



REPORTE
SOSTENIBILIDAD
2021

AGUNSA
We make it possible

AGUNSA

We make it possible

01	02	03	04	05	06	07	08
Introducción	Enfoque Estratégico	Gobernanza	Nuestro Negocio	Medio Ambiente	Nuestras Personas	Desempeño Económico	Índice GRI y Anexos
5	19	35	51	75	85	113	117



01

Introducción

Carta del Gerente General

GRI 2-22

Me es grato informar sobre los principales logros obtenidos en cuanto a la Gestión Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG) durante el ejercicio del año 2021 en Agencias Universales S.A., AGUNSA.

Nuestros esfuerzos estuvieron concentrados en cumplir con el compromiso de fomentar la sostenibilidad a través del cuidado del medio ambiente, las relaciones con la comunidad y la protección de la vida y salud de nuestros colaboradores.

En primera instancia me gustaría señalar que, a pesar de seguir enfrentando un entorno complejo debido a la extensión de la pandemia, en AGUNSA logramos adaptarnos a los cambios, garantizando siempre la continuidad operacional y consiguiendo avances significativos a través de la tecnología e innovación, velando siempre por la salud y seguridad de nuestros trabajadores y contratistas.

En relación con nuestra gestión de la sostenibilidad a nivel corporativo, me complace anunciar que durante el último trimestre del año desarrollamos una estrategia de sostenibilidad que implementaremos en el 2022, la cual nos permitió ampliar nuestra mirada corporativa e iniciar el trabajo de evaluación interna para identificar cuáles son los aspectos más importantes para nuestra compañía y partes interesadas, a fin de enfocar el trabajo en esos puntos específicos o materiales.

Asimismo, alcanzamos grandes logros establecidos durante el año en materias ASG, entre los cuales destacamos la mantención de una ges-

ción sistemática basada en las normas internacionales ISO, en materia de seguridad y salud laboral (ISO 45001), y de medio ambiente (ISO 14001), concretando de manera exitosa nuestros objetivos y metas planteadas, tales como índices de accidentabilidad y de siniestralidad, cumplimiento de los requisitos legales laborales y ambientales, certificaciones ISO, auditorías internas y externas, entre otros.

Entre los hitos más relevantes asociados a la gestión ASG quisiera destacar uno muy relevante: el acuerdo al que llegamos en conjunto con el IFC del Banco Mundial; iniciativa que nos impulsa como compañía a mejorar en todas nuestras áreas, ampliando la gestión actual con un enfoque que considere como temas prioritarios el medioambiente, la salud y seguridad ocupacional, la calidad, las variables sociales y de relacionamiento comunitario. Además, este acuerdo comprende dos metas de sostenibilidad para el año 2025 relacionadas a la disminución del consumo de agua potable y al aumento de la participación femenina en cargos ejecutivos.

En este sentido, vale la pena destacar que los logros e hitos obtenidos durante el año se deben a que en AGUNSA nos caracterizamos por entregar un servicio de excelencia y confiabilidad basado en los principios éticos de respeto, honestidad, transparencia, lealtad y consistencia. Nuestra eficiencia y compromiso con la mejora continua, mediante un trabajo colaborativo constante, nos ha permitido responder de manera oportuna al desafío de adaptarnos a los cambios del entorno y del mercado, especialmente a las necesidades de nuestros clientes, lo cual hemos logrado con éxito.

Por otra parte, nuestros trabajadores son una pieza fundamental para responder de manera oportuna a estos cambios. Es por esta razón que

constantemente nos preocupamos por su seguridad, lo cual se traduce en una gestión preventiva orientada a las evaluaciones de riesgos para mejorar el desempeño en términos de salud y seguridad ocupacional.

De cara al próximo año, como organización tenemos grandes desafíos que están definidos en el plan estratégico 2022-2027, tales como: diversificar el desarrollo de negocios y enfocar el crecimiento a nivel internacional; desarrollar el negocio marítimo portuario mediante la búsqueda de iniciativas que apunten al desarrollo de los servicios de operación portuaria e inversión en infraestructura portuaria, de ser necesaria; potenciar los servicios logísticos al sector minero en todo ámbito de negocio; y asegurar la expansión de la logística aeroportuaria aprovechando acuerdos con un operador de clase mundial.

