

**la energía de vivir**

# Contenidos

**04 Carta del Presidente**

**08 Directorio**

## Identidad Abastible

- 12 Somos Abastible
- 13 Administración
- 14 Cambios para crecer
- 16 Nuestras plantas, centros de distribución y oficinas
- 18 Nuestros clientes
- 20 Nuestras operaciones en Colombia
- 22 Nuestras operaciones en Perú
- 25 Nuestras operaciones en Ecuador
- 26 Hitos regionales 2018

## Gobierno Corporativo

- 30 Fomento de la ética
- 31 Iniciativas por la libre competencia

## Nuestro propósito

- 34 Lo que nos hace sentido
- 36 El valor de nuestras personas
- 38 Reputación y diálogo con nuestros grupos de interés
- 40 Comunicaciones
- 41 Reputación premiada

## Crecimiento Sostenible

- 46 Seguridad como pilar fundamental de la operación
- 51 Premio a la seguridad
- 53 La innovación como motor de nuestra cultura
- 55 Reconocimiento internacional
- 56 Acciones Sociales

## Con foco en el cliente

- 61 Evolución canales de contacto
- 62 Energía de vivir para el invierno
- 64 La campaña ganadora
- 66 Nuestro desempeño

## Información General

68

## Estados Financieros Consolidados

76



## Soluciones de Energía

---

Pisco Cogotí	10
--------------	----

---

Quesería Los Radales	28
----------------------	----

---

Corralco Mountain & Ski Resort	42
--------------------------------	----

---

SouthAm	58
---------	----

---

# Carta del Presidente

## Estimados accionistas

Como cada año, les presentamos la Memoria Anual de Abastible, con una síntesis de nuestra gestión durante el último ejercicio. Un período que nos llena de orgullo, al tomar conciencia y dar revista a innumerables avances. Logros que se enmarcan en los objetivos de largo plazo que hemos trazado, y que tienen que ver con fortalecer nuestra posición de liderazgo en el mercado nacional, ser referente a nivel de Sudamérica, y hacer de esta una empresa que continúe generando valor económico y bienestar social.

El 2018 fue un año de cambios y consolidación de nuestra estructura organizacional, todos ellos orientados a robustecer nuestra operación y dar respuestas en aspectos esenciales relativos al rol que deben jugar las empresas en la sociedad actual. El firme compromiso de Abastible con la sostenibilidad se aplica en todas sus dimensiones, particularmente en lo referente a la ética y la competencia, ejes clave de nuestro desempeño. Asimismo, dimos un salto significativo en temas de seguridad para nuestros procesos, personas y la comunidad en general.

En este contexto, un hito fundamental para la Compañía fue la renovación de su declaración estratégica corporativa, con una nueva visión, misión y valores. El objetivo fue definir un camino modernizador para responder adecuadamente a las crecientes necesidades del sector y su entorno social en la era actual. Entendemos que

toda organización debe vivir un proceso de evolución a lo largo de su historia, y para Abastible este constituye un paso determinante, pues son estos valores los que nos permitirán avanzar hacia una Compañía regional de clase mundial, en torno a un propósito compartido y claramente definido. Una misma cultura, reflejada en todas nuestras empresas.

La seguridad, la pasión por los clientes y el servicio, la meta de hacer las cosas bien y el fomento y potencia del trabajo en equipo, son los cuatro valores fundamentales que nos guían en esta nueva etapa. Estos lineamientos son transversales a los niveles y procesos de la Compañía, y abarcan a todos nuestros colaboradores. Se trata de un sello único, que integra en su totalidad el desafío que nos planteamos: ser una empresa que contribuye a mejorar la vida de las personas y de la sociedad.

El fortalecimiento de Abastible se ha abordado, en primer lugar, en el plano del Gobierno Corporativo, con la consolidación de un Directorio con más visiones, que les ha dado más fuerza a las políticas de la Compañía, y el reforzamiento de comités corporativos, como los de Ética, Auditoría y Riesgos. Una empresa moderna y con visión de futuro tiene el desafío de introducir permanentemente los cambios y nuevas directrices que mueven hoy a la industria global, para estar a la altura de lo que la sociedad espera de ella.

# 37,9%

Abastible es la mayor empresa distribuidora de gas licuado del país con un 37,9% de participación de mercado

Pilares importantes de estos lineamientos han sido las políticas instauradas por el Directorio. El Código de Ética, actualizado durante el año, es vital para asegurar que nuestro buen servicio hacia los clientes esté respaldado por una forma íntegra de hacer las cosas.

Asimismo, y con el fin de contribuir a potenciar mercados sanos y que benefician a los consumidores, hemos avanzado en el Programa de Cumplimiento de las Normas sobre Libre Competencia, enfocando el trabajo de este año, fundamentalmente, a nivel regional y logrando reunir a todas las filiales bajo estas orientaciones. Confiamos en la competencia como fuerza impulsora de cambios en las industrias y mejoras en los productos y servicios. Nos asiste la convicción que un entorno competitivo es ideal para sacar lo mejor de Abastible y así ratificar, día a día, la preferencia de nuestros consumidores.

También en la línea de asegurar el cumplimiento de los valores fundamentales, se han efectuado modificaciones a nuestra estructura organizacional. Ellas permiten contar con una base potente para dar los siguientes pasos en la senda de crecimiento de Abastible. Fue así como se consolidó la Gerencia de Operaciones, de manera de tener bajo una supervisión única la cadena de valor completa de nuestro servicio, desde la negociación para la adquisición de GLP, hasta la entrega del producto al cliente. Junto a ello, y priorizando la seguridad, reestructuramos la Gerencia

de Riesgos Operacionales, agregándole una nueva Subgerencia, de Regulación y Control de Instalaciones.

En el plano financiero y de negocios, nuestra vocación es trabajar permanentemente por incrementar la valorización de la compañía, trazando un camino sustentable para un desempeño que responda al compromiso adquirido con nuestros accionistas. En este ámbito, podemos afirmar que 2018 fue un buen año para la organización. Se cumplió el propósito seguir creciendo y, al mismo tiempo, consolidar nuestra posición de líder del mercado regional del GLP.

La utilidad del año fue de \$ 40.871 millones, cifra que representa una caída de \$ 5.710 millones respecto a la obtenida en 2017. Esta disminución se explica, principalmente, por menores resultados en asociadas y mayores impuestos, como consecuencia de un incremento en el tipo de cambio. No obstante, hay que destacar que estos efectos se vieron parcialmente compensados por un mejor resultado operacional, debido a un incremento del margen bruto.

En Chile, la participación de mercado de Abastible aumentó, llegando a un 37,9%, consolidando a la Compañía como la mayor empresa distribuidora de gas licuado del país. A nivel regional, cabe resaltar el crecimiento en la participación de mercado en la mayoría de nuestras filiales. Duragas alcanzó el primer lugar en la industria de GLP en Ecuador, logrando un incremento de mercado de 1 punto porcentual respecto a 2017. En Colombia,

Inversiones del Nordeste aumentó su participación desde un 32,9% a un 33,2% del mercado. Y en lo que respecta a Perú, el mercado más difícil, Solgas ha mantenido su liderazgo, debiendo hacer un importante esfuerzo comercial para recuperar volúmenes y diseñar estrategias que permitan a futuro hacer lo mismo con los márgenes, todo ello en un entorno complejo por la informalidad.

En general, en lo referente al desarrollo internacional de la Compañía, las noticias son muy positivas. Un hito en este sentido es haber realizado la primera exportación de GLP, proveniente de Magallanes, hacia la filial de Perú. Es un hecho que refleja la importancia de la escala regional de Abastible, la eficiencia corporativa que se puede lograr, y las poderosas sinergias que podemos ir aprovechando para llegar de mejor manera a nuestros clientes.

Abastible se mueve con el propósito de mejorar la calidad de vida de las personas. Y esto no solamente implica la entrega óptima de un servicio, sino que busca ir más allá, con medidas y proyectos que sean una contribución real y concreta en la vida de nuestros miles de clientes. Un estudio realizado por la Universidad de Chile determinó que el GLP es la mejor opción económica para el reemplazo de la calefacción a leña. En tal sentido, hemos participado en el programa de Recambio de Calefactores impulsado por el Ministerio de Medio Ambiente chileno, y ya firmamos un convenio con la Municipalidad de Puerto Aysén para implementarlo en los recintos educacionales de la comuna. Esta no es más que una muestra, entre muchas, de

los pasos concretos que da Abastible para no solamente ser una empresa que provee de GLP, sino que un actor importante, y aportante, en las comunidades donde operamos.

Con la convicción de la relevancia que tiene transmitir, de manera clara y transparente, todo lo que estamos haciendo a nuestros públicos de interés, además de potenciar nuestra reputación corporativa, se implementó la Dirección de Comunicaciones y Asuntos Públicos. Así, Abastible puede dar a conocer cada uno de esos esfuerzos y relevar el resultado que producen en nuestro entorno. Estamos construyendo y avanzando en ese ámbito, y prueba de ello es la distinción, por segundo año consecutivo, como la compañía con mejor reputación corporativa en la categoría Energía, RepTrak Pulse 2018. Además, Abastible ingresó por primera vez al ranking Merco 2018, que incluye a las empresas con mejor reputación del país.

