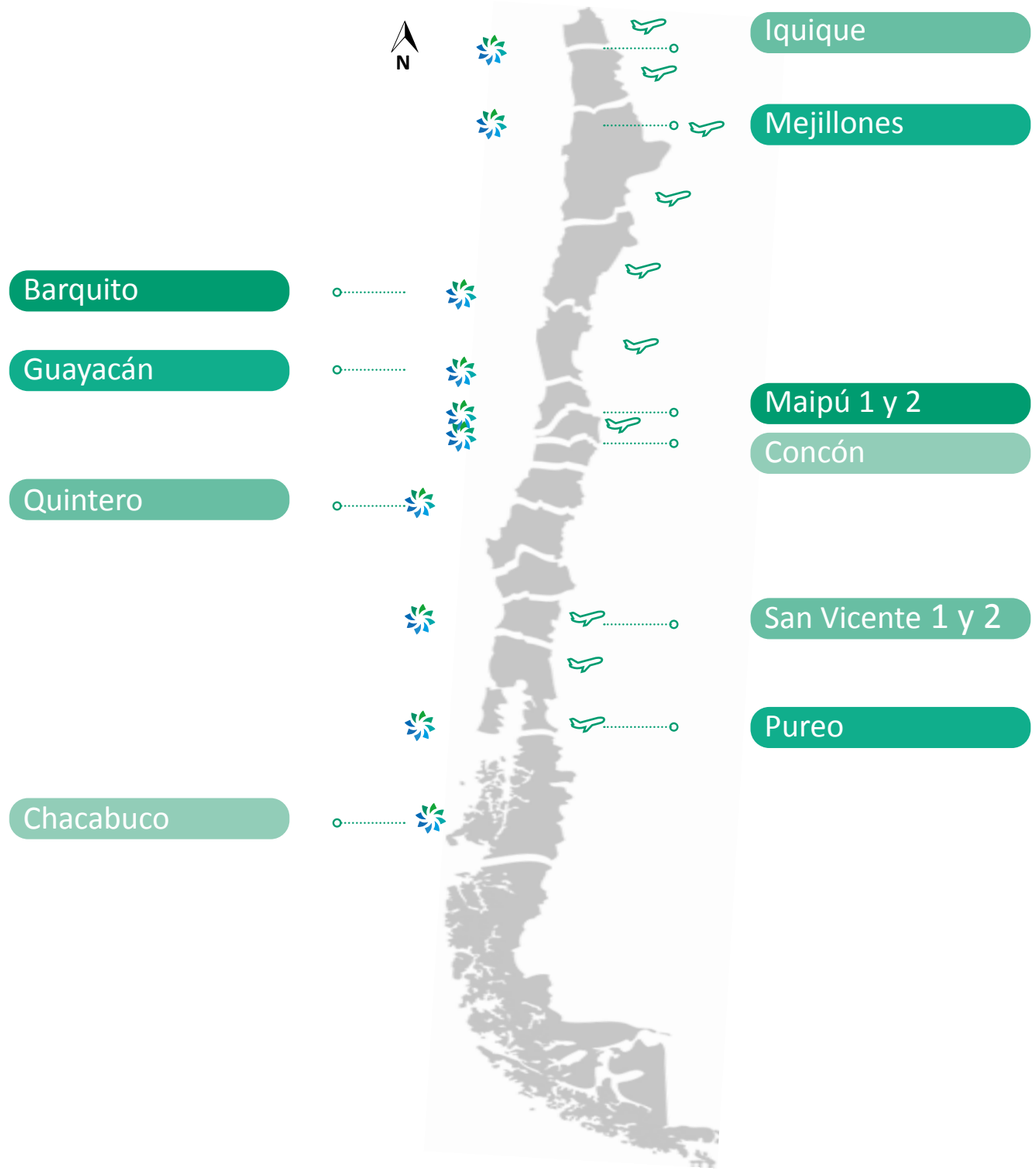
Operación

Red de estaciones de servicio y puntos industriales se abastece diariamente de un combustible que cumple con los más altos estándares de calidad y seguridad.

A través de una red de 12 terminales Esmax brinda una completa cobertura y disponibilidad de combustible para las operaciones de las estaciones de servicio y puntos industriales a lo largo de todo el país.

Además, Esmax abastece de combustibles para la aviación comercial y privada a través de diferentes concesiones en 10 aeropuertos del país.

TERMINALES DE COMBUSTIBLE



1,8
MM m³
capacidad de abastecimiento

+12.000
MM m³
despachos mensuales pedidos de combustible

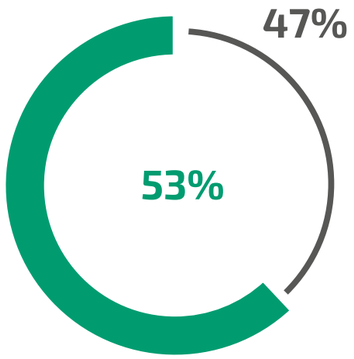
10
aeroplantas con operación Esmax

Subsegmento retail

Consiste en la distribución de combustibles en estaciones de servicio, representando un 44% del volumen vendido y un 53% del ingreso total del segmento combustibles.

Para esto, Esmax cuenta con una extensa red de 294 estaciones de servicio distribuidas a lo largo del país, ubicadas en zonas estratégicas de alta afluencia vehicular, tanto en áreas urbanas como carreteras, y cuyos terrenos se encuentran con contratos de arrendamiento de largo plazo. De estas estaciones de servicio, 44 son operadas directamente por la Compañía mientras que las otras 250 estaciones de servicio restantes son operadas por terceros.

INGRESOS COMBUSTIBLES



- Combustibles Retail
- Combustibles B2B

ESTACIONES POR OPERACIÓN

294
estaciones de servicio a lo largo de todo Chile

44
red de estaciones propias

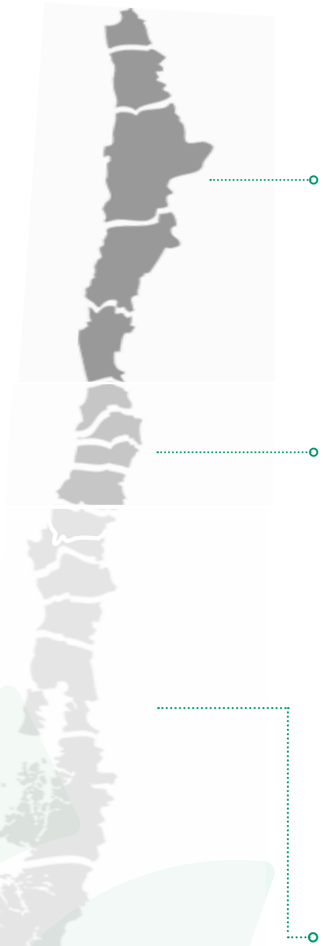
250
franquicias

9
durante 2021 se inauguraron nuevas estaciones de servicio
y se hizo renovación de marca a otras en el centro y norte del país

+18%
venta volúmen de combustible
respecto del año anterior

45%
Resultado NPS (Net Promoter Score)

00 INTRODUCCIÓN
01 LA ENERGÍA QUE NOS MUEVE
02 VALOR SOSTENIBLE EN ESMAX
03 EXCELENCIA EN MOVIMIENTO
04 ORGULLOSOS DE SER ESMAX
ANEXOS



RED INTEGRAL DE ESTACIONES DE SERVICIO

Zona Norte

44 Total estaciones

35 Ciudad
9 Carretera

~22% Outlet Share

Zona Centro

133 Total estaciones

113 Ciudad
20 Carretera

~14% Outlet Share

Zona Sur

117 Total estaciones

107 Ciudad
10 Carretera

~22% Outlet Share

La red de estaciones de servicio de la marca Petrobras tiene presencia de Arica a Punta Arenas, con mayor presencia en la zona central y sur del país.

La concentración es primordialmente en ciudades, el 13% de las ubicaciones se encuentra en carreteras.

00 INTRODUCCIÓN
01 LA ENERGÍA QUE NOS MUEVE
02 VALOR SOSTENIBLE EN ESMAX
03 EXCELENCIA EN MOVIMIENTO
04 ORGULLOSOS DE SER ESMAX
ANEXOS

Nueva Imagen Petrobras: modernizamos nuestro Look & Feel

Como parte del plan estratégico, la Compañía inició en 2020 un proceso de renovación de imagen en los negocios de combustible Petrobras y en las tiendas de conveniencia Spacio1.

En el negocio de combustible se buscó desarrollar una imagen cercana que transmitiera atributos tales como simpleza y seguridad. Además se enfocaron los esfuerzos en mejorar la iluminación de las estaciones.

En año 2021 se lograron modernizar en imagen 12 estaciones de servicio ubicadas en diferentes puntos del país.

Esta nueva imagen ha logrado aumentar el reconocimiento de la marca Petrobras y ha mejorado diferentes atributos de percepción de nuestros clientes.

EDS Príncipe de Gales, La Reina. Santiago
Mayo 2020

EDS Isabel La Católica, Las Condes. Santiago
Noviembre 2020

EDS Los Trapenses, Lo Barnechea. Santiago
Diciembre 2020

EDS Gran Avenida P.20, La Cisterna. Santiago
Diciembre 2021

EDS Gran Avenida P.28, El Bosque. Santiago
Agosto 2021

EDS Av. Luis Pasteur, Vitacura. Santiago
Octubre 2021

EDS Perez Zujovic, Antofagasta. Santiago
Diciembre 2021

EDS Av. Grecia, Antofagasta. Santiago
Diciembre 2021

EDS Av. P.Aguirre Cerda, Antofagasta . Santiago
Diciembre 2021

EDS Av. Rendic, Antofagasta. Santiago
Diciembre 2021

EDS Labranza, Araucanía. Santiago
Diciembre 2021

EDS Pucón, Araucanía. Santiago
Diciembre 2021

12
estaciones
Nueva imagen Petrobras

Logros 2021: Subsegmento Retail

Durante 2021 Esmax mantuvo su plan de modernización, mejoramiento y estandarización de la infraestructura de las estaciones de servicio que además de incluir la renovación de imagen de marca consideró modificaciones en los layout de las estaciones, mejoras en iluminación, renovación de surtidores e incorporación de nuevos puntos de venta, a fin de poder brindar una experiencia de calidad a sus clientes.

1

Como parte del plan estratégico y con el objetivo de poder contar con una red atractiva para sus clientes, Esmax trabajó en la expansión y aseguramiento de su red de estaciones de servicio, a través de la apertura de nueve puntos con bandera Petrobras, ubicados en diferentes comunas del país.

2

De la mano de las iniciativas de transformación digital y con el rumbo puesto en encontrar diferentes maneras de satisfacer a los clientes en el año 2021 Esmax lanzó el primer piloto de autoservicio PWA que busca entregar una forma de lograr la carga de combustible a través de la autoatención desde el celular.

3

Subsegmento B2B

Representa aproximadamente un 56% del volumen vendido y un 47% del ingreso total del segmento de combustibles, y se encarga de las ventas a empresas pequeñas, medianas y grandes, tanto del sector privado como del sector público, con un total de 2.359 clientes.

Al igual que el subsegmento Retail, los volúmenes del subsegmento B2B, tuvieron una importante alza de 21% respecto al año 2020, superando en casi un 23% los niveles del último trimestre del año 2019.

Más allá de la recuperación de la actividad, este crecimiento también tiene relación con el foco que tuvo la Compañía para potenciar y rentabilizar cada una de las líneas de negocio del subsegmento B2B, siendo éstas, Esmax Industria, Esmax Aviación y Petrobras Flota.

2.359
clientes[1]

56%
del combustible vendido
total Compañía

+21%
venta
respecto del año anterior

60%
NPS
(Net Promoter Score)

[1] Empresas pequeñas, medianas y grandes, tanto del sector privado como del sector público.

00 INTRODUCCIÓN
01 LA ENERGÍA QUE NOS MUEVE
02 VALOR SOSTENIBLE EN ESMAX
03 EXCELENCIA EN MOVIMIENTO
04 ORGULLOSOS DE SER ESMAX
ANEXOS

Tres líneas de negocio componen la venta B2B

Esmax Industria

Venta de combustibles a industrias mediante una completa infraestructura y logística, que permite ofrecer abastecimiento de Arica a Magallanes.

Los clientes industriales pertenecen a la minería, transporte, agricultura, reventa, acuicultura, construcción, pesca, forestal y generación eléctrica, entre otros.

Esmax Aviation

Suministro de combustibles JET A1 y Avgas 100LL en todo Chile a través de 10 aeroplantas en los principales aeropuertos del país, o directamente a las instalaciones de combustible de los clientes.

Los principales clientes son: líneas aéreas nacionales e internacionales -de operación carguera y pasajera- y la aviación privada como los clubes aéreos e instituciones públicas, incluyendo las distintas bases de llenado de hidroaviones y helicópteros para el combate de incendios forestales.

Petrobras Flota

Las flotas de transporte también son clientes de Esmax, contribuyendo activamente a la gestión del consumo de combustible de este segmento.

Petrobras Flota abastece a vehículos livianos o camiones desde las estaciones de servicio Petrobras y sus puntos industriales, entregando un sistema de gestión de todas sus transacciones.

00 INTRODUCCIÓN
01 LA ENERGÍA QUE NOS MUEVE
02 VALOR SOSTENIBLE EN ESMAX
03 EXCELENCIA EN MOVIMIENTO
04 ORGULLOSOS DE SER ESMAX
ANEXOS

Logros 2021: Subsegmento B2B

Líder como proveedor de combustible de la industria acuícula

En la industria acuícula Esmax ha logrado tener una posición de liderazgo, con un servicio e infraestructura de excelencia en la zona sur del país, ampliando su zona geográfica de entregas y disminuyendo los tiempos de respuesta.

1

35% de crecimiento en Tarjeta Flota

En el negocio de Tarjeta de Flota se obtuvieron excelentes resultados, llegando a volúmenes récord, con un crecimiento de un 35% respecto al año 2020, sumando más de 500 clientes adicionales.

2

Fuelmax presente en todo el país

Se consolidó la plataforma de **Fuelmax**, mediante la cual a través de una completa red de brazos de carga en estaciones de servicio, donde se ha logrado complementar logística propia y ofrecer un nuevo servicio rápido, seguro y de fácil acceso para todos.

3

Ampliando las fronteras del negocio a Bolivia

Se ha logrado diseñar un robusto modelo de exportación de combustibles a Bolivia mediante la maximización de la planta de Iquique en el norte del país, brindando un servicio flexible y fiable, fundamental para esta compleja logística.