Por último, quiero resaltar que en AGUNSA estamos comprometidos con la mejora constante de nuestros servicios, trabajando siempre con los más altos estándares de excelencia y calidad. Seguiremos avanzando hacia el camino de la sostenibilidad con una gestión que nos permita continuar perfeccionando nuestro compromiso con el cuidado del medioambiente y de las personas.

Fernando Rodríguez,
Gerente General

Red AGUNSA

La filosofía de la compañía se orienta a desarrollar el máximo potencial para percibir oportunidades de servicios, traspasando los límites y fronteras aéreas y marítimas, lo que se traduce en hechos económicos sostenibles en el tiempo que reflejan la creatividad de los inversionistas y su fe en AGUNSA. Esto, siempre con motivación profunda por descubrir y abordar lo nuevo, trabajando siempre con una cercanía humana que genere vínculos de largo plazo.



Mantener la **confianza** de los inversionistas, clientes, proveedores, empleados y del entorno en los diversos medios en que están insertos como red global seguirá siendo el principal valor y el mayor desafío.

El presente Reporte de Sostenibilidad describe la gestión de AGUNSA durante el año 2021 en relación con los criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG o ESG, por sus siglas en inglés), abarcando compromisos, metas y retos en estas materias.

Toda la información e imágenes acerca de la cobertura y gestión que se encuentra en este documento ayudará a mostrar de manera consistente el sello de la compañía y toda su diversa red de negocios. La empresa ha ampliado su gama de servicios, adaptándose siempre a las necesidades de los clientes y perfeccionando el desarrollo en el ámbito aeroportuario y logístico, medios de transporte, cargas, terminales y pasajeros.

Todos los procesos de negocios logísticos contemplan acciones que cuentan con el respaldo de un equipo humano que se caracteriza por agregar valor, trabajando junto a los clientes con compromiso y eficiencia, lo que desafía a incrementar el conocimiento y a adaptar nuevas tecnologías que contribuyan a mejorar la gestión.

AGUNSA y su grupo de empresas reconoce los beneficios de generar un buen ambiente de trabajo, considerándolo como un aspecto primordial para la motivación y el desempeño de sus colaboradores, por lo que incentivan la armonía y bienestar laboral en todo ámbito.

Los equipos y las personas son el motor de las actividades y logros. En base a esta premisa el holding corporativo promueve un clima de respeto y compañerismo a través de la comunicación constante. Esto

permite que coexistan múltiples interlocutores con interacciones en todos los niveles de las organizaciones para garantizar el mejor servicio a los clientes y la mejor relación con los proveedores.

Desde sus inicios AGUNSA ha entregado un servicio integral de movimiento de cargas de un continente a otro abordando diversos mercados en el ámbito del comercio internacional, además de diversificarse en el tiempo en otros rubros; realidad que hoy se evidencia como una fortaleza consolidada respecto a la plataforma logística integral, la cual se debe seguir explotando y expandiendo, de manera veloz, con el objetivo de que sea un potente foco de atracción para actuales y potenciales clientes en las más diversas localizaciones.



INFORMACIÓN GENERAL

GRI 2-1

Razón social
Agencias Universales S.A

Nombre de fantasía
AGUNSA

R.U.T
96.566.940-K

Tipo de sociedad
Sociedad Anónima Cerrada

Dirección
Av. Andrés Bello 2687, piso 15, Las Condes, Santiago de Chile

Dirección legal
Urriola N° 87, piso 2, Valparaíso, Chile

Teléfono
(56) 2 24602700 / (56) 32 2556200

Sitio web
<https://agunsa.com/>

OPERA EN:



- Argentina
- Chile
- China
- Colombia
- Costa Rica
- Ecuador
- El Salvador
- Estados Unidos
- España
- Guatemala
- Honduras
- México
- Nicaragua
- Panamá
- Paraguay
- Perú
- Uruguay

Agente General	•	•	•	•	•	•			•	•	•	•	•			•	•
Agente Portuario	•	•	•	•	•	•		•	•	•	•	•	•			•	•
Operación Aeropuerto		•															
Logística y Distribución		•		•		•		•	•	•				•		•	
Transporte Terrestre	•	•		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•			•	•
Almacenaje		•		•		•			•	•				•	•	•	•
Adm. y Operaciones Terminales	•	•				•		•								•	•
Logística Portuaria	•	•		•	•	•			•	•	•		•			•	
Embarcación Prácticos		•					•									•	
Remolcadores	•	•				•								•		•	
Depósito de Contenedores	•	•		•	•	•	•			•		•				•	
Venta y Arriendo Contenedores	•	•		•		•				•		•		•		•	•
Agente Embarcador	•	•	•	•	•	•		•	•	•		•		•		•	
Bunkering	•	•							•								