Como siempre hemos sostenido, uno de los pilares fundamentales de nuestro funcionamiento son las personas que conforman nuestros equipos de trabajo. En este sentido, queremos destacar dos buenas noticias de 2018. La primera, es la consolidación del Modelo de Gestión de Relaciones Laborales, que nos llevó a una exitosa negociación colectiva anticipada con los distintos grupos sindicales de nuestra Compañía. Es una demostración del sistemático esfuerzo que se ha hecho en materia laboral, y que se ve reflejado en los resultados de la encuesta de clima, donde se marcó un 88,0% de respuestas favorables, 5 puntos porcentuales más que el año anterior.

Abastible crece satisfactoriamente. Pero el desafío es lograr generar las condiciones para seguir contribuyendo a la sociedad en el largo plazo. Esa es la significación que tiene la presentación en 2018 de una Política de Sostenibilidad, acorde a nuestros nuevos lineamientos estratégicos, y que viene a afianzar las diversas iniciativas que ya teníamos en la Compañía. Aquí destacan la mejora en los indicadores medioambientales, de seguridad de la operación, la implementación regional del modelo de seguridad OIEM, además de otros proyectos de relacionamiento con las comunidades donde operamos.

En el dinámico mundo de hoy, los objetivos de largo plazo requieren también de adaptabilidad. Por ello, debemos hacer una mención especial al desarrollo e inclusión de la innovación en todos nuestros procesos. El programa I-Now, la implementación de la Telemetría, el Medidor Abastible y el Tracking de Pedido Granel son algunas iniciativas aplicadas a nuestros servicios, que fueron directamente en beneficio de mejorar la calidad de vida del cliente, y expresan la capacidad de la Compañía de enfrentar los cambiantes escenarios planteados por los nuevos desarrollos tecnológicos y por las necesidades de nuestros clientes, aprovechando también las nuevas oportunidades que este entorno ofrece. En este mismo ámbito, fuimos la única empresa del cono sur y del rubro energético chileno en ser invitada a participar en el concurso Innoweeks en Brasil, donde alcanzamos la más importante distinción, por el proyecto de identificación y seguimiento de nuestros cilindros.

En definitiva, 2018 fue un año en el que nuestra Compañía logró, en las distintas dimensiones que componen su actividad empresarial y emprendedora, pasos sustanciales hacia el logro de su propósito.

Abastible está inserta en un proceso de crecimiento y adaptación continua a una nueva magnitud de empresa, que significa abordar desafíos de mayor escala en la industria y en la sociedad en general. Estamos evolucionando, y en ese proceso también contribuimos en la vida de las personas, trabajando por su bienestar y por su acceso seguro, eficiente y oportuno a la energía, en un marco de compromiso con la comunidad, el medioambiente y la sostenibilidad del negocio.

Los tiempos son desafiantes, y nuestra tarea es demandante. Es por ello que agradezco el permanente compromiso de nuestros colaboradores, la dedicación de nuestro equipo ejecutivo, la clara conducción de nuestro directorio y el incondicional respaldo de nuestros accionistas, que nos permitirán seguir avanzando en la ruta trazada, por muchos años más.



**Eduardo Navarro Beltrán**  
Presidente del Directorio

# Directorio



Eduardo  
Navarro Beltrán  
Ingeniero Comercial  
Presidente



José  
Odone Odone  
Ingeniero Civil  
Vicepresidente



Franco  
Bozzalla Trabucco  
Ingeniero Civil  
Director



Ximena  
Alzérrecá Luna  
Ingeniero Comercial  
Directora



Ignacio  
Briones Rojas  
Ingeniero Comercial  
Director



Sergio  
del Campo Fayet  
Ingeniero Comercial  
Director



Máximo  
Israel López  
Ingeniero Comercial  
Director

# IDENTIDAD ABASTIBLE





# Somos Abastible



Abastible S.A. es una sociedad anónima cerrada, filial del grupo de Empresas Copec S.A., que se crea en 1956 con la misión de entregar Gas Licuado de Petróleo (GLP) a todo Chile. La compañía tiene operaciones en toda la costa del Pacífico de Sudamérica, a través de:

- Abastible en Chile
- Inversiones del Nordeste en Colombia
- Solgas en Perú
- Duragas en Ecuador

El principal giro es comercializar GLP y equipos e instalaciones para su uso. Además, ofrece soluciones energéticas con valor agregado, realiza actividades portuarias de combustibles, administra estaciones de servicio y tiendas de conveniencia.

La calidad del servicio, junto con la seguridad y eficiencia de sus operaciones, la posiciona como una empresa líder,

confiable, íntegra y comprometida con sus clientes y el medio ambiente; capaz de satisfacer las diversas necesidades de gas licuado en hogares, industrias, comercio y otras aplicaciones, a través de un suministro accesible y oportuno, junto al diseño e implementación de soluciones energéticas integrales a la medida de cada necesidad en cualquier rubro productivo.





## Administración

**Gerente General:** Joaquín Cruz Sanfiel

**Gerente de Personas:** Osvaldo Acuña Uribe

**Gerente Comercial Corporativo y Asuntos Públicos:** Ángel Carabias Jouniaux

**Gerente Comercial:** Felipe Celis Montt

**Gerente de Riesgos Operacionales:** Luis Donoso Roblero

**Gerente Técnico:** Javier Fernández Cárcamo

**Gerente Control Interno:** Álvaro Gallegos Bresler

**Gerente de Administración y Finanzas Corporativo:** Juan Pablo Guzmán Rencoret

**Gerente Legal:** Paula Jervis Ortiz

**Gerente de Desarrollo e Innovación:** Ignacio Mackenna Ronco

**Gerente de Administración y Finanzas:** Janislav Marinovic Castellanos

**Gerencia de Operaciones:** Sebastián Montero Morán

## Cambios para crecer

Ser los mejores en el rubro del GLP. Ese es el sueño que tiene la compañía y hacia allá apuntaron varias de las transformaciones que se realizaron durante 2018, las que buscan consolidar el camino para convertirse en una empresa regional de clase mundial. Es por esto que los esfuerzos han estado dirigidos a ampliar la capacidad de su estructura organizacional, generando oportunidades de desarrollo para las personas, y con la meta de enfrentar los desafíos de crecimiento, con éxito y eficiencia.

Respondiendo al propósito que nos guía, una de las modificaciones de estructura estuvo enfocada en la seguridad, entendiendo que como compañía de energía este aspecto es fundamental para garantizar el desempeño óptimo que los clientes esperan y en el cual confían. Por ello, se reestructura la **Gerencia de Riesgos Operacionales**, integrando una nueva **Subgerencia de Regulación y Control de Instalaciones** que además incorpora al **equipo de Integridad de Instalaciones**. Su objetivo principal es garantizar que se cumplan todos los estándares de calidad y protocolos de mantenimiento de las instalaciones

Abastible, durante el ciclo de vida completo de estos activos. Lo anterior, mediante diversos instrumentos de control, administrativos y tecnológicos que permiten un monitoreo efectivo en tiempo y que garanticen el cumplimiento normativo, que incluyen centrales a gas, estanques, redes y medidores de los clientes.

Asimismo, se consolida la **Gerencia Técnica**, cuya función es el desarrollo de la ingeniería y gestión de los proyectos de infraestructura, la construcción, transformación y/o habilitación de nuevas plantas u oficinas.

Como una forma de optimizar los procesos y unificar en una sola área las distintas actividades de mantenimiento. Como parte de la Gerencia Técnica, se crea también la **Subgerencia de Mantenimiento**.



Un nivel de servicio superior al 97%

Uniendo las áreas de abastecimiento, producción y distribución, se crea la **Gerencia de Operaciones**, que busca obtener la máxima eficiencia al controlar la cadena completa del proceso productivo, desde la negociación en la compra del hidrocarburo hasta la entrega del producto al cliente, siempre con la motivación de dar un servicio de excelencia que en 2018 alcanzó un nivel histórico en granel y envasado, con acumulado superior al 97% de nivel de servicio y que se mantuvo en forma consistente a lo largo del año.

Por último, dentro de dicha gerencia, se crea el área de Optimización Operacional, responsable de liderar las mejoras y eficiencias de los procesos asociados a la cadena de suministros.

# Nuestras plantas, centros de distribución, oficinas y clientes

Las instalaciones de Abastible se encuentran distribuidas por todo el país, desde Arica a Coyhaique, llegando así con energía limpia y de calidad a millones de hogares de Chile. Existen 10 plantas de almacenamiento y llenado de cilindros en 10 regiones del país y 29 oficinas de venta y distribución, cifra que suma la inaugurada en Antofagasta e incluye la remodelación realizada en las instalaciones de Puerto Montt.

## Planta de Maipú

En 2018 se trabajó en la implementación de dos proyectos específicos. El primero se refiere a mejoras en el sistema contra incendio y consistió en desarrollar la ingeniería para llevar a cabo un aumento de monitores de la red contra incendio en las zonas de producción y zonas de tanques, rociadores para bodegas de materiales y salas de bombas RCI, junto a la activación automática, todo diseñado bajo norma NFPA.

El segundo, es un nuevo sistema de operación para la manipulación de los cilindros de GLP enfocado en un propósito relevante: cambiar el modelo logístico con



Contamos con

# 1.300

distribuidores de Arica a  
Coyhaique

el cual se abastecen los distribuidores. Se trata del inicio de las obras del proyecto de Paletizado, que consiste en la automatización del movilizado de cilindros, eliminando la forma manual de alimentación y descarga de los carruseles y camiones que transportan cilindros.