4

Segmento lubricantes

+500
SKU producidos y envasados

+200
SKU importados
desde Estados Unidos, Bélgica, Colombia y Brasil

+12%
ventas
respecto a 2020

Los aceites lubricantes o lubricantes -derivados del petróleo- son usados por una infinidad de industrias, en su maquinaria para reducir la fricción entre las partes móviles, incluyendo motores de vehículos. También son usados como aceites de transmisión, aceites hidráulicos y grasas industriales, entre otros.

- **Esmax, participa en todos los segmentos del mercado de lubricantes del país.**
- **Planta propia en Maipú.**
- **20 mil m³ anuales de capacidad de producción.**
- **5 Líneas de producción y envasado**
- **+12% de capacidad productiva versus 2020.**

00 INTRODUCCIÓN
01 LA ENERGÍA QUE NOS MUEVE
02 VALOR SOSTENIBLE EN ESMAX
03 EXCELENCIA EN MOVIMIENTO
04 ORGULLOSOS DE SER ESMAX
ANEXOS

Tipos de productos

El segmento de lubricantes cuenta con aceites para motores a gasolina y diésel, aceites para transmisiones, aceites hidráulicos, aceites industriales, grasas, AD-BLUE, aguas desmineralizadas y refrigerantes/anticongelantes.

Tipos de lubricantes

Industrias

Son los principales consumidores de aceite en Chile, liderados por la minería, que requiere lubricantes de alta calidad para extender sus períodos de drenaje o uso de maquinaria.

Vehículos pesados

Principalmente camiones, pero también buses, tractores y otros. Ellos buscan una buena relación precio-calidad para extender kilometraje entre cambios de aceite.

Vehículos livianos

Corresponde al segmento de consumo masivo y atomizado a lo largo del país.

5,3%
del mercado

450
clientes

55%
NPS
(Net Promoter Score)

00 INTRODUCCIÓN
01 LA ENERGÍA QUE NOS MUEVE
02 VALOR SOSTENIBLE EN ESMAX
03 EXCELENCIA EN MOVIMIENTO
04 ORGULLOSOS DE SER ESMAX
ANEXOS

Esmax representante oficial de Chevron en Chile

Lanzamiento oficial al mercado nuestra alianza comercial con Chevron para la distribución de sus Lubricantes Premium en nuestro país.

Junto con esto se logra la aprobación de Chevron para envasar localmente sus productos de mayor venta en el país, para lo cual Esmax debió invertir en 2 líneas exclusivas para Chevron en su Planta de Lubricantes.

1

Aumento de eficiencia y productividad

Ampliación de la capacidad operacional y logística a lo largo del país, alcanzando nuevos récords de producción y envasado en el mes de Noviembre.

2

Avance en el desarrollo en el negocio de maquilas para terceros

Donde se incorpora una nueva línea envasadora multi-formato, comenzando a mezclar y envasar productos no lubricantes.

3

Nueva línea de producto Esmax

Se desarrollaron nuevos productos bajo la marca Esmax, como el líquido limpiaparabrisas y el agua verde, que permitieron complementar la oferta de productos en estaciones de servicio Petrobras.

4

Segmento tienda de conveniencia

Las tiendas de conveniencia Spacio1 ofrecen una variada gama de productos para satisfacer las diferentes necesidades de los consumidores, con un servicio 24 horas y una diversa oferta de productos que van desde comidas preparadas, para desayunos o almuerzos, snacks, productos de abastecimientos del hogar, café y bebidas.

129 locales de Arica a Punta Arenas

38% operados directamente por Esmax

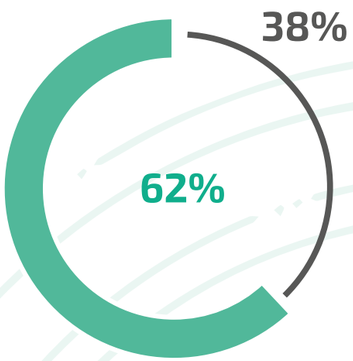
62% franquicias

00 INTRODUCCIÓN
01 LA ENERGÍA QUE NOS MUEVE
02 VALOR SOSTENIBLE EN ESMAX
03 EXCELENCIA EN MOVIMIENTO
04 ORGULLOSOS DE SER ESMAX
ANEXOS

Tipos de tiendas

Porque cada cliente es diferente, hemos ido consolidando distintos formatos de tienda que se adapten a sus necesidades:

DISTRIBUCIÓN TIENDAS DE CONVENIENCIA



- Operadas por Esmax
- Franquicias

Full

Ofrece una gran variedad de platos de comida rápida y combos, diferentes tipos de café y todos los servicios básicos a disposición del cliente.

Self

Están pensadas para satisfacer de manera rápida la necesidad de los clientes, para que posteriormente continúen su camino. Es por esto que se puede encontrar todo listo para consumir o llevar.

Kiosko

Formato de tienda con menor tamaño y mix de productos, enfocado en espacios que se caracterizan por un alto flujo de personas.

Tiendas de conveniencia en cifras

+39%
crecimiento de ventas respecto a 2020

20,3%
participación en el mercado

00 INTRODUCCIÓN
01 LA ENERGÍA QUE NOS MUEVE
02 VALOR SOSTENIBLE EN ESMAX
03 EXCELENCIA EN MOVIMIENTO
04 ORGULLOSOS DE SER ESMAX
ANEXOS

Crecimiento exponencial en algunas líneas de productos versus 2020

+142%
comida envasada

+97%
café

+51%
cooler

Alianzas con reconocidas marcas

¡Subway, Doggis, Juan Maestro y Yogen Früz se unieron a Esmax! De la mano de estas reconocidas marcas, durante 2020 y 2021 se trabajó en el desarrollo de nuevos complementos comerciales para potenciar la venta de combustible y entregar servicios alternativos a los clientes.

Logros 2021: Tienda de conveniencia

Cambio de imagen y retrofit de más del 50% de la cadena de tiendas de conveniencia con operación propia en la Región Metropolitana y carreteras de Chile.

1

Luego de haber sumado cerca de 800 SKUs durante 2020, en 2021 se **incorporan más de 400 nuevos SKUs,** principalmente en la categoría de comida envasada, lo que además permite mejorar el mix de productos ofrecido a los clientes y así, su experiencia.

2

Se crea un modelo de franquicias de tiendas Spacio1 que se impone como una alternativa atractiva y competitiva para terceros que quieran entrar al negocio de las tiendas de conveniencia. Esto permitirá facilitar la expansión y asegurar la escalabilidad de la red de tiendas de conveniencia de Esmax.

3

Se materializa el **cambio de operación de las tiendas** de las estaciones de servicio de carretera y principales ciudades de regiones, llegando a una operación propia en el segmento de 39% v/s el 33% de 2020.

4

Lanzamiento de Spacio1 en redes sociales, a través de Instagram (@tiendaspacio1), aumentando visibilidad y alcanzando a más potenciales clientes.

5

Se abrieron las **primeras tiendas stand alone** bajo la marca Spacio1 en Santiago, que ofrecen una infraestructura y layout totalmente renovado, y una amplia gama de productos listos para servir, ofreciendo alternativas para prácticamente todas las instancias de consumo, como desayunos, almuerzos y snacks.

6

02 VALOR SOSTENIBLE

- 40 Estrategia de Sostenibilidad de Esmax
- 45 Diálogos con los grupos de interés
- 46 Creación de valor compartido
- 55 Prevención y mitigación ambiental

Estrategia de **sostenibilidad de Esmax**

Tema material: enfoque de gestión

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Por qué es importante

En el desafiante contexto actual para las empresas el éxito ya no sólo se define por lograr una rentabilidad esperada, sino que se destaca a aquellos que son capaces de realizar una gestión consistente, que se adapta a los requerimientos de sus stakeholders, que crea valor económico, social y ambiental, a través de su modelo de negocio y que realiza una gestión responsable de sus impactos.

Es por ello que para Esmax realizar una gestión orientada desde la sostenibilidad empresarial impulsa a la creación de una cultura organizacional en movimiento, con el desafío de abordar una estrategia de negocio desde un propósito, una aspiración: **"Queremos ser preferidos por la energía que ponemos en facilitar tu vida".**

Cómo se gestionan los temas vinculados a la Estrategia de Sostenibilidad

La energía de Esmax no se detiene y este 2021 se materializó con el compromiso de iniciar la ejecución de la Estrategia de Sostenibilidad. Se definió una estructura de gobernanza que permitiera velar por el avance de cada uno de los compromisos impuestos en la Estrategia de Sostenibilidad, así como el fomento de un trabajo colaborativo y transversal de todas las áreas que componen Esmax. Este primer ejercicio de reportabilidad bajo el Estándar GRI busca detectar aquellos desafíos relevantes para la Sostenibilidad de Esmax y que se transforme en un ejercicio que contribuya a la mejora continua de indicadores y objetivos. Además, la aspiración de una gestión sostenible de Esmax está alineada con la Agenda Mundial de Desarrollo Sostenible de la ONU, a la que adhieren transversalmente el sector público y privado de 193 países, sumando a Esmax al reto de contribuir en el combate al cambio climático y en mejorar la calidad de vida de las personas.

Destacados 2021

- **Directorio Esmax aprueba la Estrategia de Sostenibilidad**
- **Se adhiere a la agenda mundial de Desarrollo Sostenible de la ONU**
- **Se conforman los 6 pilares de acción conocidos como las “6e”**
- **Se define la estructura de gobernanza interna de la Estrategia de Sostenibilidad**

Comprometidos con la agenda 2030 de la ONU

GRI 102-12

A través de la Estrategia de Sostenibilidad, Esmax adhiere de manera voluntaria a 6 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), a través de los cuales se compromete a contribuir en el avance de los compromisos que la Organización de las Naciones Unidas ha establecido.

La contribución de Esmax a los ODS cuenta con siete focos de trabajo que ordenan y priorizan la agenda de proyectos aceleradores de la sostenibilidad que impulsa la Compañía. Estos focos han permitido tangibilizar la contribución a la Agenda 2030 a través de diversos proyectos medibles y escalables a toda la cadena de valor.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Innovación para la disminución de emisiones

Fortalecer iniciativas que permitan hacer una reducción sostenida de las emisiones de la operación de Esmax y sus clientes.

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

Espíritu emprendedor

Entregar oportunidades de negocio y creación de empleo para micro y pequeñas empresas.

Trabajo seguro y de calidad para todos

Acceso a empleos de calidad y seguros en igualdad de condiciones para mujeres, migrantes, adultos mayores, jóvenes (primer empleo) y/o personas en situación de discapacidad.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Innovación para el acceso a energía segura y sostenible B2B

Fortalecer el acceso y energía segura y sostenible para el desarrollo de negocios o industrias.

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Acceso a bienes y servicios de calidad

Contribuir a que los consumidores accedan a los productos y servicios que necesitan en sus comunidades.

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

Reducción de residuos

Impulsar una reducción sostenida de residuos de la producción de productos o servicios prestados por Esmax.

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Transparencia

Contribuir a la gestión y/o relacionamiento transparente con nuestros stakeholders.

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Los pilares de la estrategia de sostenibilidad

Para una gestión de sostenibilidad activa Esmax definió un camino: a comienzos de 2021 el Directorio aprobó la Estrategia de Sostenibilidad llamada "Las 6E", seis pilares de acción orientados a una gestión proactiva, responsable e inspiradora, que invite a toda la organización a vincularse con sus stakeholders desde una gestión del triple impacto.

energía social

Estamos insertos en ciudades, pueblos y barrios que cuentan con nuestros servicios para mejorar la calidad de vida de sus comunidades. **Nuestro rol social es parte de la energía que nos mueve, entregando espacios para el emprendimiento, oportunidades laborales y lugares de encuentro y conexión para miles de personas todos los días.**

eficiencia e innovación

Más que nunca el desafío está en adaptarse. Cumplimos un importante rol entregándole a Chile energía que mueve ciudades, industrias, pequeños y grandes negocios. **Debemos ser eficiencia en movimiento que entrega un servicio seguro, asequible e inmediato que fortalezca la sostenibilidad económica,** pero también se haga parte de la gestión de los impactos sociales y ambientales de nuestra operación.

experiencia memorable

Queremos que todos vuelvan, es por eso que nuestra energía está en entregar una propuesta de valor en permanente evolución para nuestros clientes, asumiendo **el desafío de adelantarnos a sus necesidades, ya sea insertos en la ciudad, facilitando su vida cotidiana** o cumpliendo un rol como socio estratégico para sus negocios.

equipo comprometido

Nuestra energía está en nuestros equipos. Hombres y mujeres comprometidos con hacer de Esmax una compañía de excelencia, eficiente e innovadora, que tiene en el centro la experiencia de los clientes. El mérito y el talento deben estar en el centro de nuestra cultura organizacional **y nuestro compromiso es entregar oportunidades de desarrollo y ambientes seguros y saludables para nuestros colaboradores y sus familias.**

equilibrio ambiental

Queremos a Chile y lo cuidamos. **Nuestro compromiso es cumplir los más altos estándares ambientales en nuestra operación a través de una cadena de distribución que cuida el entorno y a las personas,** fortaleciendo nuestra cultura ambiental preventiva y gestionando nuestros impactos en el planeta.

excelencia sostenible

Estamos en permanente movimiento y nuestro compromiso está en **contar con procesos de excelencia y un gobierno corporativo ágil** que asegure nuestra sostenibilidad para enfrentar un mundo en permanente evolución.

Gobernanza de la sostenibilidad

La gobernanza -o la forma de trabajo adecuada y eficaz- de ejecutar la Estrategia de Sostenibilidad se realiza a través de un comité presidido por el Gerente General e integrado por Gerentes de distintas áreas que velan por el cumplimiento del plan y metas propuestas.

Miembros Comité de sostenibilidad 2021

- Gerente General
- Gerente Comercial Clientes
- Gerente B2B
- Gerente de Administración y Finanzas
- Gerente de Auditoría
- Gerente de Operación Retail Rp y Tdc
- Gerente Retail Combustibles
- Gerente de Tecnología de la Información
- Gerente de Logística Combustible
- Gerente de Lubricantes
- Gerente de Personas

La Gerencia de Marketing, a través de la Jefatura de Comunicaciones Internas y Sostenibilidad, cuenta con el rol de articular la agenda de este comité y reportar el estado de avance de los proyectos. Además, a través de la Gerencia Comercial Clientes se entrega semestralmente un estatus de avance de compromisos y metas al Directorio de Esmax.