Historia

El interés por tener una agencia naviera capaz de proporcionar servicios portuarios en forma eficiente, económica, controlable y confiable impulsó a la Compañía Chilena de Navegación Interoceánica S.A. (actual Compañía Marítima Chilena S.A.) a crear en 1960 "Agencias Universales S.A." El objetivo inicial fue actuar como agente general y portuario para asistir las operaciones de naves nacionales y extranjeras, desempeñar las funciones de corredor de fletes y cargamentos y, en general, contribuir en toda clase de actividades relacionadas al negocio marítimo.

Con el pasar de los años, AGUNSA fue destacándose en Chile como una de las empresas líderes reconocidas en actividades de agenciamiento.

- **1960** Compañía Chilena de Navegación Interoceánica S.A. crea Agencias Universales S.A.
- **1970** Consolidación de la actividad y posicionamiento como una de las principales empresas de agenciamiento nacional.
- **1989** División entre la Compañía Chilena de Navegación Interoceánica S.A. e Inversiones Cabo Froward S.A., controladora del 95% de Agencias Universales S.A.
- **1990** Inicio del proceso de internacionalización que posiciona a AGUNSA como la empresa más relevante del rubro en América Latina.

En el año 1989 se dividió CCNI e Inversiones Cabo Froward S.A., compañía que controlaba el 99,95% de Agencias Universales S.A. Este proceso culminó en 1994 cuando los accionistas de ambas sociedades acordaron una fusión. Así, la antigua Agencias Universales S.A. aportó el total de sus activos y pasivos a Inversiones Cabo Froward S.A., quedando como Agencias Universales S.A.- AGUNSA.

- **1994** Inicio del proceso de fusión entre la Compañía Chilena de Navegación Interoceánica S.A. e Inversiones Cabo Froward S.A. La antigua compañía Agencias Universales S.A. aporta sus activos y pasivos a Inversiones Cabo Froward S.A creando Agencias Universales S.A. - AGUNSA.
- **1997** Adquisición del 50% de CPT Agencia Marítima S.A, ampliando los servicios a través de los remolcadores. Se adjudica la concesión por 15 años del Aeropuerto Arturo Merino Benítez. Incorporación de dos nuevas oficinas en Colombia.
- **2000** Ampliación de las actividades de logística al incorporar nuevos desafíos en los ámbitos aéreos y terrestres. Consolidación como líder global al expandirse a otros continentes e incorporación de nuevos recursos tecnológicos, adaptándose a los nuevos desafíos de conectividad y transferencia internacional.

- **2001** Ampliación de las actividades de logística y distribución de carga a través del arriendo y de dar la opción de comprar 14 hectáreas de terreno e instalaciones en la comuna de Lampa, en Santiago de Chile.
- **2003** AGUNSA, como integrante del consorcio MJB Airports Limited, obtiene la concesión para construir y operar por un periodo de 30 años el Aeropuerto Internacional de Montego Bay, el terminal aéreo de mayor actividad de Jamaica y tercero en el Caribe.
- **2005** Formación del consorcio Florida International Terminal (FIT) en conjunto con SAAM para la concesión por 10 años de Port Everglades, Estados Unidos.
- **2007** Inauguración de AGUNSA Argentina y AGUNSA Italia como filiales de AGUNSA. La compañía incursiona en Asia con la compra de la Compañía Chilena de Navegación Interoceánica S.A. (CCNI).
- **2009** Incorporación de AGUNSA Uruguay y AGUNSA Brasil, filiales de la matriz de Argentina. Adjudicación de la concesión por 15 años del Aeropuerto Presidente Carlos Ibáñez del Campo de Punta Arenas, Chile.
- **2010** Formación de la sociedad AGUNSA Representaciones S.A. de C.V., y creación de la sociedad CCNI Perú S.A., subsidiaria de AGUNSA de Chile. Se adjudica la concesión del Aeropuerto El Loa de Calama, Chile.
- **2012** Adjudicación de la concesión del aeropuerto de La Serena, en Chile, por 10 años.