Esta modernización se aprobó durante 2017, y en 2018 comenzaron las obras, las que se extienden hasta el primer semestre de 2019, y que permitirán operar en una primera fase en forma mixta, es decir, con un porcentaje de despacho de productos en paletizado que en el curso del año llegaría aproximadamente a un 34% del total de los despachos. Este cambio responde a un proyecto estratégico y de alto impacto, y es un paso importante en el rumbo hacia una compañía de clase mundial.

### **Plantas Arica-Iquique-Antofagasta-Coyhaique**

En estas cuatro plantas se desarrolló un trabajo enfocado en una mayor seguridad y bienestar de los trabajadores, implementando la semiautomatización de movilizado de cilindros llenos. Este proyecto consiste en el desarrollo y posterior implementación de un sistema de levante automático en mesa de llenado, que elimina el esfuerzo de carga de forma manual por parte del operador.

### **Oficinas de venta y distribución**

Una amplia red de oficinas de venta y distribución, dispuestas en las principales localidades del país, está disponible para llevar la Energía de Vivir a todas las familias que lo requieran. Por esta razón, Abastible desarrolla esfuerzos permanentes por ampliar su red e instalaciones y fue así como en 2018 se continuó con la construcción de la nueva oficina comercial y de distribución de Puerto Montt, que contó con una inversión de MM\$ 2.400 y que responde al importante crecimiento de la operación en la zona.

### **Distribuidores y cobertura**

Abastible cuenta con una extensa red de distribuidores, quienes son un pilar fundamental en el desempeño de la compañía, pues son ellos los que llegan al consumidor final con energía limpia y de calidad. Se trabaja junto a 1.300 emprendedores desde Arica a Coyhaique, incluyendo los de Isla de Pascua, con gas envasado. Ellos son nuestros socios estratégicos en el cumplimiento de las metas.

# Nuestros clientes

El crecimiento de Abastible está enfocado en llevar sus productos y servicios a las distintas comunidades, entregando condiciones para que la energía del GLP sea accesible y, por sobre todo, contribuya a marcar la diferencia en la vida de las personas. La compañía trabaja en un proceso de mejora continua, con el fin de operar con estándares de excelencia en todos sus ámbitos para que esta expansión se realice siempre guiada por la calidad y seguridad.

# Nuestras operaciones en Colombia

Inversiones del Nordeste (INSA) es una sociedad anónima constituida en 2004, cuyo objetivo es la distribución de gas licuado a los hogares e industrias de Colombia y hoy es el grupo que lidera el mercado del GLP en el país. En junio de 2011, Abastible adquirió el 51% de participación, con una inversión cercana a US\$78,9 millones.

Cuenta con cuatro filiales dedicadas a la distribución y comercialización de gas licuado (Asogas, Norgas, Colgas de Occidente y Gases de Antioquia), las que abastecen casi la totalidad de los departamentos de Colombia; Cinsa, dedicada a la fabricación de cilindros, tanques y cisternas; y Cotranscol, dedicada al transporte a granel del gas licuado.

La utilidad consolidada de Inversiones Nordeste S.A en el ejercicio fue de MUS\$17.822 (MM\$Col 52.715). Su capital emitido es de MUS\$13.580 (MM\$Col 24.175) y su patrimonio es de MUS\$ 115.721 (MM\$Col 374.872).

La participación de Abastible S.A., 51%, en el resultado del año asciende a MM\$Col 26.885 equivalentes a MM\$ 5.820.

## Directorio

Uno de los cambios más relevantes de 2018 fue la fusión de dos de las empresas del grupo: Norgas absorbió a Gasan, hito que tuvo como eje la gestión permanente de la gerencia de Personas la que acompañó a la organización en el proceso de transición, que se vio reflejado en buenos resultados en la encuesta de clima, que arrojaron un 94% de satisfacción.

**Presidente:** Joaquín Cruz Sanfiel

**Vicepresidente:** José Urbina Amorocho

**Directores:** Eduardo Navarro Beltrán  
José Odone Odone

Nickolay Urbina Ibarra

**Gerente General:** Didier Builes Tobón

**Comercial:** durante 2018 las ventas de GLP fueron de 202.025 toneladas superando las 198.914 de 2017, lo que representa un aumento en la participación de mercado desde un 32,9% a un 33,2%.

**Cobertura:** la instalación de GPS en la flota vehicular robusteció el control y disponibilidad de los recursos puertas afuera así como el acompañamiento de la venta de vehículos a terceros, logrando la reducción del costo de mantenimiento en un 6,7% con respecto a 2017 y un 10,1% en relación al presupuesto 2018.

**Servicio al Cliente:** se desarrolló un programa piloto de Telemetría Colaborativa, apoyada en el reporte en





# 33,2%

las ventas de GLP fueron de 202.025 toneladas, alcanzando una participación de mercado de 33,2%

línea del porcentaje de nivel del tanque por parte del usuario. Como resultado de este proyecto se mejoró en la atención oportuna del abastecimiento al cliente y la disminución de las visitas no efectivas.

Se dio inicio a la construcción del modelo de servicio y se abrieron nuevos medios digitales de contacto tales como: WhatsApp, Facebook Messenger y chat desde la página web.

**Operacional:** se consolidó la importación de GLP incrementándola en 21.471 toneladas. Se finalizó 2018 con un total de importación de 23.684 toneladas, equivalente al 11,7% de la demanda de INSA, lo cual mitiga el riesgo de desabastecimiento.

# Nuestras operaciones en Perú

Solgas es una sociedad anónima que fue adquirida en 2016 por Abastible, que compró el 100,0% de las acciones a la empresa Repsol, con una inversión cercana a los US\$300 millones. Cuenta con ocho plantas envasadoras y una planta de abastecimiento, desde donde se suministra y distribuye el GLP en las modalidades de envasado y granel a nivel nacional.

Es la empresa líder del mercado GLP en Perú, con el mayor número de inversiones en tanques estacionarios y cilindros GLP. Es propietaria de Solgas Amazonía SAC, empresa constituida para comercializar en los departamentos bajo el régimen de la Ley de la Amazonía.

La pérdida de Solgas en el ejercicio fue de MUS\$4.270 (MSoles 13.999). Su capital emitido es de MUS\$167.091 (MSoles 555.123) y su patrimonio es de MUS\$157.513 (MSoles 530.345). La participación de Abastible S.A., 99,88%, en el resultado del año asciende a una pérdida de MSoles 13.982 equivalentes a MM\$ 2.732.

## Directorio

**Presidente:** Luis Enrique Palacios Cisneros  
**Directores:** Eduardo Navarro Beltrán  
Joaquín Cruz Sanfiel  
Rodrigo Huidobro Alvarado  
Aldo Defilippi Traverso  
**Gerente General:** Peter Hartmann Rodríguez

Durante 2018 se consolidó el equipo gerencial de la compañía, el que cumplió un año de trabajo conjunto y que tuvo a su cargo la reestructuración organizacional, cuyo objetivo fue aumentar las ventas y búsqueda de eficiencias y perfiles adecuado a las nuevas necesidades organizacionales.

**Cobertura:** se incrementó el número de distribuidores en más de 75,0%, ingresaron 168 nuevos distribuidores respecto al año anterior con el objetivo de llegar más directamente al cliente final, con más vehículos nuevos de reparto, 68 camiones y 101 motos de reparto.

**Comercial:** en cuanto a ventas, se destaca el mantenimiento de los volúmenes en TM (toneladas métricas), pese a los diversos factores externos como la férrea competencia, y aumento del costo de la materia prima.

**Inversiones:** Solgas está invirtiendo en ampliar y modernizar su terminal en 50,0%; además, el desarrollo de la nueva esfera de almacenamiento de GLP se está ejecutando según tiempos y presupuestos establecidos.

# 75%

se incrementó el número de distribuidores en más de 75%, ingresando 168 nuevos, respecto al año anterior





Duragas alcanzó el liderazgo en la industria de GLP en Ecuador, logrando un crecimiento de mercado de 1 punto porcentual respecto al 2017.

# Nuestras operaciones en Ecuador

Duragas es una sociedad anónima que fue constituida en 1954, con el fin de distribuir gas licuado a los hogares e industrias en Ecuador. En octubre de 2016, Abastible S.A. adquirió el 100,0% de participación propietaria.

Duragas tiene presencia en tres de las cuatro regiones de Ecuador: Costa, Sierra y Oriente; y cuenta con dos puntos de atención para clientes de granel en las ciudades de Guayaquil y Quito, además de una red de distribución con más de 900 distribuidores. Cuenta con cuatro plantas de almacenamiento envasado a nivel nacional, mantiene contrato de servicio de envasado con dos plantas de EP Petroecuador, más de 4 millones de cilindros y 2.700 tanques para GLP.

La utilidad de Duragas S.A. en el ejercicio fue de MUS\$6.663. Su capital emitido es de MUS\$30.934 y su patrimonio es de MUS\$34.248.

La participación de Abastible S.A., 100,0%, en el resultado del año asciende a MUS\$6.663 equivalentes a MM\$ 4.267.

## Directorio

**Presidente:** Juan Manuel Marchán Maldonado

**Directores:** Eduardo Navarro Beltrán  
Joaquín Cruz Sanfiel  
Jorge Ferrando Yáñez  
José Joaquín Morillo Paimann

**Gerente General:** Jaime Alberto Solórzano Álava

En línea con los objetivos de la compañía y en el marco del cambio estructural, 2018 fue el año en que se completó el equipo gerencial con la incorporación del Gerente de Operaciones. Se definieron planes para el equipo, para el pool de talentos y para la adaptación al nuevo modelo regional de compensaciones, y la ampliación de la evaluación 360 de competencias al colectivo de jefaturas.