El comité mensual de sostenibilidad se articula mediante el seguimiento de tres dimensiones:

Pilares de desarrollo **sostenible**

- **Gestión**
- **Medición**
- **Comunicación**

En la fotografía:
Francisca Lizama: Gerente de Tecnología de la Información
Pablo Munita: Gerente Logística Combustible
Barbara Jiricny: Gerente Comercial Cliente
Mauricio Sepulveda: Gerente Ingeniería
Rafael Mira: Gerente Lubricantes
Rodrigo Burgos: Gerente Personas
Francisco Ramos: Gerente Recursos Humanos Red Propia (invitado)
Fabiola Gonzalez: Gerente Auditoría Interna
Mariana Frohlich: Gerente Marketing y Comunicaciones (invitada)
Andres Garay: Gerente B2B

Diálogo con los **grupos de interés**

GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

Construir relaciones transparentes y vínculos permanentes con cada uno de los grupos de interés es fundamental para la implementación de la Estrategia de Sostenibilidad de Esmax.

La comunicación con clientes, colaboradores y equipos en general debe ser fluida y directa. Por eso la Compañía cuenta con diferentes canales de información y escucha.

Grupos de interés	Tipo de comunicación	Periodicidad
Colaboradores Distribución	Mails desde casillas internas	SEMANAL
	Eventos trimestrales internos llamados GPS	TRIMESTRAL
	Comités	MENSUAL
	Reuniones de proyectos, de coordinación y otros	SEMANAL
	Reuniones de proyectos, de coordinación y otros	TRIMESTRAL
	Videos/mensajes de lideres Esmax	A REQUERIMIENTO
	Intranet	A REQUERIMIENTO
	Reuniones 1-1	SEMANAL
	Reuniones de equipo	SEMANAL
	Reuniones de área	SEMESTRALES
	Charlas semanales	SEMANAL
	Plataforma Nexo para e-learnings	A REQUERIMIENTO
	Newsletter	MENSUAL
Clientes Retail	Redes sociales	DIARIO
	Mailing	SEMANAL
Clientes B2B y Tarjeta FLota	Redes sociales	MENSUAL
	Comunicados	OPORTUNAMENTE
	Encuestas	OPORTUNAMENTE
Otros (Autoridades, ONGs, Municipios, Fundaciones, etc)	Mails	OPORTUNAMENTE
Proveedores	Mails	OPORTUNAMENTE
Directorio	Directorios	MENSUAL
Red Dealers	Comunicados	SEMANAL
	Reuniones de zona	TRIMESTRAL
	Plataforma Nexo con procedimientos y manuales	A REQUERIMIENTO
Operarios y Supervisores red propia	Comunicados internos	SEMANAL
	Boletines de información	CUANDO CORRESPONDA
	Comités ampliados (solo para supervisores)	TRIMESTRAL
	Plataforma Nexo con procedimientos y manuales	A REQUERIMIENTO
Clientes Lubricantes	Redes sociales	MENSUAL
	Comunicados	OPORTUNAMENTE
	Encuestas	OPORTUNAMENTE

Creación de **valor compartido**

Tema material: enfoque de gestión

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Por qué es importante

Contribuir a los distintos stakeholders a través de nuestra cadena de valor, es un eje central dentro de la Estrategia de Sostenibilidad de Esmax.

Cómo se gestionan las temáticas relativas al valor compartido

Durante 2021 se gestionó la temática Valor Compartido a través de tres instancias. En primer lugar la ideación, gestión y seguimiento de 9 proyectos aceleradores, que vinieron a potenciar el compromiso social y ambiental de la Compañía; además se continuó profundizando el trabajo estratégico con fidelización y alianzas y se mantuvo el apoyo histórico a dos fundaciones: COANIQUEM, Fundación Las Rosas y al deportista Ignacio Casale.

1. **Proyectos aceleradores**
2. **Fidelización y alianzas**
3. **Alianzas filantrópicas**

Cómo se evalúa

Los proyectos aceleradores se gestionan, miden y evalúan a través de la gestión del Comité de Sostenibilidad, órgano rector, encargado de velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Estrategia de Sostenibilidad.

Los proyectos de fidelización y alianzas estratégicas son gestionados por la Gerencia Comercial de Clientes.

En cuanto al apoyo filantrópico a distintas fundaciones se monitorea el cumplimiento de los compromisos anualmente adquiridos con dichas organizaciones.

1 Proyectos aceleradores

Son iniciativas nuevas o existentes que han sido potenciadas desde el Comité de Sostenibilidad para lograr el avance en el cumplimiento de uno o más compromisos que emanan de la Estrategia de Sostenibilidad de Esmax.

Para el primer ciclo de proyectos aceleradores 2021-2022 se trabajó con 9 iniciativas que contaban con distintos grados de desarrollo y madurez. Cada proyecto acelerador ha contado con el apoyo de un gerente sponsor y un equipo de proyecto perteneciente a una área específica o a través de equipos multi áreas, que han permitido realizar un trabajo colaborativo más robusto.

Además, cada equipo ejecutor contó con apoyo de dos sesiones de mentoría especializada externa durante 2021 para lograr el desarrollo de un proyecto con enfoque sostenible, así como para ayudar a los equipos a definir sus objetivos, metas e iniciativas.

Para 2021 se definieron

9

proyectos aceleradores
de la sostenibilidad de Esmax

Proyectos aceleradores

1. Red de reciclaje en plantas
2. Red de reciclaje en tiendas
3. Retornables
4. +Seguridad Esmax
5. Fuelmax Pyme
6. Fuelmax Aqua
7. +Inclusión
8. Surtidor de sueños
9. Elige local

Red de reciclaje en plantas

Pilar

equilibrio ambiental

experiencia memorable

De qué se trata
Evaluación de la implementación de un sistema de reciclaje industrial integral en las plantas de combustible y lubricante que permita avanzar hacia procesos circulares.

ODS
12

Meta diciembre 2021
Elaboración y difusión plan de reciclaje para plantas.

Estatus del proyecto al 31 de diciembre 2021
Se avanzó en el levantamiento de información de residuos generados y opciones de manejo, pero no se elaboró el plan.

1

Red de reciclaje en tiendas

Pilar

equilibrio ambiental

experiencia memorable

De qué se trata
Evaluación y piloto para la implementación de una red de reciclaje de envases y embalajes en tiendas Spacio1 en la Región Metropolitana.

ODS
11 y 12

Meta diciembre 2021
Apertura de 3 puntos limpios con retiro de cartón de trastienda: Rotonda Atenas/Bilbao Varas/Vitacura Padre Hurtado.

Estatus del proyecto al 31 de diciembre 2021
Se implementaron los puntos limpios de de Bilbao/Varas y Rotonda Atenas.

2

00 INTRODUCCIÓN
01 LA ENERGÍA QUE NOS MUEVE
02 VALOR SOSTENIBLE EN ESMAX
03 EXCELENCIA EN MOVIMIENTO
04 ORGULLOSOS DE SER ESMAX
ANEXOS

Retornables

Pilar

equilibrio ***ambiental***

experiencia ***memorable***

3

De qué se trata
Evaluación, piloto e implementación de envases retornables de bebidas gaseosas a la venta en Spacio1. Esta es una iniciativa desarrollada en alianza con Coca-Cola.

ODS
11 y 12

Meta diciembre 2021
1. 20 tiendas implementadas con retornabilidad.
2. Despliegue de plan de incentivos con atendedores.
3. Activar comunicación en medios.

Estatus del proyecto al 31 de diciembre 2021
1. 14 estaciones de servicio con retornables.
2. En proceso de implementación del Plan de Incentivos de Atendedores.
3. Plan de Comunicaciones ejecutado.

+Seguridad Esmax

Pilar

equipo ***comprometido***

4

De qué se trata
La creación de espacios y procesos seguros para nuestros colaboradores es un imperativo. Por eso potenciamos nuestra cultura preventiva, fortaleciendo la comunicación e impulsando buenas prácticas de seguridad.

ODS
8

Meta diciembre 2021
1. Integrar en el Newsletter mensual.
2. Contar con una propuesta de charlas 2.0 para los viernes.

Estatus del proyecto al 31 de diciembre 2021
1. Incorporado en newsletter.
2. Aplicadas mejoras en charlas (incentivos, encuestas).

Fuelmax Pyme

Pilar

eficiencia e innovación
energía social

De qué se trata
Piloto e implementación de plan de desarrollo de proveedores locales en la distribución de combustible en todos los rincones de Chile, permitiendo una distribución segura y asequible que impulse el desarrollo de las economías locales.

ODS
8,9 y 11

Meta diciembre 2021
Catastro del escenario del negocio en la zona norte (Calama-Copiapó).

5

Estatus del proyecto al 31 de diciembre 2021
Calama elegida para piloto. Se exploran industrias: pequeña minería, transporte, reventa, públicos, etc.

Fuelmax Aqua

Pilar

eficiencia e innovación
energía social

De qué se trata
Evaluación de piloto para la distribución de combustible a pequeñas comunidades insulares en el sur del país a través de alianzas público-privadas. Aspiramos a llegar con combustible asequible y seguro a las comunidades que lo necesitan.

ODS
8,9 y 11

Meta diciembre 2021
Prospectar islas y servicios donde FuelMax Aqua pueda tener mayor impacto.

6

Estatus del proyecto al 31 de diciembre 2021
Se realizaron reuniones con la Municipalidad de Quinchao y Sociedad de Transporte Marítimo y Agrícola isla Quehui Ltda.

+Inclusión

Pilar

equipo comprometido

7

De qué se trata

Evaluación de las oportunidades de desarrollo de iniciativas para fomentar una cultura inclusiva en toda nuestra red de distribución. Una de éstas es Construyendo Futuro, un programa que tiene como objetivo colaborar en la formación de jóvenes que cursan su último año de educación media técnico-profesional en el Instituto Comercial Padre Alberto Hurtado, generando así una mejor empleabilidad futura al contar con experiencia laborar previa y profundización en la especialización impartida en clases.

ODS

8

Meta diciembre 2021

1. Construyendo Futuro: 4 personas/3 Estaciones de servicios.
2. Contar con una Política de No Discriminación Red.

Estatus del proyecto al 31 de diciembre 2021

1. Construyendo futuro: 8 personas y 5 estaciones de servicio.

Surtidor de sueños

Pilar

equipo comprometido

8

De qué se trata

Iniciativa que busca retribuir el compromiso de nuestros colaboradores de Esmax RED, cumpliendo los sueños de sus hijos menores de 12 años. Bicicletas, televisores, videojuegos han sido algunos de los sueños cumplidos.

ODS

8

Meta diciembre 2021

5 sueños entregados.

Estatus del proyecto al 31 de diciembre 2021

4 sueños entregados.

Elige Local

Pilar

equilibrio ***ambiental***

experiencia ***memorable***

De qué se trata

Potenciar en cobertura y variedad este exitoso programa de desarrollo de emprendedores, acercando sus productos al consumidor a través de un corner especial en nuestra tiendas Spacio1. Buscamos entregar impulso emprendedor y, a la vez, ampliar hacia un mix de productos únicos para nuestros consumidores.

ODS

8

Meta diciembre 2021

Implementación de 38 corner de Elige Local a nivel nacional.

Estatus del proyecto al 31 de diciembre 2021

88 emprendedores presentes en 44 tiendas Spacio1 con un peso sobre el volumen de venta del 0,6%, con 407 SKU'S disponibles.

2. Fidelización y alianzas: “En los zapatos (o ruedas) de los clientes"

Alianzas estratégicas

Permanentemente Esmax busca ampliar la propuesta de valor a través de la generación de un ecosistema de beneficios que permita conocer y fidelizar a sus clientes actuales además de atraer a nuevos clientes. Bajo esa premisa desde 2019 se están desarrollando alianzas con diferentes segmentos de consumidores que buscan ampliar la propuesta de valor al entregar beneficios en descuentos en combustibles todos los días y con diversos medios de pago.

Alianzas con los vecinos de las diferentes comunas en las cuales se ubican las estaciones y tiendas; alianzas con agrupaciones de conductores privados tales como taxistas o transporte escolar; alianzas con organizaciones privadas o públicas, superando las cincuenta alianzas para el segmento de combustible retail.

Gracias al trabajo en base a los pilares estratégicos, Esmax ha podido ir segmentando sus clientes para conocerlos mejor y así entregar beneficios en combustible de acuerdo a sus necesidades de consumo.

- Municipalidades.
- Conductores.
- Servicios y agrupaciones de segmentos preferentes.

Fidelización: El cliente siempre en el centro

Fidelizar a través de un plan de beneficio en combustible, de la mano de alianzas, con descuentos inmediatos en estaciones de servicio mediante entrega del rut del cliente y pagando con todo medio de pago.

La oferta de valor de Esmax a través de Petrobras la diferencia de la industria. Los nuevos medios de pago que se han ido sumando ofrecen beneficios extra, como “descuentos todos los días”. Además, permiten optar a descuentos sobre descuentos, combinando ambos beneficios.

Cornershop by Uber · Itaú · mercado pago · Uber · Las Condes

3. Alianzas filantrópicas

Porque la creación de valor compartido también puede desarrollarse a través de iniciativas filantrópicas que contribuyan a la sociedad, en Esmax históricamente se trabaja con dos fundaciones muy relevantes del país.

Además Esmax ha querido contribuir al desarrollo de deportistas de alto rendimiento que están vinculados con el mundo de la movilidad. Es por eso que desde 2018 Esmax es uno de los patrocinadores de Ignacio Casale, piloto de cuatriciclo chileno, campeón en su categoría en el rally Dakar los años 2014, 2018 y 2020.

COANIQUEM

Esmax desde 2013 contribuye a través de la campaña de donación del vuelto a la labor que realiza COANIQUEM en la rehabilitación de niños que han sufrido quemaduras.

Fundación LAS ROSAS

Desde 2019 Esmax aporta a la labor que realiza Fundación LAS ROSAS acogiendo a adultos mayores en situación de vulnerabilidad, entregándole un trato digno y compañía en sus últimos años de vida.

Prevención y mitigación **ambiental**

Tema material: enfoque de gestión

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Por qué es importante

El planeta es sólo uno, los recursos son limitados y todo lo que el ser humano hace tiene impacto directo, ya sea positivo o negativo. Es por esto que es muy relevante para una empresa como Esmax, que trabaja con elementos de alto impacto ambiental, como es el combustible o los lubricantes, planificar y realizar una gestión preventiva permanente en todos los procesos y actividades que pudieran atentar contra el medioambiente, los recursos naturales, el paisaje o la salud de las personas.

Cómo se gestionan los temas relacionados a la prevención y mitigación ambiental

Esmax cuenta con un área de Seguridad, Medioambiente y Salud, formada por especialistas en la materia, desde donde se define la estrategia y se entregan las áreas de trabajo para cada una de las líneas de negocio de Esmax, dependiendo las necesidades de cada instalación o proyecto.

Esmax estableció trabajar en base a estándares de gestión internacionales, específicamente basados en la norma ISO 14.001 de protección ambiental, que ha sido debidamente certificada por organismos externos.