- **2013** Obtención de la licencia NVOCC, la cual permitió que AGUNSA tomara el control de su operación logística en China. Comienzo del servicio de Atención de Pasajeros en el Aeropuerto de Santiago, Chile, e inicia operaciones en Nicaragua.
- **2016** AGUNSA Logistics consolida los servicios de transporte, almacenaje y distribución, alcanzando niveles records de utilización de su infraestructura y logrando rentabilidades superiores a lo presupuestado. El área de agenciamiento continúa creciendo y mejorando sus perspectivas de desarrollo año a año.
- **2017** Obtención y puesta en marcha de la concesión del Puerto Manta, Ecuador, por un plazo de 40 años. AGUNSA Centro América se posiciona como una agencia importante en la región y AGUNSA México sigue su senda de crecimiento sostenido.
- **2019** Adquisición de la concesión del Aeropuerto Chacalluta, en Arica, Chile, por AGUNSA-SACYR.
- **2020** Inicio de operaciones de rampa con United Airlines en el aeropuerto AMB de Santiago, Chile. AGUNSA Perú fue nominado como el único almacén de tránsito del proyecto minero Quellaveco, operado por Anglo American.

En materia sanitaria AGUNSA España participó en transporte aéreo de insumos médicos para Covid 19, para las ciudades de Madrid y Barcelona.

Misión

La misión de AGUNSA es potenciar y expandir la red de prestación de servicios a cargas, pasajeros, medios de transporte y terminales con una oferta efectiva y sustentable que agrega valor a clientes, proveedores, empleados y accionistas.



AGUNSA en una mirada

HITOS 2021



AGUNSA se adjudica operación por 5 años del terminal N°2 del puerto de Valparaíso, Chile.

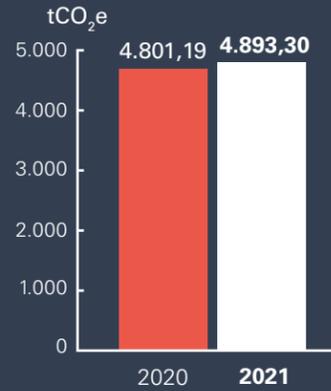


AGUNSA Chile se adjudica el contrato de operador logístico de CODELCO.

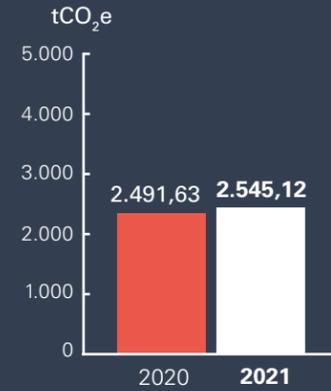


AGUNSA Ecuador, específicamente TPM, recibe la certificación de huella de carbono neutro.