**Distribuidores:** se trabajó en el desarrollo del proyecto Familia Duragas, que consiste en poner a disposición de los distribuidores a partir del 2019, una aplicación móvil y web que permitirá mejorar la eficiencia en el ingreso, gestión y pagos de los pedidos.

**Comercial:** una de las mayores y mejores noticias de 2018 viene de la mano del área comercial, ya que se alcanzó el liderazgo en participación de mercado, logrando un crecimiento de 1 punto porcentual respecto al 2017.

**Clientes:** siempre pensando en mejorar el servicio al cliente, se amplió la oferta de medios de pago, con la incorporación de nuevos canales automáticos disponibles para todos los productos, lo que sumado al desarrollo de una aplicación móvil y el nuevo portal web que estará disponible a inicio del siguiente año, entregarán una mejor experiencia al usuario.

**Comunidad:** en 2018 se continuó trabajando en el fortalecimiento de las relaciones con las comunidades aledañas a las plantas y con las autoridades técnicas sectoriales. Además, se continuó con la participación activa en las propuestas de cambios normativos del sector.

# Hitos Regionales 2018

El avance de todas las filiales a nivel regional fue una constante durante 2018, lo que permite ir concretando la estandarización de distintos procesos y políticas que lleven a la compañía a ser un referente continental en la industria del GLP, marcado por un sello de excelencia operativa.

## 1. Estandarización Financiera y Contable

**Regional:** el fin es asegurar parámetros fundamentales de finanzas en las cuatro empresas que conforman la compañía, de manera de alcanzar una administración uniforme en estas materias. Se avanzó en la homologación de las políticas de:

- Colocaciones de Fondos
- Crédito Comercial
- Coberturas Financieras
- Compras
- Provisiones de Incobrables

Se estandarizaron las prácticas de Control Financiero, siguiendo el modelo de la matriz en Chile. Se regularon:

- Gastos en Inversiones
- Definición de Planes Anuales y Control de Avance





## 2. Gestión Integral de Riesgos Operacionales

Como parte del objetivo de ser una compañía de clase mundial, se trabajó en el desarrollo e implementación del Modelo de Excelencia e Integridad Operacional, conformado por 12 Estándares y 20 Prácticas Críticas. Con esto se logra el desarrollo regional de las prácticas críticas y 6 estándares establecidas por la compañía, capacitando a trabajadores de todos los países y de diversas disciplinas. Lo anterior permitió dar paso a la fase de implementación en todas nuestras plantas y puntos de operación.

- Se llevaron a cabo nueve entrenamientos en seguridad de procesos, contando con la participación de 200 trabajadores pertenecientes a las empresas de Duragas, Solgas, Inversiones del Nordeste y Abastible.

## 3. Primera exportación de GLP

A inicios de año, y por vía marítima, se realizó el primer envío de GLP desde Abastible hacia Solgas, proveniente de la Región de Magallanes, y que alcanzó las 10.660 toneladas.

## 4. Plan Operativo Anual (POA)

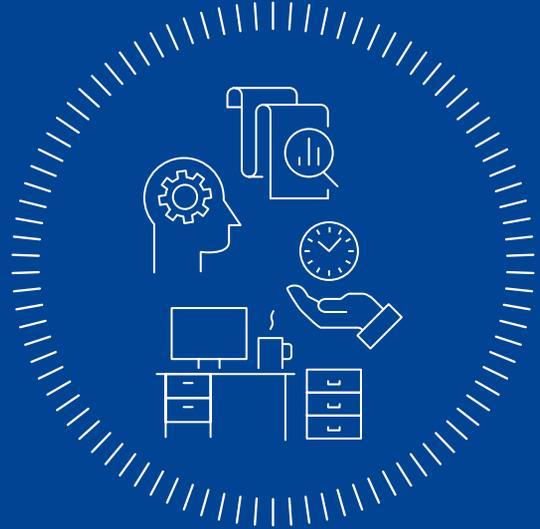
Esta práctica se consolidó durante 2018, sumando a Ecuador y Perú. La instancia reúne a los gerentes de todas las áreas, de manera de que la información fluya, tanto en lo comercial como en ámbitos de la producción y la distribución. Se pone énfasis en la fijación de objetivos a corto plazo, con foco en la revisión de cumplimiento de los planes dispuestos.

## GOBIERNO CORPORATIVO



# Fomento de la Ética

En una compañía responsable importan las cifras, la forma como se hacen las cosas y garantizar un desarrollo óptimo y sostenible. Dentro de este aspecto, la ética y su ejercicio irrestricto fueron parte de lo abordado en 2018, culminando con la **actualización del Código de Ética**. Éste busca regular la adecuada convivencia laboral y humana entre las personas que laboran en la compañía, así como también guiar el desempeño de las buenas prácticas empresariales, consolidando una cultura organizacional basada en relaciones sanas y constructivas.



## Canal de Denuncias

- Consolidación del **Canal de Denuncias**, además de la campaña **Descárgate** para que todos los trabajadores entendieran su propósito y funcionamiento. Esto, sin duda, permitió avanzar en la prevención de situaciones irregulares, aspecto clave para el normal desempeño de la organización.

# Iniciativas por la libre competencia

Abastible tiene un permanente compromiso por cumplir con todos los aspectos de los ordenamientos jurídicos en donde opera. En particular, el respeto a la Libre Competencia es uno de sus principios básicos, en el convencimiento profundo que ésta es, sin duda, un pilar fundamental para el correcto y natural funcionamiento de los mercados. Es por ello que se han efectuado durante 2018 distintas iniciativas dentro del marco del **Programa de Cumplimiento de las Normas sobre Libre Competencia**, que se ha implementado tanto en Abastible como en sus filiales a nivel regional.

Cabe destacar la realización de capacitaciones en materia de Libre Competencia y Competencia Desleal a los colaboradores de las empresas; la realización de campañas informativas mediante la entrega de dípticos y correos electrónicos; encuestas para medir el grado de adherencia a los conocimientos entregados; y la realización de Comités de Libre Competencia, integrados por gerentes de primera línea y miembros de los directorios respectivos, con el objeto de velar por la correcta implementación del Programa.



**NUESTRO PROPÓSITO**



# Lo que nos hace sentido

Nuestro Propósito

En 2018 se presentó una nueva declaración estratégica corporativa, con nueva visión, misión y valores. Una renovación ineludible ante las necesidades actuales del sector y como herramienta para alcanzar la excelencia que permanentemente se busca.

03

## Valores Corporativos

Misión y visión dan el sentido al trabajo de los equipos de la compañía, marcan los objetivos, mientras que el modo de avanzar se sustenta en los valores corporativos, que son principios rectores.

Memoria Anual 2018

Abastible

34





Cuatro son los valores fundamentales que destacan para el desempeño organizacional:



- 1. Seguridad**, poniendo a la persona al centro para garantizar su integridad física, psicológica, su bienestar y sus anhelos de alcanzar la felicidad;



- 2. Pasión, clientes y servicio**, haciendo visible la fuerza interna y el entusiasmo que moviliza para ir siempre más lejos, viviendo el servicio como un elemento fundamental y esencial de la relación con los clientes;



- 3. Hacer las cosas bien**, trabajando incansablemente para cumplir nuestros compromisos de calidad, seguridad y plazos que determinan nuestros estándares y protocolos;



- 4. Equipo**, fomentando la colaboración como fuente de creación de valor donde el trabajo conjunto nos permite y facilita hacer las cosas bien y llegar más lejos.

# El valor de nuestras personas

Instancia fundamental en el funcionamiento y cumplimiento de los objetivos corporativos de crecimiento y excelencia es la labor de cada integrante de la compañía. Por esta razón, la Gerencia de Personas, durante 2018, trabajó en consolidar el **modelo de gestión de relaciones laborales**, que busca instaurar en el largo plazo un entendimiento permanente con los colaboradores, tanto a nivel nacional como regional. Uno de los primeros resultados de la aplicación de este modelo se reflejó en la realización de una exitosa **negociación colectiva anticipada** con los grupos sindicales de Abastible, lo que sin duda fue el resultado de un trabajo consistente y permanente.

Para Abastible, el contexto en el cual el equipo logra las metas es tanto o más válido que el mismo resultado, y por ello es que anualmente se monitorea el ambiente laboral mediante la **Encuesta de Clima Organizacional**. En el año 2018, la percepción de los colaboradores reflejada en esta medición arrojó un porcentaje de **88% de respuestas favorables**, 5 puntos porcentuales más que el año anterior. En la misma encuesta, el porcentaje de Satisfacción (Me siento satisfecho de trabajar en Abastible) fue de 96%. Este resultado muestra el compromiso por ser parte de este proyecto, de aportar con su opinión, y del trabajo que se hace en este sentido, el que además se complementa con otras iniciativas en el área de la gestión de personas.

Se continuó con el desarrollo del **Programa de Potencial Abastible**, dirigido a jóvenes profesionales, que identifica a los talentos dentro de la compañía, preparándolos para asumir mayores responsabilidades en la empresa a través de planes de desarrollo individuales que incluyen participación en proyectos, acciones de visibilidad y formación. Este año el programa se lanzó a nivel regional, identificando talentos en Perú, Colombia y Ecuador, lo que permitirá contar con profesionales preparados para asumir nuevos desafíos dentro de las empresas del grupo. Sumado a lo anterior, este año se concretó la **primera movilidad regional** desde Solgas Perú a la Gerencia Técnica de Abastible.