Cómo se evalúa

Se realizan auditorías de verificación del sistema de gestión de forma continua por un organismo acreditado para el estándar ISO 14.001.

Se han determinado elementos de gestión bajo un estándar interno denominado Sistema Integrado de Gestión (SIGO), el cual define los lineamientos de acción para la gestión ambiental, así también se definen procedimientos de gestión de residuos, y declaraciones en relación a los requisitos legales.

Principio de precaución

GRI 102-11

La actividad comercial e industrial que realiza Esmax, obliga a la Compañía a contar con los más altos estándares preventivos para dar cumplimiento al principio de precaución ambiental. Para ello Esmax cuenta con una serie de protocolos de acción frente a una emergencia con impacto ambiental, cualquiera sea el eslabón de la cadena de suministro. Estos protocolos activan rápidamente los recursos necesarios para la investigación oportuna (atención de profesionales del área y consultora ambiental experta en remediaciones) y con equipamientos y métodos objetivos de verificación y contención, lo que comprende equipos de medición, kit de materiales de toma de muestras, análisis de muestras en laboratorios autorizados, sistemas de contención, extracción manual y/u otro sistema de manejo de la emergencia.

Además, Esmax cuenta con procedimientos para la identificación y elaboración de la técnica de remediación más adecuada para cada evento en el marco de la normativa vigente. Los protocolos y procedimientos vigentes para el cumplimiento del Principio de Precaución Ambiental son los siguientes:

- Procedimiento de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales.
- Manual de planes de emergencia.
- Plan de simulacros y capacitaciones de brigadas de emergencia específicas por sitio.
- Activación de manuales de planes de emergencia por sitio en caso de ocurrir.
- Procedimiento de reporte de investigación de anomalías (incidentes, accidentes y procesos).

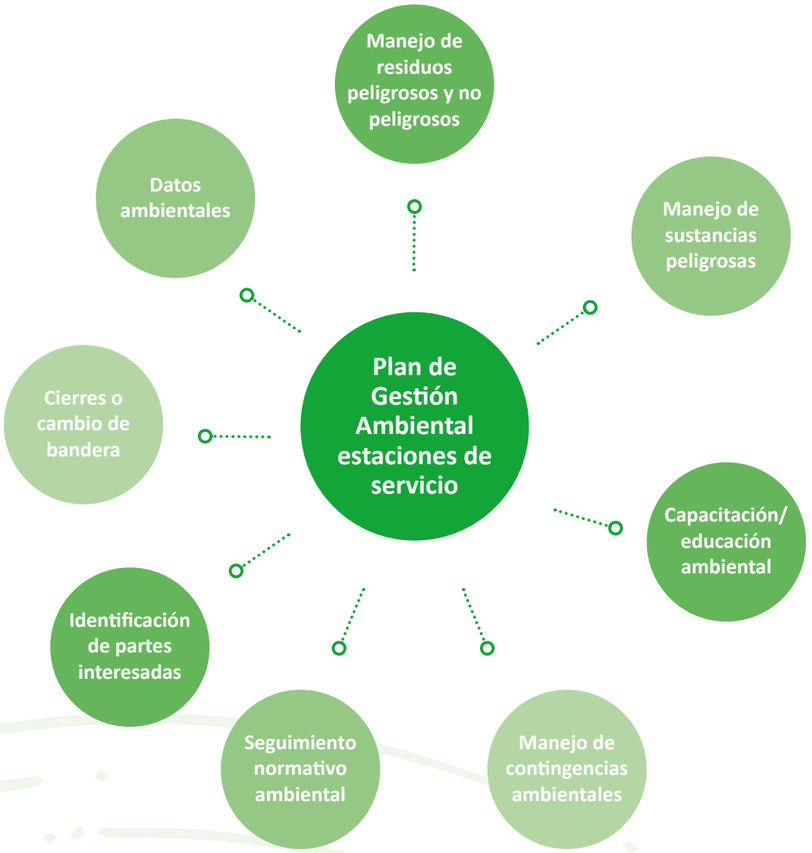
Iniciativas ambientales destacadas 2021

A continuación se entrega un detalle de las principales iniciativas de carácter ambiental realizadas en Esmax durante el 2021.

1. Plan de Gestión Ambiental para Estaciones de Servicio

En el marco de la certificación ISO 14.001, se desarrolló un plan de gestión ambiental (PGA) para estaciones de servicio con el objetivo de prevenir la contaminación ambiental y cumplir con requisitos legales y otros requisitos aplicables relacionados. El PGA es una herramienta de gestión ambiental aplicable sobre las operaciones de expendio de combustibles líquidos y operaciones anexas de las Estaciones de Servicio, sean de propiedad de Esmax o de terceros que administran las instalaciones en nombre de Esmax a través de la licencia Petrobras. El plan de Gestión Ambiental se encuentra disponible en la plataforma online de capacitación corporativa NEXO y fue difundido entre Julio y agosto de 2021 a toda la red de Estaciones de Servicio Está constituido por programas de gestión que abordan los siguientes temas.

- Manejo de residuos peligrosos y no peligrosos.
- Prevención, control y mitigación de impactos ambientales.
- Manejo de sustancias peligrosas.
- Capacitación/Educación ambiental.
- Manejo de contingencias ambientales.
- Seguimiento normativo ambiental.
- Identificación de partes interesadas.
- Cierres o cambio de bandera.
- Datos ambientales.



1
sitio con remediación ambiental para uso residencial

19
estudios de remediación de suelo realizados 2021

$ +8.000
UF invertidas en estudios, y su implementación

2. Sistema de remediación de suelos

Uno de los proyectos pioneros en Chile fue la implementación de un sistema de remediación de suelos, que utiliza la inyección de aire y recuperación de vapores presente en el suelo, sin necesidad de detener la operación durante su funcionamiento que tuvo como resultado la generación de residuos fue mínima y marginal respecto de otras posibles alternativas (como por ejemplo, detener la operación para romper y extraer el suelo impactado, volviendo a armar luego la Estación de Servicio).

Durante 2021 se asumió el desafío de remediar un sitio para uso residencial, el escenario más estricto y complejo de lograr. El proyecto fue todo un éxito y en noviembre de 2021 se entregó un sitio para uso residencial. Este proyecto tuvo un costo superior a las 2.000 UF.

Además, durante 2021 se desarrollaron 19 estudios y supervisiones ambientales en operaciones de Esmax (plantas, estaciones de servicio, etc.) con un costo total aproximado de 6.000 UF.

3. Reutilización de surtidores

Como meta para 2021 se estableció lograr el reacondicionamiento de al menos 32 surtidores de combustible, para ser instalados nuevamente en estaciones de servicio de Esmax, evitando así la compra de nuevos equipos y revalorizando otros que en distintas condiciones se hubiesen convertido en chatarra. Se logró superar la meta, reacondicionando un total de 45 equipos.

45
equipos reacondicionados durante 2021

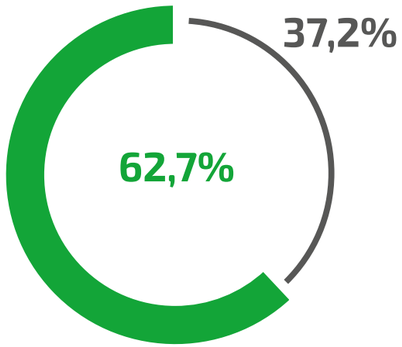
4. Acuerdo de producción limpia (APL) lubricantes

Durante 2021, la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático (ASCC) certificó a Esmax, junto a otras seis empresas productoras e importadoras del sector, al culminar con éxito el Acuerdo de Producción Limpia (APL) que generó un plan piloto para la recolección, gestión y revalorización de 258 toneladas de aceites lubricantes usados (ALU).

Este trabajo colaborativo público privado implementó el piloto en lubricentros de la Región Metropolitana y permitió reducir 517 toneladas de CO_2 equivalente, lo que corresponden aproximadamente a haber plantado más de 34 mil árboles en un año.

Según los resultados del APL, el 62,7% del total de ALU recuperado, fue entregado para generar combustible alternativo y un 37,3% para su re-refinación.

REVALORIZACIÓN LUBRICANTES PILOTO APL



Esmax, junto a otras 6 empresas del sector, lograron recuperar

258

toneladas de aceites lubricantes usados (ALU)

El piloto logró una reducción de

517

toneladas de CO_2 equivalentes

03

EXCELENCIA EN MOVIMIENTO

- 61 Hacia la excelencia operacional
- 63 Transformación digital
- 66 Experiencia de clientes
- 71 Gestión de riesgos
- 73 Ética y anticorrupción

Hacia la **excelencia operacional**

Fortalecer la cadena de suministro de la Compañía y avanzar hacia una gestión de excelencia supone un esfuerzo de largo aliento. Esmax asumió este desafío rompiendo algunos paradigmas de la industria; sin miedo a rediseñar procesos y modelos de atención, poniendo siempre al cliente en el centro de la experiencia; avanzando hacia una evaluación de riesgos dinámica y asertiva; invirtiendo en infraestructura y talento para la transformación digital y, no menos importante, robusteciendo la gestión ética en toda la cadena de valor.

Rediseño de procesos: rompiendo paradigmas

1. Rediseño tiendas de conveniencia: “Nos gusta que vengas, nos encanta que vuelvas”

Esmax trabaja para entregar un mejor servicio potenciando el negocio de tiendas de conveniencia. Y para ello ha puesto toda su energía en rediseñar y optimizar los procesos operacionales, para así construir una plataforma escalable y eficiente; en la diversificación del mix de productos ofrecidos, al mismo tiempo maximizando la rentabilidad del espacio disponible en las tiendas, en la mejora de infraestructura, layout e imagen de los locales, alianzas estratégicas con los principales actores del servicio de entrega vía delivery, y en la negociación de los acuerdos comerciales con los principales proveedores. Todo esto ha permitido incrementar los ingresos, reduciendo costos y gastos.

El desarrollo de la cadena de locales

Nuevas ubicaciones que se adecuen a los formatos de tienda desarrollados, capturando oportunidades de crecimiento.

Mejora en la experiencia de los clientes

A través de la transformación de la imagen de los locales y ampliando el mix de productos con una oferta personalizada.

Potenciar el canal digital, que vendrá de la mano con la ampliación del *offering* en el catálogo digital de productos.

Modelo operacional y logística de abastecimiento

Implementación de metodología *Lean* en la operación de las tiendas, para optimizar indicadores clave en la gestión.

Rediseño de la logística de abastecimiento de las tiendas de conveniencia, mejorando las condiciones comerciales con los operadores logísticos.

2. Rediseño de procesos en lubricantes: aumentando la eficiencia y capacidad productiva

Durante 2021 se implementaron mejoras en productividad en la Planta de Maipú, aumentando su capacidad en 12%. Esto se logró con la instalación de la primera línea de envasado multiformato, aumentando la velocidad de envasado y posibilitando la maquila de productos a terceras empresas. Con otras inversiones se logró incrementar la productividad del envasado de baldes y de los procesos logísticos de despacho. Además, se invirtió en nuevas líneas de envasado exclusivas para Chevron, posibilitando la concreción del primer envasado de esa marca en Chile.

Nueva línea de producto Esmax

Se desarrollaron nuevos productos bajo la marca Esmax, como el líquido limpiaparabrisas y el agua verde, que permitieron complementar la oferta de productos en las estaciones de servicio Petrobras.

Transformación **digital**

Tema material: enfoque de gestión

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Las claves para una transformación digital de cara al futuro implican un cambio cultural y organizacional, además de la formación de competencias digitales y habilidades necesarias para enfrentar el mundo digital. No se trata sólo de tecnología.

Por qué es importante

El mundo actual requiere de adaptación y los cambios ocurren tan rápido que es necesario que toda la organización vaya alineada de la mano de las nuevas tecnologías. Soluciones eficaces, innovadoras, rápidas y más rentables son necesarias para mejorar la experiencia de los clientes. Ante estos crecientes desafíos, Esmax ha sumado iniciativas para transitar la senda hacia una compañía digital.

Cómo se gestionan los temas vinculados a la transformación digital

El portafolio de proyectos implica una mirada completa 360º, desde lo necesario para la generación de bases tecnológicas que sustentarán las diferentes tecnologías necesarias para la operación, así como también una mirada de mayor valor agregado, enfocada en la experiencia digital del cliente.

Además, por otro lado, Esmax tiene una línea de gestión de proyectos llamada “Fast Track”, que busca soluciones simples para los proyectos más pequeños, con soluciones digitales de gran impacto. Este tipo de gestión ha generado la oportunidad de desarrollar una estrategia de innovación y agilidad que potencia la transformación en todos los niveles de la Compañía.

Proyectos de transformación digital

Move to cloud

Este proyecto consiste en la migración de SAP a la nube y tiene como objetivo realizar un upgrade de la base de datos, sistema operativos y componentes de SAP para los sistemas existentes en Esmax.

1

Nuevas controladoras de surtidores

Este proyecto consistió en la instalación de nuevas controladoras Fusión de Wayne en la administración de los surtidores de las estaciones de servicio.

2

Autoservicio digital

La implementación del autoservicio digital en los surtidores es parte de la nueva propuesta de valor de Esmax y permite al cliente operar la carga de combustible a través de una aplicación desde su celular.

3

Resmax

"Resiliencia y simplicidad en Esmax", es el lema de este proyecto emblemático. Resmax implica el cambio de los sistemas operativos de las estaciones de servicio y tiendas de conveniencia y esto no sólo modernizará las plataformas que operan actualmente, sino que optimizará los procesos de toda la empresa. Es un esfuerzo de distintos equipos que asegurará la escalabilidad y resiliencia de los negocios en el largo plazo.

4

Billeteras electrónicas

Este proyecto amplía los medios de pago en la isla de combustible, sumando dos importantes billeteras electrónicas como son Mercado Pago y Chek.

5

Sistema de control de incidencias

Este proyecto busca modernizar y robustecer el sistema de administración de mantenimiento lo que permitirá gestionar de manera más eficiente las incidencias correctivas y preventivas, tanto de TI como de Ingeniería. Esta modernización logra integrarse con SAP para tener la información actualizada y poder hacer posteriormente una gestión sobre los KPI's.

6

Solicitud de pedidos en tienda

Proyecto de innovación, donde a través de una aplicación, se pueden realizar pedidos a los proveedores de tienda de forma estandarizada.

7

Cuadratura de delivery (tienda)

Este proyecto busca implementar una herramienta que permita llevar control más eficiente y en línea de las ventas registradas a través de distintas aplicaciones de delivery.