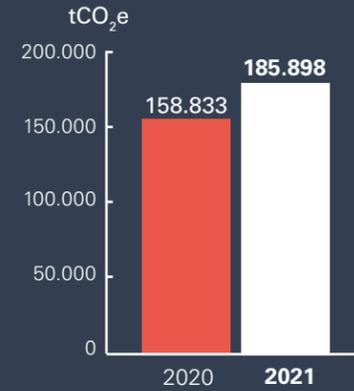
MEDICIÓN HUELLA DE CARBONO



ALCANCE 1



ALCANCE 2



ALCANCE 3

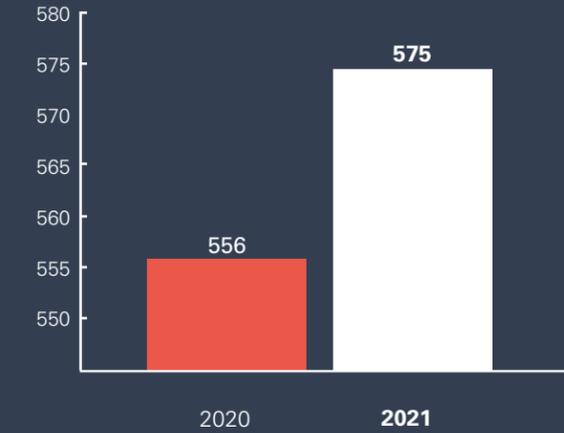
CONSUMO DE AGUA



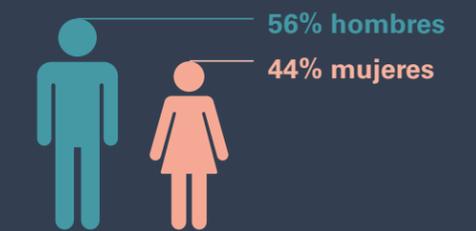
TOTAL DE AGUA EXTRAÍDA



COLABORADORES



COLABORADORES POR GÉNERO 2021



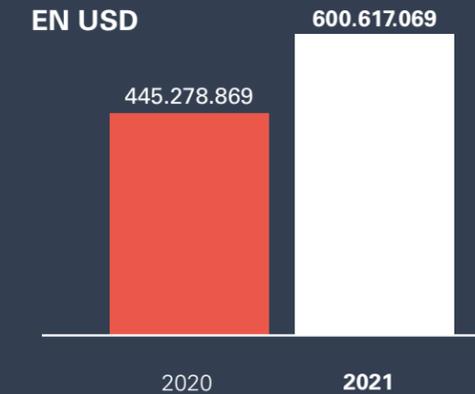
CONSUMO DE ELECTRICIDAD

Consumo energético dentro de la organización	Unidad	2020	2021
Energía total requerida dentro de la organización	GWh	22	23
Combustibles fósiles	GWh	19	19
Electricidad sin atributo 100% renovable	GWh	3	3
Electricidad con atributo 100% renovable	GWh	0,00	0,47
Superficie	mil m²	369	372
Energía total requerida / Superficie	kWh/m²	60	61



THE INTERNATIONAL REC STANDARD
El Módulo E, CDA de Lampa cuenta con **energía 100% renovable**

VENTAS



TASA SINIESTRALIDAD

0 accidentes y fallecimientos laborales
0 tasa de lesiones por accidente laboral



02

Enfoque Estratégico

Estrategia de Negocios y Sostenibilidad

GRI 2-22

La estrategia de negocios de AGUNSA está basada en un pensamiento “global”, pero operando de acuerdo con los procesos y necesidades locales en los países donde la red entrega sus servicios, respondiendo a su vez a todos los desafíos que suponen los tiempos actuales.

Desarrollar con éxito esta estrategia ha sido posible, en gran parte, gracias a la innovación y tecnología con la que cuenta la compañía como herramientas externas, y la experiencia y creatividad de los equipos multidisciplinarios como herramientas internas; aspectos que han permitido a la firma ampliar sus servicios y mejorar la participación de mercado.

Las nuevas tendencias de consumo, las demandas de la globalización y los requerimientos por simplificar los procesos logísticos han impuesto nuevos desafíos en la cadena de suministro. En ese sentido, AGUNSA ha brindado una respuesta eficiente gracias a la velocidad, efectividad y seguridad en la plataforma implementada, junto con el profesionalismo y excelencia de los servicios entregados.



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



UNA ESTRATEGIA QUE VELA POR EL CUIDADO DE NUESTRO PLANETA Y PERSONAS

Con el objetivo de desarrollar una estrategia consecuente con los pilares de AGUNSA, manteniendo claridad en los objetivos y metas corporativas, durante el año 2021 se inició un trabajo colaborativo con el Banco Mundial que concluyó con la obtención de un crédito por 70 millones de dólares con incentivos financieros en caso de cumplir determinadas metas vinculadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, específicamente con relación al ODS 6 (Agua limpia y saneamiento) y al ODS 12 (Producción y consumo responsable), lo que incentivó a la compañía a alcanzar una reducción del consumo de agua dulce en sus instalaciones para 2025.

Asimismo, con respecto del ODS 5 (Igualdad de género), la empresa se comprometió –para el año 2022– a continuar avanzando en la equidad de género y potenciar el rol de las mujeres en altos cargos ejecutivos.

Adicionalmente, AGUNSA continuará desarrollando sus políticas, planes y programas de sostenibilidad corporativa adoptando las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC), miembro del Banco Mundial, como estándar propio. Esto le permitirá seguir realizando sus negocios de forma sostenible y confirmar su compromiso global en esta materia.