En el afán de estandarizar e implementar un **modelo de gestión de competencias** asociadas a seguridad a nivel regional, en 2018 se realizó el levantamiento de competencias en los cuatro países, lo que permitirá a la compañía contar con un **catálogo regional**. En esta línea, se construyeron mallas de capacitación, a través de las cuales se podrá entregar a nuestros colaboradores los conocimientos y habilidades necesarios a lo largo de su vida laboral.

Con la finalidad de potenciar la formación de equipos eficientes y espacios de trabajo diversos, valorando el respeto y las habilidades personales que orientan hacia un trabajo sustentable, es que Abastible estrena la **Política de Inclusión y Diversidad**. Esta incluye dentro de sus principios, la valoración de grupos con características particulares presentes en las personas con discapacidad, los migrantes y las mujeres, logrando incorporar en nuestro quehacer, prácticas tendientes a la inserción de estos grupos al interior de la compañía.

## Encuesta de Clima Organizacional 2018



La percepción de los colaboradores en la medición de la Encuesta de Clima Laboral arrojó un 88% de respuestas favorables



# Reputación y diálogo con nuestros grupos de interés

03 Nuestro Propósito

03

La compañía trabaja para aportar en mejorar la calidad de vida de los clientes, y más allá de una declaración, eso se traduce en acciones concretas, especialmente en el plano de la sostenibilidad ambiental. Abastible ha desarrollado un trabajo constante para masificar y hacer accesible el uso de la energía limpia del GLP en diferentes zonas del país, pero especialmente en aquellas que sufren de contaminación atmosférica a causa del uso de leña no certificada para calefacción.

Memoria Anual 2018

Abastible

38





Abastible es parte desde su inicio del **programa de Recambio de Calefactores** impulsado por el Ministerio del Medio Ambiente, que busca reemplazar el uso de leña no certificada para calefacción en ciudades y zonas saturadas por la contaminación generada por este combustible.



La compañía encargó un **estudio al Centro de Análisis Intelis** de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, para determinar los costos económicos que implicaría un hipotético reemplazo total de la leña por otras energías; éste determinó que el GLP sigue siendo la mejor opción considerando el costo social.



En este contexto, Abastible –a través del área de Asuntos Públicos– realizó una serie de encuentros con autoridades nacionales y regionales: Rancagua, Talca, Concepción, Temuco y Valdivia, para presentar el estudio de la Universidad de Chile. Conjuntamente, este relacionamiento se extendió a profesionales de la prensa regional y nacional.



Asimismo, la compañía firmó una alianza con el Municipio de Aysén, para realizar recambios de instalaciones de calefacción a leñas, a sistemas de calefacción a GLP en recintos educacionales de la comuna. El convenio beneficiará a los alumnos, personal docente y administrativo de la Escuela Almirante Simpson de Chacabuco; Liceo Politécnico A1 de Puerto Aysén; Liceo Raúl Broussain; Escuela Aysén; Escuela Poetisa Gabriela Mistral; Escuela Litoral Austral; Escuela E8 de Mañihuales, además del recinto Polideportivo de Aysén.

# Comunicaciones

En el ámbito de las comunicaciones, se tomaron varias decisiones fundamentales para el crecimiento de la organización, siendo la más relevante la implementación de la dirección de Comunicaciones y Asuntos Públicos, a fines de 2017, la que potenció los canales internos y externos de información.

**Comunicación interna:** se implementó una nueva intranet corporativa, permitiendo contar ahora con un medio de comunicación interactivo, emulando a una red social. Además, se lanza la Aplicación (APP) **Conectados**, generando un mayor relacionamiento con los colaboradores, por un lado, y mejor retroalimentación para la organización, por otro. Esto se grafica

en modernización y mayor eficiencia de los distintos procesos. A su vez, se lanzó la **revista corporativa Abastible**, cuyo fin es mantener informados a públicos externos y colaboradores, sobre las principales acciones y novedades de la compañía.

**Comunicación externa:** la compañía se pone al día en nuevas tecnologías, fortaleciendo los contenidos corporativos en las redes sociales de Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube y Twitter. A través de estos canales se impulsó el posicionamiento reputacional entre el segmento más digitalizado de la población. También se fortalece la generación de contenido desde la compañía para difundir en los medios de comunicación externos de alcance nacional.



## Reputación premiada

Por segundo año consecutivo, Abastible fue distinguida como la compañía con mejor reputación corporativa en la categoría Energía de nuestro país, que incluye empresas de Electricidad y Gas, de acuerdo con la medición **RepTrak Pulse 2018**. Esta medición se realizó entre agosto de 2017 y marzo de 2018, mediante una encuesta online que se aplicó a 7.077 entrevistados, e implica un incentivo para continuar por la senda de hacer las cosas bien con las personas siempre en el centro de toda operación.

Además la compañía ingresa por primera vez al grupo de 100 empresas destacadas en reputación corporativa por el ranking **Merco 2018**, lo que sin duda es una gran noticia y es causa de motivación para seguir mejorando de la mano de los valores, misión y visión que nos rigen.

**CRECIMIENTO SOSTENIBLE**





La sostenibilidad es un concepto básico y fundamental para las compañías líderes de las industrias de hoy en día. La existencia de una **Política de Sostenibilidad** demuestra el compromiso profundo que Abastible tiene por el futuro y su voluntad por realizar proyectos centrados en el bienestar de las comunidades donde se desempeña, el entorno y la proyección económica del negocio.

Durante 2018 se creó esta política en sintonía con la nueva declaración estratégica de la compañía, que ha demostrado estar madura para emprender desafíos mayores en sostenibilidad. Esta Política busca ordenar y estructurar todas las iniciativas, que ya existían en la empresa con un lineamiento general y común. El futuro no existe sin la sostenibilidad y la compañía lo cree y lo aplica, entendiendo que por su relevancia en la industria, puede hacer un aporte significativo y transformarse en un agente de cambio en la sociedad.



Seguridad como pilar fundamental.

Resguardo del medioambiente.

Diversidad y desarrollo de los colaboradores.

Cumplimiento normativo, buen gobierno corporativo y ética empresarial.

Innovación y calidad de los productos y servicios.

Relacionamiento armónico con las comunidades.

Aporte al desarrollo de la cadena de valor.

## Lineamientos de la Política de Sostenibilidad de Abastible

# Seguridad como pilar fundamental de la operación

La seguridad es un pilar fundamental para la operación de un rubro como el de la energía y por ello la compañía ha tomado variadas medidas en torno a cumplir con los altos estándares de funcionamiento que se ha propuesto.

Para ello, se establecieron dos focos de trabajo, bajo el marco del Modelo de Gestión e integridad operacional, Seguridad en las Personas y Seguridad de Procesos, cada uno con objetivos en común, pero acciones claramente distintas.

## Indicadores de seguridad

Mejora sostenida de indicadores relacionados con la seguridad de la operación, alcanzando la meta de:

- Indicador de frecuencia total 30%
- Indicador de gravedad total 26%

\* % de reducción de cada indicador en comparación con 2017

Además, durante 2018 se desarrolló el modelo OIEM con 20 prácticas críticas y 6 elementos

## Nuevos KPI

- Índice de pérdida de contención 1
- Índice de pérdida de contención 2

En 2018 se lanza la campaña **Vive la Seguridad**, la que se consolida como

una iniciativa regional. Su objetivo es homogeneizar la cultura de seguridad y medio ambiente dentro de la organización, ya que aborda temas de trabajos críticos, conducción a la defensiva, radiación UV, reciclaje y cuidado de recursos.

El primer semestre se realizó en Lima el **segundo encuentro regional de seguridad e integridad operacional**, contando con la participación de todos los gerentes regionales y en donde cada filial presentó sus indicadores, análisis de gestión y plan de trabajo. El objetivo de esto es contar con un alineamiento estratégico y mirada común en la región.

**Seguridad de personas:** este año se consolida el **programa de manejo de manual de cargas (MMC)**, con el fin de optimizar el trabajo de los colaboradores en las plantas, donde cada una cuenta con un plan adaptado a su realidad.



## Avances del MMC

Se entrenaron a 1.510 personas y realizaron 1.109 verificaciones de acciones y condiciones de acuerdo a lo definido en la guía técnica del programa, consolidando una inversión de \$184 millones entre 2017-2018 en infraestructura. Adicionalmente se han desarrollado iniciativas de tecnología intermedia para la búsqueda de nuevas soluciones para facilitar la manipulación de cilindros.