8

Experiencia **de clientes**

Tema material: enfoque de gestión

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Por qué es importante

Para lograr la aspiración de "ser preferidos por la energía que ponemos en facilitar la vida", Esmax ha declarado, dentro de su plan estratégico de negocio, fortalecer la experiencia de los clientes mediante el rediseño de los procesos y medición continua, que permita desarrollar e implementar planes de mejora transversal destacando así, el interés a nivel Compañía sobre este indicador.

Cómo se gestionan los temas vinculados a la experiencia del cliente

Para garantizar la entrega de experiencias de calidad a los clientes, se implementó un sistema de medición continua que abarca el seguimiento y análisis de cinco KPI's relacionados a esta temática.

Con esto se busca identificar brechas entre la experiencia ideal y la real, y así gestionar los resultados rediseñando las experiencias de manera integral, con la participación de equipos de distintos niveles en diferentes instancias de trabajo y seguimiento de los indicadores.

¿Cómo se evalúa la experiencia del cliente?

La experiencia del cliente se evalúa a través de un sistema medición continua.

Sistema de medición continua experiencia de cliente

Cliente incógnito
Medición del cumplimiento de los estándares y protocolos de atención definidos por la Compañía en las EDS y premiación a los vendedores que lo cumplan.

EO + Imagen
Auditoría de los estándares operacionales y de imagen que deben cumplir las tiendas e islas.

NPS operacional
Medición del NPS especifico de una EDS de manera de hacer gestión en tiempo real de los puntos de contacto que impactan en la satisfacción.

Tracking de marca
Medición de los indicadores de salud de marca y posicionamiento de marca.

NPS estratégico
Medición del nivel de recomendación de las 4 líneas de negocio de Esmax, identificando los atributos de recomendación o detracción y considerando la relación que tiene el cliente con la experiencia vivida, imagen de la marca, escenario competitivo de la industria y contexto general. Este indicador es evaluado una vez por año en toda la cadena y líneas de negocio.

Canales de comunicación con clientes

Esmax cuenta además con un área de Servicio de Atención a Clientes (SAC) que gestiona el vínculo con los consumidores y clientes, a través de mecanismos formales de reclamos y quejas, implementados en diferentes canales, como teléfono, WhatsApp, correo y formularios de contacto en el sitio web, además de redes sociales.

Programa de reconocimiento por el buen servicio

Año a año se implementa un sistema de reconocimiento por categoría, que destaca a los colaboradores de las estaciones de servicio y tiendas de conveniencia que logran los mayores resultados de los KPI's de cliente incógnito, NPS operacional y excelencia operacional a nivel nacional.

Además existe un programa de felicitaciones para todos aquellos vendedores o atendedores que han sido reconocidos por los clientes por su atención o amabilidad en el servicio.

En 2021 se premiaron

21

Estaciones y

15

tiendas de conveniencia por su gestión en la experiencia del cliente

Gobernanza de la experiencia del cliente

"Clientes satisfechos, clientes felices" Evaluación de la experiencia

Para monitorear esta iniciativa estratégica, el área de Experiencia de Clientes cuenta con una gobernanza definida a través de distintos equipos responsables de la gestión y toma de decisiones, desde la Gerencia de Experiencia Cliente hasta el Comité Ejecutivo de la Compañía. Por otro lado, existen diversas instancias de revisión de avances de resultados tales como steerings de proyectos y comités mensuales.

COMITÉS DE NEGOCIO	MESAS DE TRABAJO	STEERINGS DE PROYECTOS
Presentaciones mensuales de los resultados de experiencia en las diferentes líneas de negocio y definición de los focos prioritarios de trabajo.	Reuniones quincenales o mensuales interdisciplinarias con los equipos de los negocios y de la gerencia de experiencia cliente para fijar los planes de acción.	Revisión mensual de los diferentes proyectos e iniciativas de cara a la experiencia del cliente.

El reforzamiento de los procesos y protocolos de las tiendas y estaciones de servicio, a través de la plataforma NEXO es una herramienta fundamental para el cumplimiento y la entrega del servicio.

Resultados de indicadores de experiencia 2021

Durante 2021 se logró adherir al indicador de NPS operacional a más de 100 estaciones de servicio y a más de 70 tiendas de conveniencia.

	NPS estratégico	NPS operacional	Excelencia operacional	Cliente incógnito
Combustible Retail	45%	83%	91,2%	79%
Tienda	40%	82%	90,7%	85%
B2B	60%	-	-	-
Lubricantes	55%	-	-	-

Gestión **de riesgos**

Tema material: enfoque de gestión

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Por qué es importante

Esmax, a través de su historia, ha demostrado especial preocupación en la gestión proactiva de riegos. Este 2021 la Compañía decidió embarcarse en un proyecto de modernización de la matriz de riesgos. Su objetivo consistió en implementar un modelo más robusto, a través de estándares internacionales como ISO 31.000 y COSO ERM.

Cómo se gestionan los temas relativos a gestión de riesgo

Con un plan de actividades acordadas con el Comité de Auditoría y Riesgos, así como también con una metodología de trabajo para desarrollar su gestión.

En 2021 se aprobó la creación de la Gerencia de Gestión de Riesgos y Procesos. La estructura se compone de un gerente, un jefe de Riesgos y analistas de procesos.

En las metas 2022 se decidió incluir la gestión de riesgos y el cumplimiento del plan aprobado por el Comité de Auditoría y Riesgos.

Cómo se evalúa

A contar de enero de 2022 comenzará el monitoreo de indicadores.

Modelo de gestión de riesgos

En cuanto a la gobernanza, el principal objetivo es el establecimiento de roles y responsabilidades del Modelo de Gestión de Riesgos, en los cuales destacan los del Directorio, Comité de Auditoría y Riesgos, y los del Comité de la Función de Riesgos.

Estos están establecidos en la política y son llevados a cabo por medio del procedimiento de gestión de riesgos.

Directorio

Máximo responsable de la gestión de los riesgos. Dada su importancia, debe recibir información al menos trimestralmente sobre ellos. Un elemento significativo para esto es la definición de "apetito al riesgo", es decir, la cantidad de riesgos que espera asumir la Organización, lo que es aprobado por medio de una política.

Comité de auditoría y riesgos

Gestiona la relación entre la administración y el Directorio, para revisar con mayor profundidad los distintos elementos presentados al Directorio y realizar un cuestionamiento a las actividades realizadas por la Función de riesgos.

Función de riesgos

Su principal actividad es la implementación del Modelo de Riesgos, estableciendo un plan anual y su ejecución. Este equipo trabaja como consultor y asesor de la administración en el día a día.

Tipos de riesgos

La Compañía cuenta con una matriz de riesgos sectorizada de la siguiente forma:

Riesgos estratégicos

Son los que afectan a la estrategia empresarial o sus objetivos estratégicos. Pueden ser incertidumbres u oportunidades, y normalmente son los asuntos clave que conciernen a la junta directiva.

Riesgos operacionales

Es aquel que puede provocar pérdidas como resultado de errores humanos, procesos internos inadecuados o defectuosos, fallos en los sistemas y como consecuencia de acontecimientos externos.

Riesgos financieros

Se puede definir como la probabilidad de que ocurra algún evento con consecuencias financieras negativas para la Organización.

Riesgos de cumplimiento

Generados por las normativas, por cambios o por el no cumplimiento de éstas, pudiendo ser externas o internas.

Proyecto de modernización de la gestión de riesgos

Desde junio de 2021 se puso en práctica el Proyecto de Modernización de la Gestión de Riesgos, en conjunto con Deloitte. Se desarrolló un modelo moderno y, a la vez, robusto en base a metodologías internacionales como ISO 31.000 y COSO ERM. En esta iniciativa se definieron los diversos tipos de riesgos a los que está expuesta la Compañía y su gestión en base a distintos niveles.

Ética y **anticorrupción**

Tema material: enfoque de gestión

GRI 103-1, 103-2, 103-3, GRI 205-2

Por qué es importante

Esmax se caracteriza por valores como la excelencia, la seguridad, el hacerse cargo y la cercanía. Estos valores se ponen en práctica también en el ámbito de la gestión de la ética y la prevención del delito, ya que cuenta con un Modelo de Prevención de Delitos certificado por una entidad externa desde 2019, manteniendo una actitud proactiva frente a estos temas.

Cómo se gestionan los temas vinculados a la gestión de ética, prevención del delito y anticorrupción

Se piensa, se declara y se ejecuta. La visión y comportamiento ético son neurálgicos en Esmax, lo que ha quedado plasmado en la elaboración y puesta en práctica de un Modelo de Prevención de Delitos, un Código de Ética y Conducta, y un Manual de Libre Competencia (disponibles en el sitio web).

Esmax cuenta con un Encargado de Prevención de Delitos (EPD) que, en conjunto con la administración, son responsables de la implementación, funcionamiento y actualización permanente del Modelo de prevención de delitos, un Código de ética y conducta, y un Manual de libre competencia.

El EPD cuenta con una matriz de riesgos y controles donde identifica los procesos más sensibles de la comisión de delitos establecidos en la Ley N° 20.393 y 19.913, como el cohecho y la corrupción, entre otros y administra un presupuesto anual aprobado por el Directorio para la implementación de este modelo.

Esmax cuenta con un canal de denuncias dispuesto para colaboradores, clientes, proveedores y terceros relacionados, que deseen poner en conocimiento de la Compañía una potencial violación al Código de Ética y Conducta, al Modelo de Prevención de Delitos o a las normativas internas vigentes. Las denuncias son gestionadas por el EPD, quien sigue un procedimiento de denuncias y reporta al Comité de Auditoría.

Cómo se evalúa

El EPD reporta los resultados de su gestión semestralmente al Directorio, o cuando sea necesario. Además, existe revisión del cumplimiento del Modelo de prevención por parte de auditoría interna.

Código de Ética y Conducta

En Esmax el objetivo principal del Código de Ética y Conducta es resguardar con integridad y consistencia la reputación de la Compañía, su principal activo. Este Código complementa y se integra con otras políticas y/o procedimientos internos. La aplicación del Código compete a directores, ejecutivos, empleados y colaboradores quienes deberán conocer y comprometerse sin restricciones con las normas, principios y valores que promueve la Compañía.

Con el deber y convicción de un actuar siempre responsable, compro- metido y apegado a la normativa vigente, en cuanto a la prevención de delitos y anticorrupción, la Compañía quiere ir más allá y ser una empresa que trabaja día a día bajo los más altos estándares éticos y máxima transparencia.

El Código de Ética y Conducta declara expresamente las principales creencias y valores de la Compañía, aclarando su postura respecto a diversos conflictos de interés que se presentan en el trato con proveedores, distribuidores, clientes y terceros. Esta hoja de ruta ética establece que los empleados deben evitar que los intereses personales puedan estar -o parezca que puedan estar- en conflicto con los intereses de la Compañía. Además, establece la obligación de declarar anualmente o cuando surja o se tome conocimiento de un potencial conflicto de interés de todos los colaboradores, directivos, ejecutivos para tratarlos y evitarlos.

Este Código se entrega a todos los colaboradores al ingresar a Esmax y además está disponible en la Intranet y el sitio web. Adicionalmente, el área de Auditoría periódicamente efectúa presentaciones al Directorio en donde comunica resultados de auditorías y, dada la independencia del área respecto de la administración, existe línea directa para comunicar preocupaciones críticas.

En el plano de anticorrupción, anualmente se desarrolla una capacitación del Modelo de prevención de delitos. Este es un modelo preventivo y de monitoreo de diversas actividades expuestas a riesgo de delitos considerados en la Ley N° 20.393.

Estándares y principios de conducta ética en Esmax regulan las siguientes temáticas:

- **Cumplimiento de la normativa vigente y ética.**
- **Confidencialidad y privacidad de la información.**
- **Regalos, invitaciones y pagos inapropiados.**
- **Cuidado de fondos, bienes y registros de la Compañía.**

148
colaboradores recibieron capacitación ética en sus procesos de inducción

Modelo de prevención del delito

Contar con instancias de escucha abiertas y seguras para todos los grupos de interés es un pilar fundamental para la implementación asertiva y preventiva de un Modelo de Prevención del Delito (MPD). Por eso Esmax cuenta con un canal de denuncias para colaboradores, clientes, proveedores y terceros, quienes pueden dejar sus comentarios a través de medios dispuestos para recibir denuncias, como el mail al Encargado de Prevención de Delitos (EPD).

De acuerdo al proceso de investigación de denuncias, una vez recibida, ésta se analiza, se deriva si corresponde a otra área, y se evalúa si procede la investigación o se desestima. Si la denuncia no es desestimada, se inicia una investigación.

El EPD es el encargado de determinar y solicitar al Directorio los medios y recursos necesarios para lograr cumplir con su rol y responsabilidades. Además, capacita a directores, gerentes y empleados en materias bajo el alcance de la Ley N°20.393. Debe velar por el correcto establecimiento y operación del modelo de prevención de delitos, además de establecer protocolos, reglas y procedimientos que permitan prevenirlos. También identifica procedimientos de administración y auditoría a los recursos financieros para prevenir su uso en delitos.

En 2021 el EPD recibió 65 denuncias, todas fueron analizadas y enviada una respuesta. El promedio de días para enviar una respuesta a denuncias no desestimadas, incluyendo el proceso de investigación, fue de 30 días.

Canal de denuncias

Esmax cuenta con un canal de denuncias dispuesto para sus colaboradores, clientes, proveedores y terceros relacionados que consideren que se ha violado alguna temática presente en el Código de Ética y Conducta de la Compañía.