**1.510**  
personas entrenadas

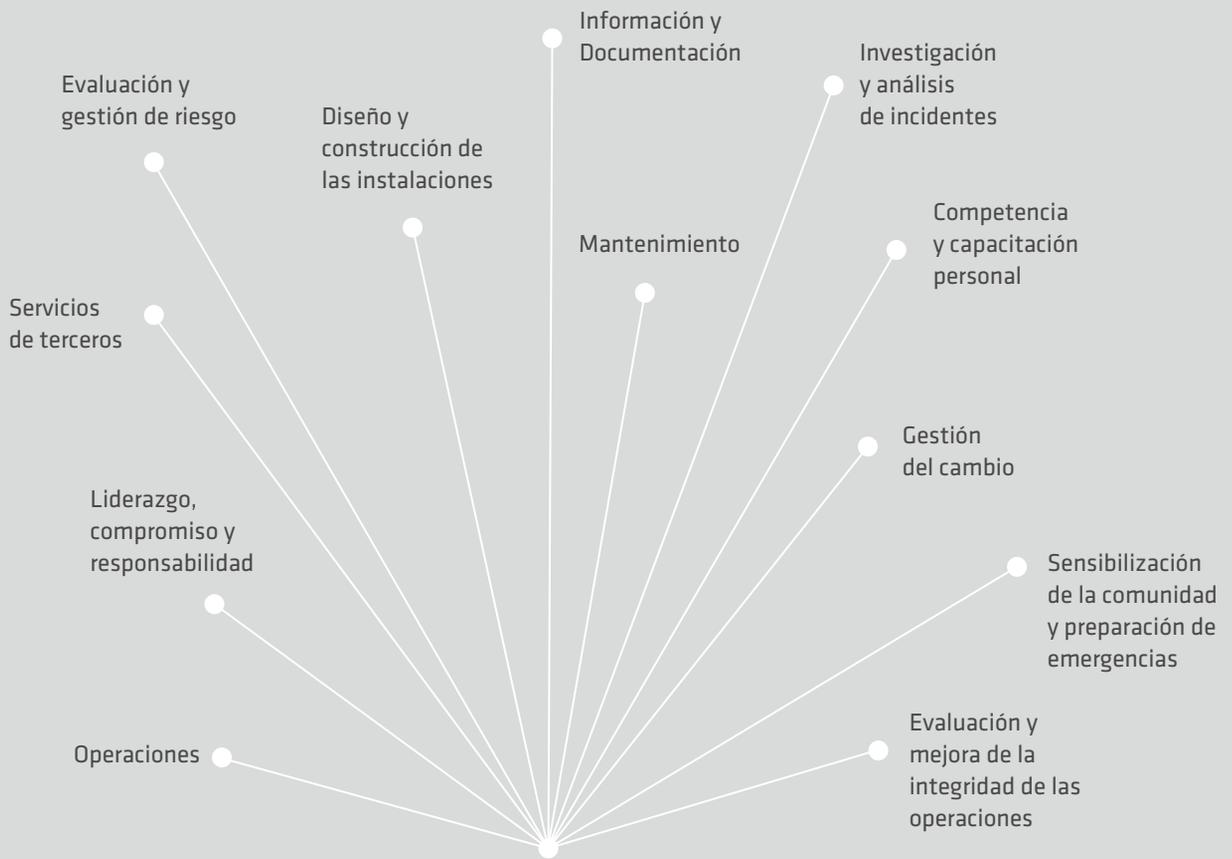


**1.109**  
verificaciones de acciones



**Seguridad de procesos:** este es un ámbito crucial para la compañía y de responsabilidad con el entorno. Durante 2018 se dio foco en el desarrollo e implementación del Modelo de Gestión e Integridad Operacional, que es una guía de excelencia operacional que busca asegurar la integridad mecánica de las estructuras en las operaciones.

El modelo está compuesto por 12 elementos, que abarcan todas las variables involucradas con la gestión de seguridad dentro de la cadena de valor de la compañía. Se desarrollaron 6 de estos elementos y en 2019 será el turno de los siguientes.



## Modelo de Seguridad OIEM





# Premio a la Seguridad

Abastible fue distinguida por la Mutua de Seguridad con el premio **“Empresa Segura y Socialmente Inclusiva 2018”**.





# La innovación como motor de nuestra cultura

Otro de los objetivos estratégicos de Abastible es fomentar la cultura de la innovación, que no sólo es tecnológica sino que también involucra cambiar la manera de mirar el negocio y buscar nuevas formas para darle valor. Se sistematizó la innovación en la compañía, a través de herramientas, canales de participación, actividades formativas, metodologías, talleres y formación de equipos que fortalezcan la gestión. En definitiva, durante 2018 se profundizó en construir una cultura organizacional con la innovación al centro.

Y si ya en 2017 se había lanzado el programa i - Now, en 2018 fue implementado y trabajado a partir de tres ámbitos: agregarle valor a los clientes, hacer eficientes los procesos y fomentar la cultura.

Para lograrlo, la compañía crea i - Now Lab, una incubadora de proyectos que busca acelerar y sistematizar la ejecución de proyectos de innovación, con foco en mejorar la experiencia de clientes y eficiencia de procesos. Un ejemplo de ello fue el lanzamiento del Medidor Abastible: un dispositivo IoT (Internet de las cosas) que entrega información en tiempo real, del nivel de gas que tiene un cilindro, ayudando a gestionar su uso, evitando quedar sin suministro.

## Soluciones energéticas

De la mano del desarrollo tecnológico de avanzada y de la sinergia de sus equipos profesionales, la compañía consolidó su área de Soluciones Energéticas para la industria sobre la base del GLP. Este servicio está disponible para los sectores productivos de todo el país, y su espíritu es conformar una alianza con el cliente en donde la compañía entrega una completa asesoría energética para que su operación alcance máxima eficiencia en términos económicos y técnicos; conjuntamente con velar por la sustentabilidad medioambiental del proceso. Además, el área entrega un servicio que individualiza las necesidades de cada proyecto, surtiendo de soluciones particulares e integrales a sus requerimientos, a través de un portafolio basado en la disponibilidad de centrales térmicas ultraeficientes; bombas de calor; cogeneración (electricidad-calor) y trigeneración (electricidad-calor-frío); optimización de centrales térmicas a vapor; generación de energía térmica y eléctrica solar fotovoltaica, junto a la producción de energía eléctrica base o de respaldo para zonas urbanas o rurales de marcado aislamiento.

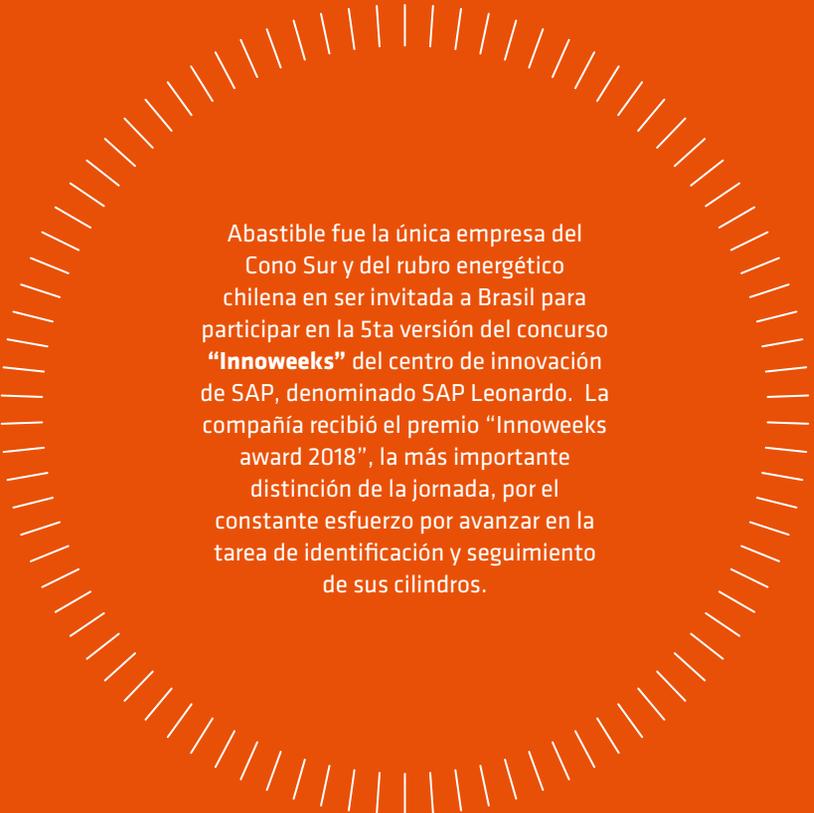
### Aterrizando en el mundo digital

- Durante la temporada de invierno, se ofreció el servicio de Telemetría a 3.000 clientes a granel residencial, que pretende gestionar los pedidos de forma más proactiva. Complementariamente se lanzó la funcionalidad Tracking de Pedido Granel en la App Abastible, para dar mayor claridad y visibilidad al cliente del tiempo de espera para que su pedido llegue a su hogar. Se instalaron más de 3.000 dispositivos
- Con el objetivo de entregar una mejor calidad de servicio y mayor seguridad, se implementó la Biometría Dactilar en los camiones repartidores de la compañía. Esta iniciativa busca aplicar herramientas comerciales segmentadas.

**i-Now:** en una nueva etapa durante 2018, se desarrolló la iniciativa Dale una Vuelta, desafío de innovación en el que las plantas y oficinas postulan una idea creativa y original que resuelva un problema local, fomentando el trabajo en equipo para buscar soluciones e impulsar el uso de la creatividad para mejorar los resultados de Abastible.



# Reconocimiento internacional



Abastible fue la única empresa del Cono Sur y del rubro energético chilena en ser invitada a Brasil para participar en la 5ta versión del concurso **“Innoweeks”** del centro de innovación de SAP, denominado SAP Leonardo. La compañía recibió el premio **“Innoweeks award 2018”**, la más importante distinción de la jornada, por el constante esfuerzo por avanzar en la tarea de identificación y seguimiento de sus cilindros.

# Acciones Sociales

En el camino hacia una compañía de clase mundial es fundamental el relacionamiento con el entorno y la comunidad en que se está inmersa. Abastible tiene una vocación permanente de ser un agente que colabore con una mejor calidad de vida para los clientes, tanto en Chile como a nivel regional.

En este contexto, se desarrollaron una serie de iniciativas tendientes a contribuir al bienestar de las comunidades, entre las que se destacaron:

## Semáforo

Para promover la seguridad de los colaboradores y de la comunidad en general, se implementó un cruce peatonal con semáforo de tres tiempos, en avenida Camino a Melipilla, frente a la Planta de Maipú, que es una de las principales vías y de mayor flujo vehicular. Esta iniciativa busca principalmente aumentar la seguridad en el tránsito de peatones del área, como también del transporte público y privado. El proyecto fue financiado y ejecutado por Abastible.

## El Árbol de los Sueños

Nuevamente la organización participó en la iniciativa de la Fundación Desafío, cuyo objetivo es apadrinar a niños de jardines infantiles vulnerables de las comunas de Galvarino, Talcahuano y San Bernardo.

### **Programa de precontrato**

A través de la Fundación Emplea del Hogar de Cristo, se entregó capacitación laboral a mujeres vulnerables y/o migrantes, con el fin de potenciar su empleabilidad y prepararlas para el mundo del trabajo.

### **Red de Alimentos**

Por varios años consecutivos, Abastible ha realizado un aporte económico a la organización. El 2018 ésta se completó con el voluntariado presencial, donde trabajadores participaron en la recolección de alimentos desde las bodegas de Abastible.

### **Belén Educa**

Ejecutivos de Abastible apoyan a esta Fundación, apadrinando y acompañando a sus adolescentes. Además, la compañía les da cupos para poder realizar prácticas profesionales dentro de ella. Belén Educa es una fundación católica, sin fines de lucro, dependiente del Arzobispado de Santiago, que se creó el 2000 para entregar educación de calidad en la periferia. En ella estudian más de 14 mil alumnos en 12 colegios de distintos sectores.

### **Acción Solidaria**

En otra alianza con la Fundación Desafío, se realizó un voluntariado corporativo en enero y noviembre en el Jardín Infantil Campamento San Francisco de San Bernardo.

**CON FOCO EN EL CLIENTE**





2018 fue un año de renovación de la declaración estratégica de la compañía, donde el ser los mejores, el trabajo en equipo, la entrega de un servicio seguro y mejorar la calidad de vida de los clientes se alcanzan como directrices claras que grafican hacia dónde se quiere avanzar.

En esa línea, se ejecutó el Modelo de Atención de Clientes Granel (MAC), que busca cumplir con las expectativas de servicio que tienen nuestros clientes.



Los pedidos vía redes sociales y APP se incrementaron un 30%





## Evolución canales de contacto

Las nuevas tecnologías resultan un desafío para una compañía que quiere seguir la senda del crecimiento y la excelencia. Abastible se sumó a ese camino y buscó potenciar sus canales de atención, teniendo un foco especial en los contactos a través de plataformas digitales. Luego de la exitosa implementación del Medidor Abastible, los pedidos vía redes sociales y APP llegaron a subir hasta un 30%.



# Energía de vivir para el invierno

En la búsqueda de excelencia, Abastible quiere hacerle la vida más fácil a sus clientes a lo largo y ancho del país, entendiendo cada una de las particularidades del rubro y las necesidades que cada familia tiene. De eso se trata “la Energía de Vivir”, el estudiar y aplicar medidas y programas que efectivamente mejoren la calidad de vida de las personas, entregando un servicio óptimo, sin problemas en su proceso. Es ahí donde está el foco de las distintas campañas llevadas a cabo durante 2018 y que tienen como centro las necesidades particulares de las personas, como la del **Medidor y Telemetría**. O iniciativas comerciales que ayudaron al cambio de artefactos a leña por calefactores a GLP, entregando **estufas rodantes a distribuidores** para su venta, en las ciudades de la zona centro sur del país, que sufren de contaminación atmosférica durante el invierno por el uso de leña no certificada.

**En la campaña de invierno** el objetivo era asegurar el cumplimiento de todos los requerimientos de los clientes en la época más importante del año y para ello se fortalecieron todos los puntos clave del proceso. Se aumentó la dotación de la planta, el número de camiones y se coordinaron pedidos automáticos para los principales distribuidores. Uno de los grandes hitos organizacionales en el área comercial de 2018 fue la **Convención de Ventas**. Ésta se realizó por primera vez y reunió a todos los jefes de venta y asistentes, tanto de granel como

envasado de la compañía entera. Bajo la consigna Vamos “Todos con Todo” se buscó alinear las expectativas para los planes del año y estar adecuadamente preparados para la temporada clave de la industria del GLP. Con la intención de promover el uso de energías limpias en el transporte público, Abastible Autogas firmó una **Alianza con la aplicación Toxicity**, en la que patrocina su Taxi Ecológico, ofreciendo una serie de beneficios a los taxistas a GLP que participen en esta plataforma digital de transporte.





**abastible**

 **800 20 9000**



**La energía  
de vivir**





# Nuestro desempeño

Todas las iniciativas descritas en estas páginas son el reflejo de un trabajo arduo, multidisciplinario que privilegió el rendimiento y la eficiencia en equipo, bajo un replanteamiento en la visión estratégica y cambios de estructuras coherentes con esta transformación. El resultado del proceso ha sido auspicioso con el aumento de la participación de mercado de Abastible creció, llegando a un 37,9% en 2018, comparado con el año anterior.

El crecimiento de volumen de ventas en el sector Envasado, superior al del mercado, se explica por el resultado positivo que ha tenido la estrategia de reforzamiento de la estructura de distribución en zonas de alto potencial para la compañía, además de una adecuada estrategia de precios y un fuerte crecimiento en el canal de ventas institucionales.

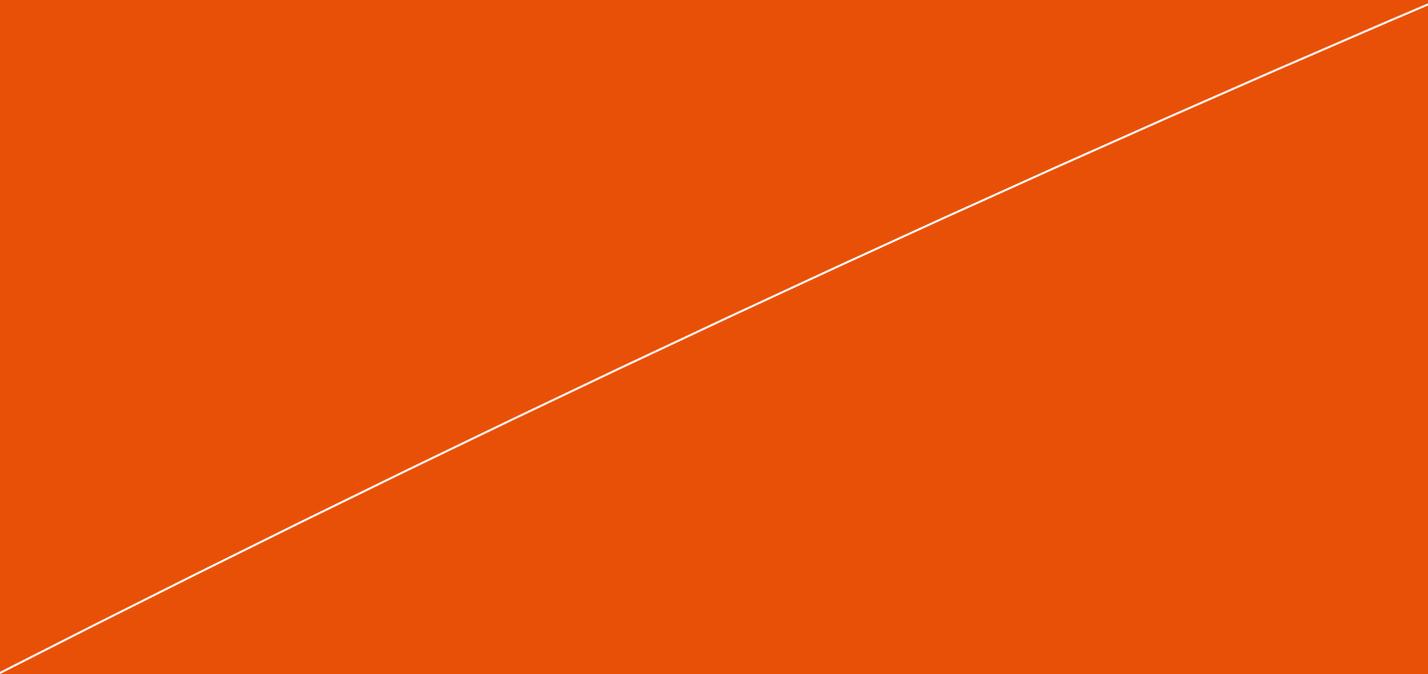
En el sector Granel, el crecimiento en ventas obedece a la incorporación de nuevos volúmenes en los canales comercial, industrial y fiscal, en parte explicados por procesos de cambio a GLP desde combustibles más contaminantes como la leña y el fuel oil, registrado en grandes clientes de los rubros agroindustriales, de alimentación, y salud. Adicionalmente, continúa el crecimiento en zonas de alto potencial para la compañía.