65
denuncias recibidas en el 2021

04 ORGULLOSOS DE SER ESMAX

- 77 Gobierno corporativo
- 83 Un equipo comprometido
- 91 Clima laboral
- 93 Salud y seguridad ocupacional

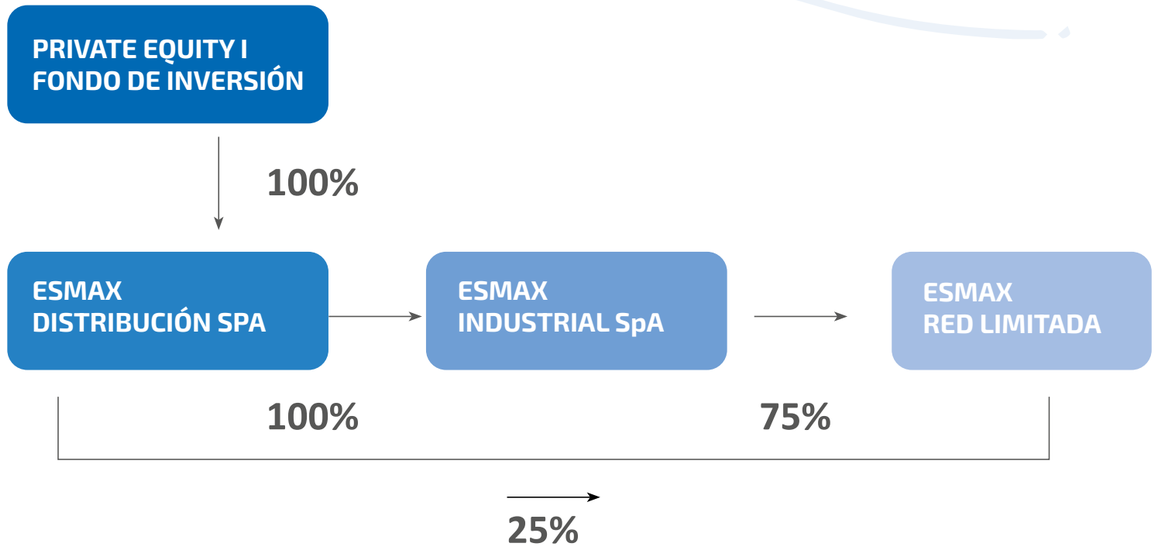
Gobierno **Corporativo**

Estructura corporativa

Antecedentes legales de la Sociedad

Esmax Distribución SpA es una sociedad por acciones. Es una compañía nacional con más de 100 años de exitosa trayectoria en el mercado de combustibles, lubricantes y tiendas de conveniencia. Es continuadora de Esso Chile Petrolera Limitada, continuadora de Petrobras y actualmente licenciataria de las marcas Petrobras, Spacio1, Lubrax y Chevron en Chile. Su único accionista desde enero de 2017 es Private Equity I Fondo de Inversión, el que es administrado por Ameris Capital Administradora General de Fondos S.A.

Estructura societaria



Asociaciones gremiales a las que pertenece Esmax

GRI 102-13

- Asociación de Distribuidores de Combustibles (ADICO).
- Consorcio de Empresas de Lubricantes Asociadas (CELA).
- Acuerdo de Producción Limpia Lubricantes.

Directorio

El Directorio de Esmax Distribución fue designado por la Junta Ordinaria de Accionistas por un período de tres años. La Sociedad no cuenta con directores suplentes. Está compuesto por siete miembros de los cuales 5 son independientes y 2 pertenecen al Southern Cross Group, y que permanecen por un período de tres años en sus funciones, al final del cual deben renovarse totalmente o reelegirse.

El Directorio es el máximo órgano de gobierno en Esmax y su objetivo principal es identificar y supervisar la gestión los temas económicos, ambientales y sociales; sus impactos, riesgos y oportunidades.

Funciones del Directorio

Entre sus funciones destaca el aporte que realiza en cuanto a visión y contexto, en base a su experiencia en distintos rubros y dominios, en temas económicos, financieros, ambientales y sociales. Tiene un rol proactivo y permanente en temas propios del negocio y la misión de velar por la gestión y monitorear riesgos de alto nivel y estratégicos como ciberseguridad, libre competencia, entre otros. Además, está a cargo de monitorear los avances del plan estratégico.

El Directorio vela por las políticas a través del mecanismo de mitigación del riesgo: política de control interno, gestión de riesgo, Código de Ética y Conducta, lineamiento para los conflictos de intereses, Canal de Denuncias, políticas y procedimiento del Modelo Prevención de Delitos (Ley 20.393), además de la Política de Calidad, Seguridad, Medioambiente y Salud.

Integrantes del Directorio

JUAN JUANET RODRÍGUEZ
Presidente
Rut: 6.816.977-1
Ingeniero Comercial

DIEGO ACEVEDO REHBEIN
Director
Rut: Extranjero
Ingeniero Industrial

JAIME BESA BANDEIRA
Director
Rut: 15.377.652-0
Ingeniero Civil Estructural

PEDRO PABLO CUEVAS LARRAÍN
Director Independiente
Rut: 6.404.209-2
Ingeniero Agrónomo

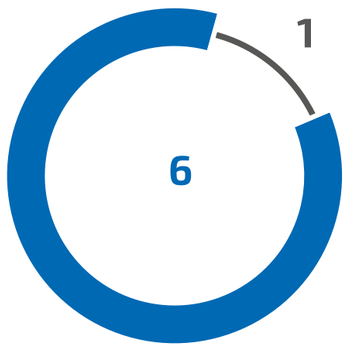
AGUSTÍN IZQUIERDO ETCHEBARNE
Director Independiente
Rut: 9.156.812-8
Ingeniero Comercial

PILAR LAMANA GAETE
Directora Independiente
Rut: 8.538.550-K
Ingeniero Comercial

FRANCISCO MUALIM TIETZ
Director Independiente
Rut: 6.139.056-1
Ingeniero Civil Mecánico

Indicadores de diversidad de Directorio

GÉNERO



- Hombres
- Mujeres

Rango etario

1 entre 30 y 40 años

1 entre 41 y 50 años

3 entre 51 y 60 años

2 entre 61 y 70 años

Nacionalidad

6 chilenos

1 extranjeros

Antigüedad

6 menos de 3 años

1 entre 3 y 6 años

Comités de Directores

El Directorio cuenta con el apoyo constante de diversos comités de gestión. En cada uno de ellos participa alguno de los directores:

Comité de Finanzas
Agustín Izquierdo Etchebarne (Presidente)
Juan Juanet Rodríguez
Francisco Mualim Tietz
Jaime Besa Bandeira

Comité Directivo Lubricantes
Francisco Mualim Tietz (Presidente)
Juan Juanet Rodríguez
Jaime Besa Bandeira

Comité Auditoría y Riesgo
Juan Juanet Rodríguez (Presidente)
Pilar Lamana Gaete
Francisco Mualim Tietz
Jaime Besa Bandeira

El Directorio tiene una periodicidad mensual.

En la actualidad, el Directorio dedica dos medias sesiones al año a temas ESG[3].

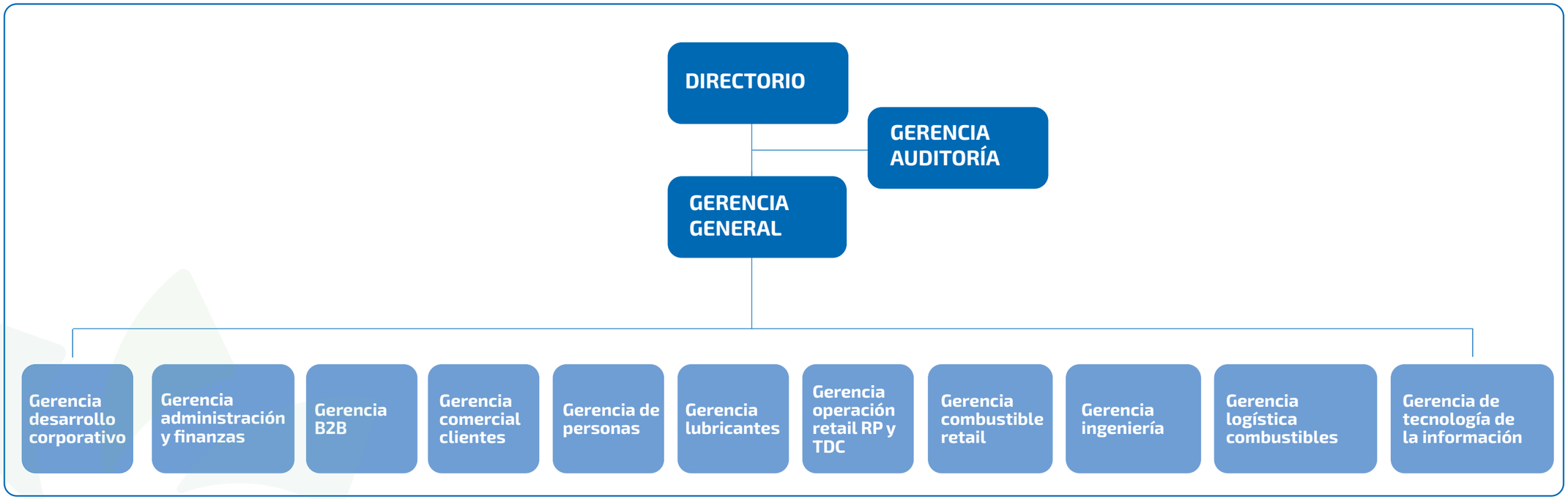
[3]Durante 2021 se realizó una sesión fue para aprobar la Estrategia de Sostenibilidad.

Administración

La Administración de Esmax, dependiente del Directorio de la Compañía, está compuesta por un equipo de hombres y mujeres que han asumido el desafío de impulsar una transformación en movimiento, potenciando la propuesta de valor y logrando relevantes cambios en la Compañía.

El equipo de administración está liderado por el Gerente General y tiene como principal función implementar el plan estratégico trazado por Esmax. El equipo de administración reporta al Directorio que aporta con su conocimiento y proyección de largo plazo, analizando riesgos y oportunidades de forma integral.

La Administración debe trabajar de forma conjunta, fijando objetivos, propósitos y un marco estratégico relativo a los temas más relevantes para Esmax.



Principales ejecutivos

DIRECTORIO

Gerente General
CARLOS LARRAIN MERY
Ingeniero Civil Industrial

Gerente de Administración y Finanzas
EDGARDO ESCOBAR
Ingeniero Civil Industrial

Gerente de Personas
RODRIGO BURGOS
Psicólogo

Gerente Comercial Clientes
BÁRBARA JIRICNY
Licenciada en Economía

Gerente de Tecnología de la Información
MARÍA FRANCISCA LIZAMA
Ingeniero Civil Industrial

Gerente de Ingeniería
MAURICIO SEPÚLVEDA
Ingeniero Civil Industrial

Gerente de Logística Combustibles
PABLO MUNITA
Administrador de Empresas

Gerente Retail Combustibles
JUAN PABLO NOVOA
Ingeniero en Ejecución Mecánica

Gerente de B2B
ANDRÉS GARAY
Ingeniero Civil Industrial

Gerente de Operación Retail RP y TDC
IGAL SZEWKIS
Ingeniero Comercial

Gerente de Lubricantes
RAFAEL MIRA
Ingeniero Comercial

Gerente de Auditoría Interna
FABIOLA GONZÁLEZ
Contador Auditor

Gerente de Desarrollo Corporativo
ALBERTO CORONA
Ingeniero Comercial

Diversidad principales ejecutivos

Dotación

13
total

3
mujeres

10
hombres

Nacionalidad

12
chilenos

1
extranjeros

Rango etario

0
menor de 30 años

3
entre 31 y 40 años

8
entre 41 y 50 años

0
entre 51 y 60 años

2
+ de 60 años

Antigüedad

3
menos de 3 años

9
entre 3 y 6 años

0
más de 6 y menos de 9 años

0
entre 9 y 12 años

1
más de 12 años

Un equipo **comprometido**

Dotación y diversidad en la organización

GRI 102-7, 102-8, 102-41

Los equipos de Esmax, hombres y mujeres comprometidos con mantenerse en movimiento, es el recurso más preciado que tiene la Compañía.

+1.700 colaboradores

36,4% mujeres

63,6% hombres

66,3% menores de 40 años

74,6% con contrato indefinido

52,1% con menos de 3 años de antigüedad en la Compañía

Diversidad en la organización[4]

	Esmax Distribución		Esmax Industrial		Esmax Red		Totales	
DOTACIÓN TOTAL	**465**	**26,3%**	**57**	**3,2%**	**1.245**	**70,5%**	**1.767**	**-**
Hombres	308	66,2%	55	96,5%	485	39,0%	**848**	**48,0%**
Mujeres	157	33,8%	2	3,5%	760	61,0%	**919**	**52,0%**
TIPO DE CARGO								
Ejecutivo	59	13%	-	0%	-	0%	**59**	**3,3%**
Profesionales y técnicos	339	72,9%	15	26,3%	287	23,1%	**641**	**36,3%**
Trabajadores especializados	67	14,4%	42	73,7%	958	76,9%	**1.067**	**60,4%**
RANGO ETARIO								
menor 30 años	51	11,0%	9	15,8%	501	40,2%	**561**	**31,7%**
31-40 años	220	47,3%	15	26,3%	377	30,3%	**612**	**34,6%**
41-50 años	122	26,2%	16	28,1%	207	16,6%	**345**	**19,5%**
51-60 años	55	11,8%	15	26,3%	99	8,0%	**169**	**9,6%**
+60 años	17	3,7%	2	3,5%	61	4,9%	**80**	**4,5%**
NACIONALIDAD								
Chilenos	428	92,0%	55	96,5%	-		**-**	
Extranjeros	37	8,0%	2	3,5%	-		**-**	
ANTIGÜEDAD								
Menos de 3 años	249	53,5%	49	86,0%	623	50,0%	**921**	**52,1%**
Entre 3 y 6 años	71	15,3%	8	14,0%	339	27,2%	**418**	**23,7%**
Más de 6 y menos de 9 años	30	6,5%	9	15,8%	75	6,0%	**114**	**6,5%**
Entre 9 y 12 años	42	9,0%	0	0%	85	6,8%	**127**	**7,2%**
Más de 12 Años	73	15,7%	0	0%	123	9,9%	**196**	**11,1%**
TIPO DE CONTRATO								
Indefinido	458	98,5%	54	94,7%	790	63,5%	**1.302**	**73,7%**
Plazo fijo	67	14,4%	3	5,3%	455	36,5%	**465**	**26,3%**

En promedio, anualmente Esmax Distribución cuenta con un apoyo adicional a su estructura interna de en promedio 45 puestos de trabajo para dar soporte a proyectos, reemplazo de licencias médicas, vacaciones u otros, de acuerdo a lo permitido legalmente.

Sindicatos Esmax

- Esmax Distribución SpA cuenta con un sindicato (5,74% de la dotación).
- Esmax Red Ltda cuenta con dos sindicatos (41,07% de la dotación).

[4]Datos de dotación y diversidad al 31 de diciembre de 2021.

Política y estándarización de remuneraciones

GRI 102-35, 102-36, 102-37

Esmax cuenta con una serie de mecanismos para asegurar una remuneración justa a sus trabajadores, acorde a su rango, competencias y antigüedad, sin distinción de género, o nacionalidad. De entre algunos beneficios adicionales, se destaca el seguro complementario de salud, dental, catastrófico y vida de acuerdo a las distintas realidades de cada compañía. Existe también una política de viáticos.

Las políticas de compensaciones son aprobadas por el Gerente General, el Gerente de Personas y el Comité de Personas. Además, existen los respectivos sindicatos cuyas negociaciones colectivas se dan cada 2 o 3 años, acorde a la normativa.

A continuación, se detallan las políticas y mecanismos vigentes en las distintas líneas de negocio:

Esmax Distribución

En Esmax Distribución se trabaja con una política de compensaciones y estructura de remuneración transversal para todos los colaboradores. Esto de acuerdo al mercado laboral y a indicadores de equidad interna, además de retribución en base al mérito del desempeño y promoción individual.