La participación  
de mercado creció,  
llegando a

**37,9 %**

# INFORMACIÓN GENERAL





## Propiedad de la Sociedad

El único accionista que posee más del 10% del capital de la Sociedad es Empresas Copec S.A.  
Los catorce mayores accionistas al cierre del ejercicio son los siguientes:

<b>Accionista</b>	<b>N° Acciones</b>	<b>% del Total Suscrito</b>
Empresas Copec S.A.	52.126.841	99,2023
Banchile Corredores de Bolsa S.A.	65.241	0,1242
Ulibarri Lorenzini Luisa Stella	35.468	0,0675
Ulibarri Lorenzini María Ximena	34.643	0,0659
Comparini Simonetti Mario	30.015	0,0571
González Cruz Fermín	29.489	0,0561
Ghigliotto Villar Assunta	25.762	0,0490
Chanes Luksic Alejandro Tomás	24.233	0,0461
Zuvic Benítez Vronislav Kresimir	9.967	0,0190
Gellona Torretti Isabel Margarita	9.429	0,0179
Gellona Torretti Eugenio	9.429	0,0179
Chanes Luksic Leticia Olga	8.281	0,0158
Suc. José Vicente Chanes Luksic	8.281	0,0158
Quiroz Martín Ana María	8.244	0,0157

## Resultado del Ejercicio

Abastible S.A. obtuvo una utilidad Consolidada en el año 2018 de M\$ 46.594.360, siendo atribuible a sus accionistas M\$ 40.871.456 y a participaciones no controladoras en las sociedades filiales Inversiones del Nordeste, Setracom, Solgas y Duragas M\$ 5.722.904.

	2018 M\$	2017 M\$
Utilidad antes de Impuesto	68.524.497	67.248.494
Impuesto a la Renta	(21.930.137)	(15.371.575)
Utilidad atribuible a Abastible	40.871.456	46.581.403
Utilidad atribuible a participaciones no controladoras en sociedades filiales	5.722.904	5.295.516
Utilidad	46.594.360	51.876.919

## Utilidad Líquida Distribuible

Para la determinación de la utilidad a ser distribuida, la Sociedad ha efectuado ajustes al ítem “Ganancias atribuibles a los Propietarios de la Controladora” del Estado de Resultados Integrales del Ejercicio.

	2018 M\$	2017 M\$
Ganancia atribuible a la Controladora	40.871.456	46.581.403
Ajustes a realizar:		
Minusvalía Comprada	-	(2.621.088)
Total Ajustes	-	(2.621.088)
Utilidad Líquida Distribuible	40.871.456	43.960.315

## Distribución de Utilidades

El Directorio propone a los señores accionistas repartir la utilidad líquida distribuible del ejercicio 2018 de Abastible S.A., de la siguiente forma:

	<b>M\$</b>
Dividendo provisorio N° 90 de \$ 152 por acción	7.986.988
A cubrir dividendo N° 91 de \$ 470 por acción, por repartir	24.696.608
A reserva futuros dividendos	8.187.860
<b>Total</b>	<b>40.871.456</b>

## Dividendos

Durante el período comprendido entre el año 2013 y 2018 la Sociedad distribuyó los siguientes dividendos a sus accionistas:

### DIVIDENDO EN MONEDA HISTÓRICA

<b>Año</b>	<b>\$/acción</b>	<b>Monto total (M\$)</b>
2013	783,0	29.754.000
2014	386,0	14.668.000
2015	830,0	31.540.000
2016	251,0	12.083.546
2017	610,0	32.053.045
2018	492,0	25.852.620

En mayo de 2018 se repartió el dividendo definitivo N° 89, con cargo a la utilidad del ejercicio 2017. En diciembre de 2018 se distribuyó el dividendo N° 90, en carácter de provisorio, con cargo a la utilidad del ejercicio 2018.

Dichos dividendos se indican a continuación:

#### DIVIDENDO EN MONEDA HISTÓRICA

<b>N°</b>	<b>Fecha</b>	<b>\$/acción</b>	<b>Monto total(M\$)</b>
89	08/05/18	340,0	17.865.632
90	12/12/18	152,0	7.986.988

El Directorio ha acordado proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas la distribución del dividendo N° 91 de \$470 por acción con cargo a la utilidad de 2018. Este dividendo, en caso de ser aprobada la proposición del Directorio, se pagará a contar de la fecha que acuerde la Junta de Accionistas.

El dividendo definitivo propuesto pagar a los señores accionistas, junto con el dividendo provisorio N°90, corresponde al 79,97% de la utilidad líquida distribuible del ejercicio 2018.

## Capital Emitido

Si se aceptan las proposiciones formuladas a la Junta Ordinaria de Accionistas, el Capital y Reservas de la Sociedad quedarían constituidos como sigue:

	<b>M\$</b>
Capital emitido	248.508.932
Otras reservas	(5.182.954)
Ganancias acumuladas	57.322.915
Participaciones no controladoras en filiales	41.732.991
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>342.381.884</b>

## Remuneración del Directorio

Según lo ordenado en el Artículo 33 de la Ley N° 18.046 sobre sociedades anónimas se detallan a continuación las remuneraciones pagadas y devengadas por el Directorio de la Sociedad:

	2018 M\$	2017 M\$
Eduardo Navarro Beltrán	95.414	95.703
José Odone Odone	63.155	63.802
Máximo Israel López	31.823	21.329
Franco Bozzalla Trabucco	29.361	31.901
Ignacio Briones Rojas	29.361	31.901
Sergio del Campo Fayet	29.361	21.329
María Ximena Alzerreca Luna	19.669	-
Joanna Davidovich Gleiser	7.263	21.329
Guillermo Feliú Silva	-	10.572
<b>Total</b>	<b>305.407</b>	<b>297.866</b>

## Personal de Abastible S.A. (Individual)

Durante 2018 las relaciones entre la Sociedad y su personal se mantuvieron en el habitual ambiente de cordialidad y mutuo respeto.

### DOTACIÓN DE PERSONAL AL 31.12.18

	N°
Ejecutivos	49
Profesionales y técnicos	369
Otros trabajadores	1.004
<b>Total</b>	<b>1.422</b>

A su vez se cuenta con la colaboración de empresas contratistas que aportan el servicio de 1.300 a 1.450 personas, según la estación del año, en algunas funciones operacionales y de distribución.

## **Transacciones con Partes Relacionadas**

Todas las transacciones efectuadas durante el ejercicio 2018 con partes relacionadas, detalladas en las notas a los estados financieros, se han realizado a precios y condiciones normales de mercado y no han tenido un efecto significativo en el resultado del ejercicio.

## **Audidores Externos**

Corresponde a la Junta Ordinaria de Accionistas resolver acerca de la designación de los Auditores Externos que examinarán los estados financieros correspondientes al ejercicio comercial que terminará el 31 de diciembre de 2019.

## **Suscripción de Memoria**

Se deja constancia que la presente Memoria fue suscrita por la totalidad de los Directores de Abastible S.A.

# ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS





# Abastible S.A. y Filiales

## ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31 de diciembre de	2018 M\$	2017 M\$
<b>Activos</b>		
Activos corrientes	167.955.589	141.690.156
Activos no corrientes	726.706.752	653.641.333
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>894.662.341</b>	<b>795.331.489</b>
<b>Pasivos</b>		
Pasivos corrientes	177.948.459	136.481.741
Pasivos no corrientes	374.331.998	352.066.539
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>552.280.457</b>	<b>488.548.280</b>
<b>Patrimonio</b>		
Capital emitido	248.508.932	248.508.932
Otras Reservas	(5.182.954)	(25.821.972)
Ganancias (pérdidas) acumuladas	57.322.915	45.791.424
Patrimonio neto atribuible a la controladora	300.648.893	268.478.384
Participaciones no controladoras	41.732.991	38.304.825
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>342.381.884</b>	<b>306.783.209</b>
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>	<b>894.662.341</b>	<b>795.331.489</b>

## Estado de Resultados

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de	2018 M\$	2017 M\$
Margen Bruto	271.468.188	261.838.709
<b>Ganancia (Pérdida) antes de impuestos</b>	<b>68.524.497</b>	<b>67.248.494</b>
Gasto por impuesto a las ganancias	(21.930.137)	(15.371.575)
<b>Ganancia (Pérdida) de operaciones continuadas</b>	<b>46.594.360</b>	<b>51.876.919</b>
GANANCIA (PÉRDIDA)	46.594.360	51.876.919
Ganancia (Pérdida) atribuible a participación controladora	40.871.456	46.581.403
Ganancia (Pérdida) atribuible a participación no controladora	5.722.904	5.295.516
GANANCIA (PÉRDIDA)	46.594.360	51.876.919

## Estado de Flujos de Efectivo

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de	2018 M\$	2017 M\$
Flujo de efectivo neto de actividades de operación	70.083.246	83.256.970
Flujo de efectivo neto de actividades de inversión	(82.993.988)	(45.883.236)
Flujo de efectivo neto de actividades de financiación	3.983.343	(14.309.535)
<b>(Decremento) incremento neto en efectivo y equivalentes al efectivo</b>	<b>(8.927.399)</b>	<b>23.064.199</b>
Efecto de las variaciones en las tasas de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo	408.328	(2.588.015)
SALDO INICIAL DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	56.277.486	35.801.302
SALDO FINAL DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	47.758.415	56.277.486



**Diseño**  
Libre de Ideas  
[libredeideas.cl](http://libredeideas.cl)

**Impresión**  
Ograma