Esmax Red

Esmax Red cuenta con mecanismos de estandarización de remuneraciones a través de contratos colectivos que son extensivos para todos sus trabajadores. Además, si se crea un nuevo tipo de cargo con posterioridad al contrato colectivo, existe el mecanismo de homologación con cargos similares para asegurar una remuneración acorde al mercado.

Esmax Industrial

Las rentas se definen de acuerdo al valor de mercado de los distintos cargos en la zona en que el proyecto se esté licitando y con la estructura de bonos u otros, según la Industria.

Brecha salarial

La brecha salarial se define como la proporción que representa el sueldo bruto base promedio, por tipo de cargo, responsabilidad y función desempeñada de las ejecutivas y trabajadoras respecto de los ejecutivos y trabajadores. El cálculo de brecha salarial según filial es el siguiente:

Esmax Distribución	Ejecutivos	General
% brecha salarial[5]	79,97%	100%

Esmax Industrial	Administración	Operación
% brecha salarial[5]	88%	100%

Esmax Red	Asistentes comerciales	Supervisores	Operación
% brecha salarial[5]	101%	91%	100%

[5]Fuente: Promedio sueldo base bruto por género, nómina diciembre 2021.

Desarrollo organizacional

Esmax pone toda la energía para que sus colaboradores puedan desarrollarse de forma integral en su paso por la Organización. La Gerencia de Personas es la encargada de acompañar a cada uno de los colaboradores, ya sea en Esmax Distribución, Esmax Industrial o Esmax Red, en el desarrollo de sus competencias, entregándoles oportunidades de crecimiento y resguardando el clima laboral de los equipos.

Tasa de movilidad interna 2021

Esmax Distribución	16,7%
Esmax Red	9,7%
Esmax Industrial	No aplica

1. Movilidad interna: “Orgullosos de estar en movimiento”

Uno de los principales focos de la gestión de los colaboradores es la retención de talentos, promoviendo la movilidad interna a través de concursos de selección transparentes y conocidos por todos.

2. Formación y Capacitación: “Potenciando la mejora continua”

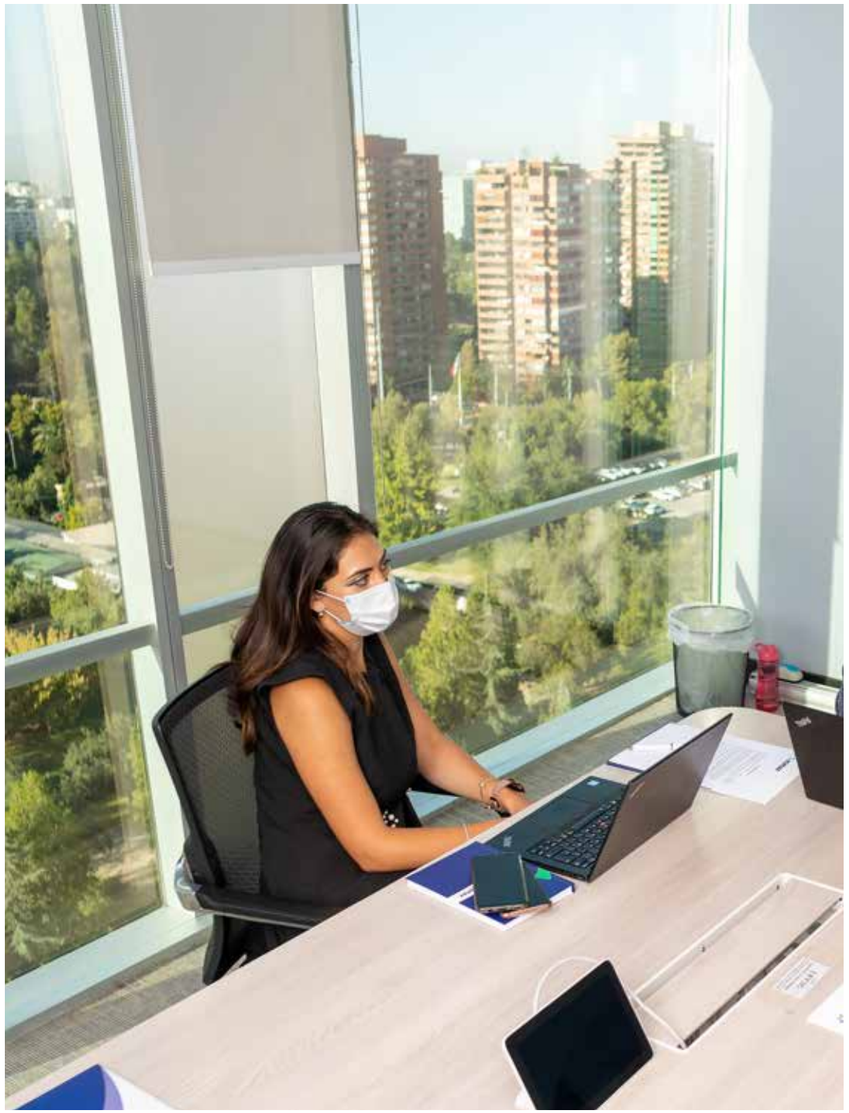
En un mundo en permanente movimiento, las competencias y tecnologías deben evolucionar acorde a los tiempos. Es por ello que en Esmax está el compromiso de contar con un plan de formación y capacitación en los distintos estamentos de la Compañía, que fortalezca la operación y aporte al desarrollo laboral de los equipos.

Esmax cuenta con un plan de formación y capacitación continua al cual pueden acceder todos los colaboradores de Esmax Distribución, sin importar área o posición jerárquica. Las mallas de estudio de cada programa están desarrolladas en conjunto con la Universidad Católica, Universidad de los Andes y Universidad de Chile; con quienes se han desarrollado alianzas.

6.520
horas de capacitación entregadas en 2021

Horas de capacitación

Gerencia	Ejecutivos	Líderes	Desarrollo Personal	Negocios
Retail Combustibles	48		48	72
Tienda y Op. Red Propia	76	144	144	228
B2B	96	32	216	240
Lubricantes	88	32	192	228
Comercial Clientes	108	32	204	240
Administración y Finanzas	180	280	504	672
Logística Combustible	48	128	360	456
Tecnologia de la Información	72	56	168	276
Ingeniería	76	16	108	132
Personas	52	72	72	192
Gerencia General	16			
Desarrollo Corporativo	16			
Auditoría	16		12	36
Gerencia de Inmobiliaria	24			12
Total horas gestionadas	**916**	**792**	**2.028**	**2.784**



Formación en Esmax Red

Esmax Red cuenta con programas de formación para cargos de administración de estaciones de servicio y tiendas de conveniencia, a través de las modalidades de Tienda Escuela y Plan Híbrido. Estos últimos se realizan posterior a una evaluación diagnóstica de los conocimientos de los postulantes para establecer los focos de capacitación, los que son desarrollados en la misma estación del trabajador. Ambas modalidades finalizan con una certificación de los conocimientos necesarios para ejercer las funciones del cargo.

		2021	hh
Tienda Escuela	AACC (asistente comercial)	35	14.175
	SE (supervisor)	5	2.025
Plan Híbrido	AACC (asistente comercial)	17	765
	SE	5	225

nexo

Plataforma Nexo: Acercando la capacitación al terreno

En julio del 2021 se lanzó la Plataforma Nexo con la finalidad de acercar información a los colaboradores de Esmax, específicamente a los supervisores y distribuidores de la Red, a través de la entrega de cursos, manuales y comunicados de relevancia para sus tareas en terreno.

De este modo, se puso a disposición de los trabajadores los siguientes cursos: Manual de Operación, Excelencia Operacional y Mejora Continua, Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, Modelo Prevención de Delitos, entre otros.

3. Programas de reconocimiento

Además de las capacitaciones, otro movilizador de la mejora continua es el reconocimiento. Esmax cuenta con diversas instancias de reconocimiento para sus colaboradores de sus líneas de negocio.

62

colaboradores reconocidos por sus competencias alineadas con los valores

36

colaboradores reconocidos por su trayectoria de 5, 10, 15, 20, 25 y 30 años

Esmax Distribución

Avanzamos contigo

Que destaca trimestralmente a colaboradores que representan competencias que derivan de nuestros cuatros valores: Seguridad, Cercanía, Excelencia y Hacerse Cargo.

Reconocimiento por trayectoria

Porque el compromiso y entrega a través de los años también se reconoce, en Esmax una vez al año se homenajea la trayectoria de aquellos colaboradores que llevan muchos años trabajando la Compañía.

Clima **laboral**

Tema material: enfoque de gestión

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Por qué es importante

Un buen clima laboral potencia la productividad, el sentido de pertenencia, la lealtad y responsabilidad de todos en Esmax. Es por eso que es un indicador medido desde los inicios de la Compañía. Desde 2019 se adoptó la metodología de Great Place to Work, mismo año en que el clima laboral fue incluido como una de las metas de la Compañía en el ciclo de desempeño anual de Esmax Distribución. En ella se miden dimensiones como credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y camaradería.

Hoy Esmax cuenta con diferentes herramientas e iniciativas que apalancan los resultados de cada una de estas dimensiones, como la implementación de una cultura organizacional definida, ciclos de desempeño, programas de liderazgo, reconocimiento, desarrollo y formación profesional e instancias comunicacionales.

Cómo se gestionan los temas vinculados al clima laboral

La medición de clima laboral se realiza en Esmax Distribución y se gestiona a través del área de Desarrollo Organizacional y es responsabilidad de cada una de las gerencias corporativas, las que formulan planes en relación a la medición del año anterior. El resultado obtenido el año en curso es el mecanismo mediante el cual se mide la gestión realizada.

ESMAX DISTRIBUCIÓN

Great Place to Work nos distingue

2019	2020	2021
80 puntos	83 puntos	82 puntos

2020 y 2021: Obtención de Great Place to Work-Certified™

Iniciativas 2021 que refuerzan el clima laboral

			Esmax Distribución	Esmax Red	Esmax Industrial
Reclutamiento y Selección	Incorporación de talento		✓	✓	✓
	Movilidad interna		✓	✓	✓
	Inclusión		✓	✓	X
Desarrollo Organizacional	Ciclo desempeño		✓	✓	✓
	Reconocimiento avanzamos contigo		✓	X	X
	Reconocimiento trayectoria		✓	X	X
	Medición de clima		✓	X	X
Formación	Programa de inducción		✓	✓	✓
	Programa de formación continua		✓	X	X
	Ejecutivos	Gerentes Subgerentes- ESE	X	X	X
	Liderazgo	Jefaturas (no ejecutivos) con equipos a cargo- PUC	X	X	X
	Desarrollo profesional Cursos de necesidades específicas de capacitación	Roles individuales	✓	✓	X
Comunicación	GPS		✓	✓	X
	Ampliado ejecutivo		✓	X	X
	Newsletter		✓	X	X
	Charlas de seguridad		✓	✓	✓
Compensaciones	Bono de gestión anual		✓	X	X
	Incentivos variables	Jefes de Zona B2B, Lubes y Retail	✓	✓	✓
	Remuneración		✓	✓	✓
Beneficios	Seguro complementario de salud		✓	✓	✓
	Seguro de vida		✓	✓	✓
	Teletrabajo		✓	X	X
	Asignación de colación		✓	✓	✓
	Asignación de movilización		X	✓	✓
	Aguinaldos		✓	✓	✓
	Surtidor de sueños		X	✓	X

Salud y seguridad **ocupacional**

Tema material: enfoque de gestión

GRI 103-1, 103-2, 103-3
403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

Por qué es importante

En Esmax se trabaja incansablemente para que sus colaboradores regresen con sus familias sanos y salvos después de cada jornada laboral. Por eso la seguridad e integridad de cada persona, en cada lugar de Esmax es muy relevante. La salud es igual de importante para así poder movernos con energía para "facilitar tu vida".

Los principales lineamientos de la visión de la Compañía se expresan en la Política de Seguridad, Medioambiente, Salud y Calidad, y se materializan a través del Sistema Integrado de Gestión Operacional (SIGO).

La protección de los trabajadores, propios y terceros, constituye la base de la toma de decisiones de Esmax, tanto en la planificación como en la ejecución de cada tarea o negocio.

Cómo se gestionan los temas vinculados a la salud y seguridad ocupacional

Esmax cuenta con un área de Seguridad, Medioambiente y Salud, conformada por profesionales especialistas en la materia que define la estrategia y entrega los lineamientos para cada empresa del Grupo.

Se ha establecido un trabajo en base a estándares de gestión internacionales basados en la norma ISO 45001: Sistemas de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, el cual ha sido certificado por organismos externos.

Además, la Compañía cuenta con servicios externos en los diferentes centros de trabajo del país, con el objetivo de cuidar y proteger al trabajador a través de programas de prevención de riesgo y capacitaciones.

Políticas y certificaciones

La salud y seguridad se volvieron aún más relevantes en tiempos de pandemia. Debido al Covid-19 se tuvo que integrar dos mundos opuestos: Mantener la continuidad operacional y cuidar la salud de los trabajadores. Para ello se reforzó la cultura preventiva, se actualizó y adecuó los protocolos, mejorando controles e incidentes producto de la pandemia.

Reforzando la seguridad de nuestros colaboradores:

Principio de No Héroes

Desde hace muchos años se gestiona en las estaciones de servicio este principio. Son un conjunto de sugerencias de cómo actuar frente a hechos delictuales que ponen en peligro la integridad de los colaboradores.

En coordinación con las policías, se entrega un listado de acciones para prevenir actos de este tipo, así como también qué hacer en caso de que ocurra un robo o asalto y las acciones posteriores al hecho. Siempre velando por la seguridad del trabajador y que opte por la acción que involucre un menor riesgo para él.

Esmax Distribución recertificó su gestión basada en las normas internacionales ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.

Certificaciones

1. Recertificación ISO 9.001, ISO 45.001 e ISO 14.001: A inicios de año se logró la recertificación de los sistemas de gestión basados en la norma ISO 9.001, ISO 45.001 e ISO 14.001, materializando con éxito este hito en la estrategia de la Compañía. A finales del mismo año se realizó la auditoría de seguimiento terminando de manera exitosa para los intereses de Esmax.

2. Certificación trabajo segura frente al Covid-19: en 2021 hubo que aprender a convivir con la pandemia para responder a los nuevos desafíos que ésta generaba, por lo que el foco de los esfuerzos fue dar continuidad y normalidad a las operaciones. Se establecieron mejoras en los controles y manejo de las complejidades derivadas de la pandemia, incentivando el desempeño de los trabajadores en pro de una cultura de seguridad preventiva y resiliente.

Junto a la Asociación Chilena de Seguridad se certificaron todos los centros de trabajo en materia de cumplimiento de los requisitos asociados al Covid-19, verificando que todas las instalaciones de trabajo y de atención a clientes cumplieran con las normativas establecidas por la autoridad.

9001 : 2015 | 14001 : 2015 | 45001 : 2018

Fomento de una cultura preventiva

En la operación diaria de la empresa se generan distintas instancias de consulta y participación, como reuniones, entrenamientos, herramientas preventivas y equipos de trabajo.

Instancias de participación

Reuniones	Entrenamientos	Herramientas preventivas	Equipos de trabajo
Reuniones internas de seguridad y coordinación por centro de trabajo **Conversación semanal de seguridad, salud y medioambiente** **Reuniones de seguridad** **Reuniones de intercambio**	Entrenamiento interno sobre el SIGO y otros temas de interés. Capacitaciones y charlas diarias y semanales.	Programa de Seguridad PASO. Incentivo a la mantención de la cultura de seguridad, levantamiento de ODT (observación de tareas), participación en actividades de capacitación y charlas de seguridad.	Comités de aplicación de riesgos psicosociales.

Salud y seguridad en contratistas

La Compañía ha establecido y actualizado criterios de ingreso y evaluación para empresas contratistas que inician una relación comercial con Esmax, generando cuadrantes de riesgos según los tipos de trabajos alcance que se ejecutarán a través de terceros. Junto a lo anterior, se cuenta con el reglamento especial de empresas contratistas.

Instancias de participación

Instancia	Alcance	Frecuencia	Participantes	Temáticas
Comité interno y ejecutivo de seguridad	Corporativo	Mensual	Gerencias, subgerencias, jefes, representante comité paritario, representantes de todas las áreas operativas y administrativas de la Compañía.	Cambios relevantes en seguridad, accidentabilidad por área, investigación de accidentes (aprendizajes), temas relevantes para la salud de los trabajadores, actividades relevantes de medioambiente, situación de proyectos, sitios de interés, lecciones aprendidas de incidentes ambientales, cambios relevantes del SIGO, actividades del SIGO, reporte de cumplimiento de actividades de SMS (capacitaciones, charlas semanales, campañas), reportes de seguridad empresarial.
Seguimiento SIGO	Corporativo	Semestral	Representantes de todas las áreas operativas y administrativas de la Compañía.	Cambios que pudiesen afectar el SIGO, propuestas de mejora, cierres de RTA´s, reportabilidad de cumplimiento, avances de programas de implementación.
Reunión de variaciones, SMS, plantas	Gerencia Logística de Combustibles	Mensual	Gerencia Logística de Combustibles, Gerencias de Plantas de combustibles, profesionales de seguridad y medioambiente.	Revisión de 14 elementos SIGO, procedimientos, capacitación, cumplimiento legal, estado de RTA's, simulacros, mantenimiento, indicadores de accidentabilidad, análisis de causa raíz, observaciones de trabajo, principales cambios que puedan afectar al SIGO, entre otros.
Comité paritario	Oficina Central, Planta Maipú, Planta de Lubricantes	Mensual	Gerencias, subgerencias, jefes, representante comité paritario, representantes de todas las áreas operativas y administrativas de la Compañía.	Cambios relevantes en seguridad, accidentabilidad por área, investigación de accidentes (aprendizajes), temas relevantes para la salud de los trabajadores, actividades relevantes de medioambiente, situación de proyectos, sitios de interés, lecciones aprendidas de incidentes ambientales, cambios relevantes del SIGO, actividades del SIGO, reporte de cumplimiento de actividades de SMS (capacitaciones, charlas semanales, campañas), reportes de seguridad empresarial.
Reunión de seguridad	Planta de Lubricantes Maipú	Mensual	Gerentes, subgerentes, jefes, analistas, técnicos y administrativos.	Procedimientos y cambios respectivos, asistencia a capacitaciones, análisis de causa raíz (actuales y cierre de anteriores), KPI´s contratista y proveedores, observaciones, cambios relevantes del SIGO.

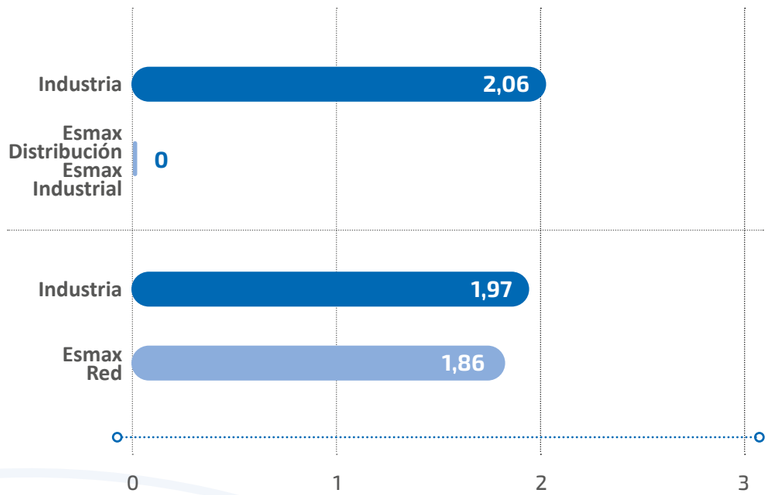
Indicadores de seguridad

Esmax y sus filiales se encuentran adheridas a la Asociación Chilena de Seguridad, organismo administrador del seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales del sistema de mutualidades chileno.

En materia de accidentabilidad y siniestralidad los indicadores nos permiten monitorear los objetivos trazados y comparar nuestros resultados con el rubro a nivel nacional, apoyándonos en la confección de análisis para la toma de decisiones y la implementación de controles efectivos de seguridad y salud en el trabajo.

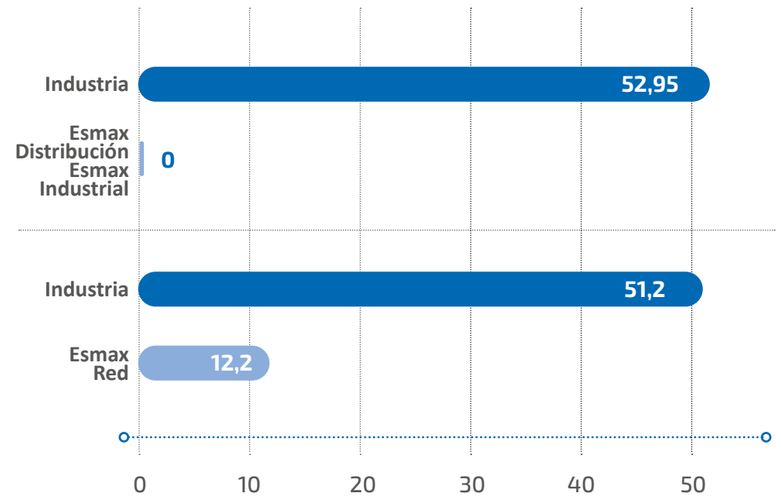
Accidentabilidad

En cuanto a accidentabilidad, en 2021 no se registraron accidentes con lesiones a las personas en Esmax Distribución, Esmax Industrial y Flota. Además, se registró una baja en la accidentabilidad y siniestralidad de Esmax Red.



Siniestralidad

La siniestralidad se calcula dividiendo el número de accidentes del trabajo ocurridos en un período, por el número promedio anual de trabajadores dependientes del mismo período.



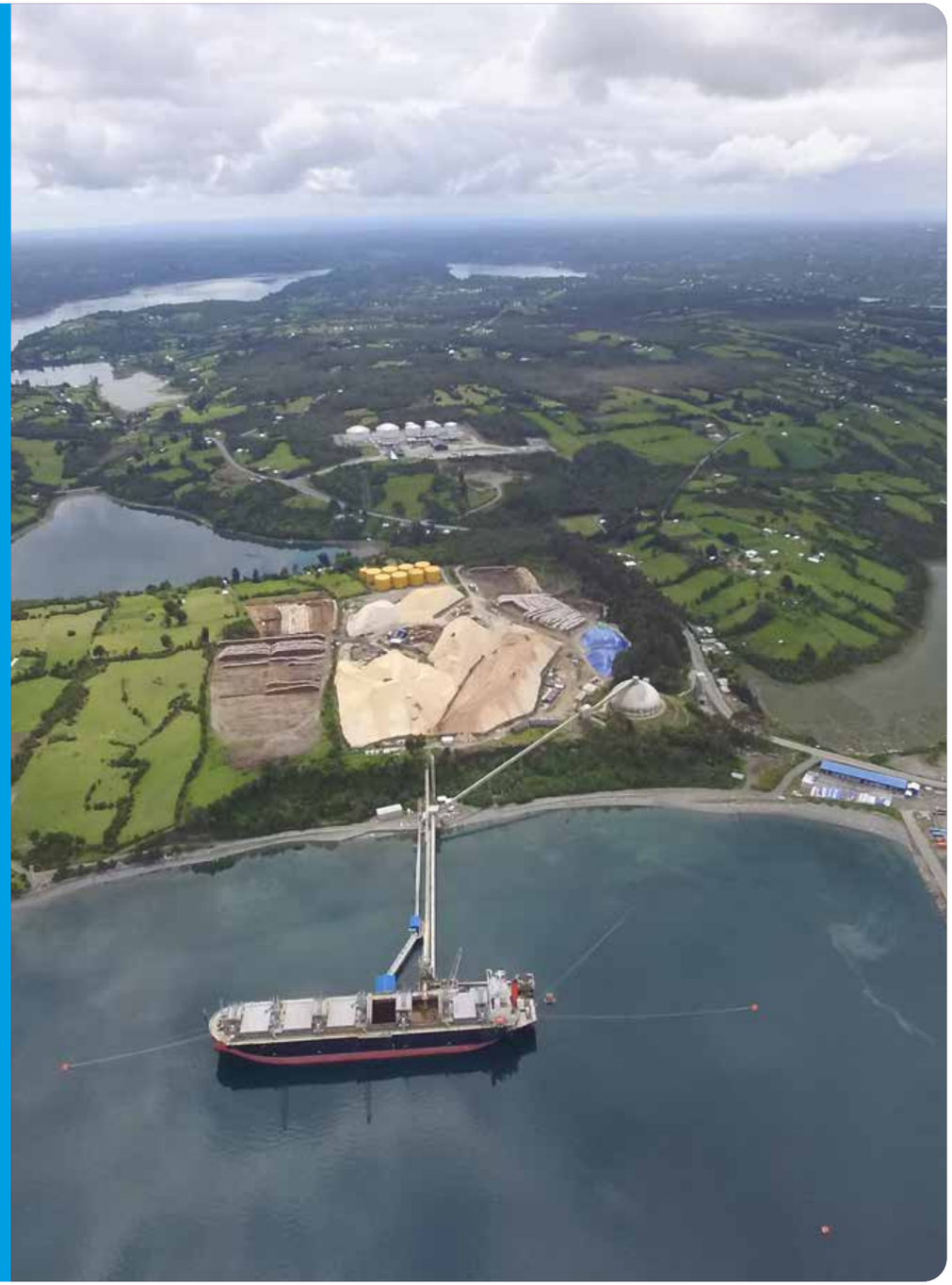
Durante **2021** no se registraron enfermedades laborales

0 accidentes con lesiones 2021

Fuente promedio industria: ACHS

ANEXOS

▶ 99 Indicadores Global Reporting Initiative



Indicadores **Global Reporting Iniciative (GRI)**

Tabla de indicadores

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
GRI 102: Contenidos generales	102-1 Nombre de la Organización .	Portada	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios.	18-38	
	102-3 Ubicación de la sede de la organización.	24	
	102-4 Ubicación de las operaciones.	24	
	102-5 Propiedad y forma jurídica: Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	77	
	102-6 Mercados servidos .	24, 26, 33, 36	
	102-7 Tamaño de la organización.	24, 26, 33, 36	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores.	83 - 84	
	102-9 Cadena de suministro.	18	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	No aplica	
	102-11 Principio o enfoque de precaución.	56	
	102-12 Iniciativas externas.	43	
	102-13 Afiliación a asociaciones.	77	
	ESTRATEGIA		
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	4	
	ETICA E INTEGRIDAD		
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	15	

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
	GOBERNANZA		
	102-18 Estructura de gobernanza.	80	
	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
	102-40 Listado de los grupos de interés vinculados a la organización .	45	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva.	84	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés.	45	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés.	45	
	102- 44 Temas y preocupaciones claves mencionados.	8, 45	
	PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES		
	102-45 Entidades incluídas en los estados financieros consolidados.	5	
GRI 102: Contenidos generales	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema.	6	
	102-47 Lista de temas materiales.	8	
	102-48 Reexpresión de la información.	No aplica	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes.	No aplica	
	102-50 Periodo del objeto del informe.	5	
	102-51 Fecha del último informe, si procede.	No aplica	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes.	5	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	Contraportada	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI.	5	
	102-55 Indice de contenidos GRI.	99	
	102-56 Verificación externa.	5	

Temas materiales 2021

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
	ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	40	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	41	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41	
Indicador propio	Pilares de la estrategia	42	
	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	46	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	46	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	46	
Indicador propio	Proyectos aceleradores	47-52	
	GESTIÓN AMBIENTAL PREVENTIVA		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	55	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	55	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	55	
Indicador propio	Iniciativas 2021	57-59	
	TRANSFORMACIÓN DIGITAL		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	63	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	63	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	63	
Indicador propio	Proyectos 2021	64-65	

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
	EXPERIENCIA DE CLIENTES		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	66	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	67	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	67	
Indicador propio	Resultados inidicadores experiencia	70	
	GESTIÓN DE RIESGOS		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	71	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	71	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	71	
Indicador propio	Modelo de gestión de riesgos	72	
	ETICA Y ANTICORRUPCIÓN		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	73	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	73	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	73	
Indicador propio	Denuncias recibidas	75	
	CLIMA LABORAL		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	91	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	91	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	91	
Indicador propio	Iniciativas 2021	92	

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
	SALUD Y SEGURIDAD		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	93	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	93	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	93	
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	93	
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	97	
403-3	Servicios de salud en el trabajo	97	
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	95	
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	96	
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	95	
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	95	
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	97	
403-9	Lesiones por accidente laboral	97	
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	97	

esmax

2021

REPORTE
SOSTENIBILIDAD

Si necesita conocer más información sobre este Reporte de Sostenibilidad por favor contáctese con somosesmax@esmax.cl

Este reporte es una iniciativa de Gerencia Comercial Clientes de Esmax

Asistencia metodológica y redacción
ORGANIKA
organika.cl

Conceptualización, Diseño y Diagramación
SOLOUNO Diseño Gráfico
solouno.cl

Diciembre 2022