El comienzo de este proceso estuvo marcado por un minucioso trabajo de diagnóstico en donde se identificaron los impactos de temas materiales de la compañía, lo cual sirvió para sentar las bases y definir la primera Estrategia de Sostenibilidad Corporativa 2022-2025.

PRÓXIMOS PASOS 2022:



ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

GRI 2-22

Dimensión	Tema	ODS	Objetivo específico
NUESTRO PLANETA	Eficiencia Hídrica	6	6.3.1 Proporción de aguas residuales tratadas de manera adecuada
		12	12.2.1 Huella hídrica
	Eficiencia Energética	7	7.2.1 Proporción de energía renovable en el consumo final total de energía
		9	9.4.1 Emisiones de CO2 por unidad de valor añadido
NUESTRAS PERSONAS	Reducción de Emisiones	13	13.2.1 Establecimiento de Política Corporativa para el cambio climático
		3	3.6.1 Índice de frecuencia
	Salud y Seguridad	3	3.6.2 Índice de gravedad
Género		5	5.5.2 Proporción de mujeres en cargos directivos; Gerencias, Subgerencias, Jefaturas



La Estrategia de Sostenibilidad requiere una línea base sólida, por lo que los esfuerzos de AGUNSA durante este año y el próximo se concentraron (y concentrarán) en la medición y gestión de estos indicadores.

Para el año 2025 se espera integrar a la estrategia general del negocio con metas específicas para cada indicador.

Materialidad

GRI 3-1

AGUNSA desarrolló un proceso formal de materialidad para determinar los principales lineamientos de trabajo mediante la definición de los temas más relevantes para la compañía y sus grupos de interés. Una vez desarrollado este proceso se realizó un análisis de los impactos –tanto negativos como positivos– identificados en toda la cadena de valor, junto con los riesgos y oportunidades de mejora. En esta línea, durante el 2021 se realizó:

- Benchmark de la industria a nivel nacional e internacional
- Mapeo interno a través de entrevistas con los principales gerentes
- Análisis de documentos internos y externos (control de documentos)

Posteriormente se identificaron los temas materiales de la compañía, los cuales fueron priorizados a través de una encuesta interna y externa donde debían identificar el nivel de importancia de éstos, tanto para la empresa como para sus grupos de interés.



Este trabajo se realizó junto a la consultora Deloitte, siguiendo las recomendaciones del Estándar Global Reporting Initiative:

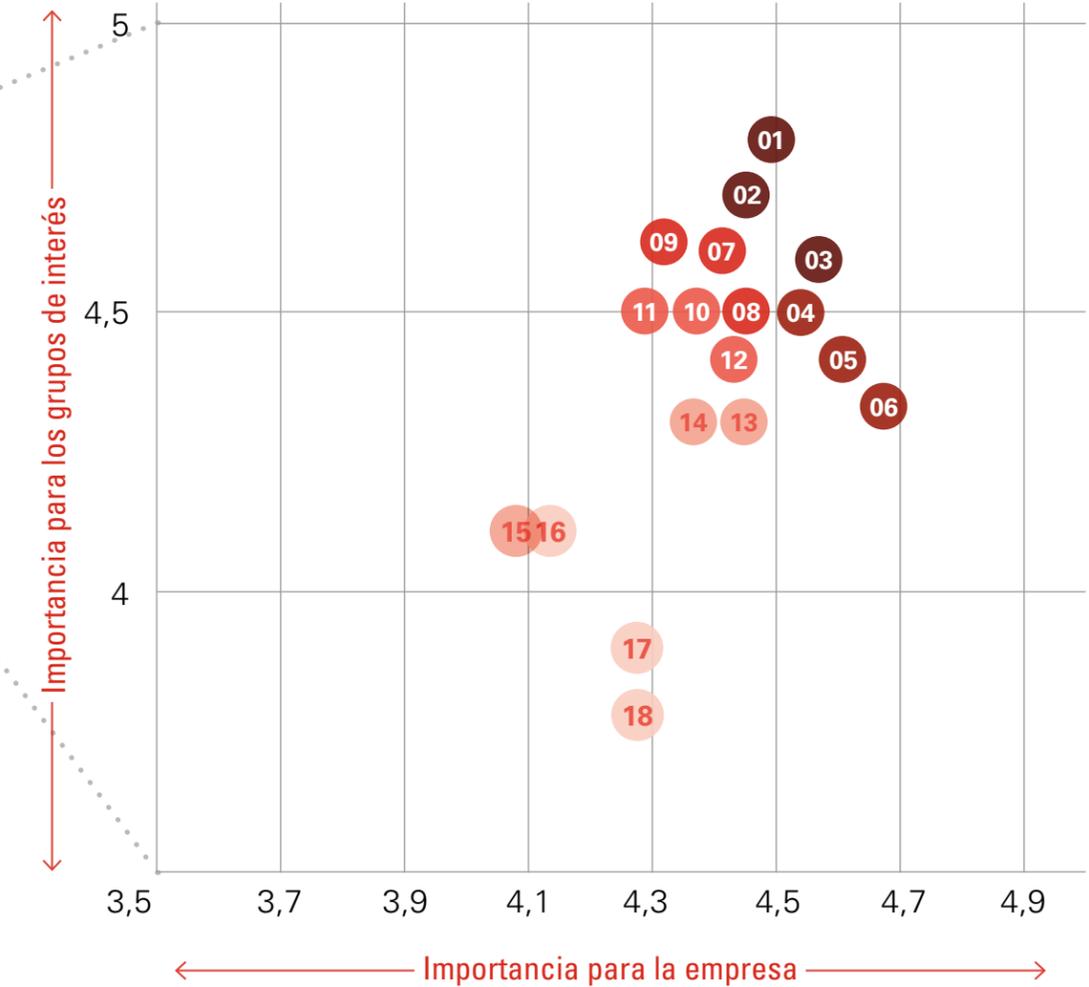
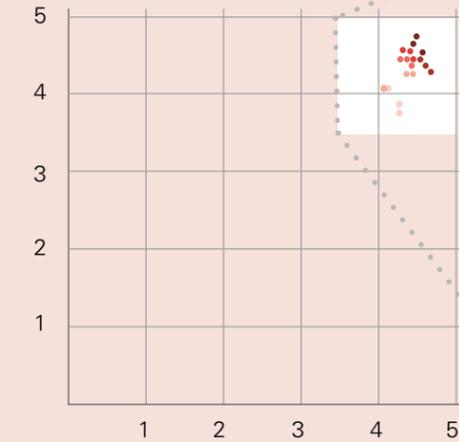
1. Entender el contexto de la organización
2. Identificar real y potenciales impactos
3. Evaluar el significado de los impactos
4. Priorizar

LISTA DE TEMAS MATERIALES

GRI 3-2

Prioridad		
<p>01 Salud y Seguridad de los colaboradores: Velar por la salud y seguridad laboral de los colaboradores, transportistas y proveedores.</p> <p>02 Experiencia Clientes: Asegurar un servicio de calidad y excelencia operacional para satisfacer en todo momento a los clientes, creando una relación a largo plazo mediante la búsqueda constante de soluciones.</p> <p>03 Desempeño Económico: Mantener la rentabilidad y el crecimiento de la empresa a través de una mejora continua en las operaciones.</p>	<p>04 Gestión de riesgo: Identificación y administración de los diversos riesgos asociados a la operación y continuidad del negocio.</p> <p>05 Innovación: Pensar en nuevas formas de desarrollar el negocio adaptándose a los tiempos y necesidades actuales, optimizando la operación a través de la digitalización, desarrollo de nuevos negocios y otras oportunidades que surgen en colaboración con startups.</p> <p>06 Ética, integridad y anticorrupción: Ejecución de las actividades de la organización cumpliendo con estándares y políticas internas en materia de ética, integridad y anticorrupción.</p>	<p>07 Agua: Optimizar la gestión eficiente del agua, buscando las mejores soluciones para la captación, utilización, reutilización y gestión de efluentes de aguas a su medio cumpliendo la normativa nacional aplicable.</p> <p>08 Capacitación y desarrollo de colaboradores: Velar por el desarrollo y crecimiento profesional de los colaboradores en la empresa, garantizando aprendizaje constante en ciertas temáticas que son necesarias para el desarrollo del negocio y su vida profesional.</p> <p>09 Residuos: Hacerse cargo de los residuos que se genera en toda la cadena de valor fomentando la reducción, reutilización y el reciclaje.</p>
<p>10 Emisiones: Avanzar progresivamente en la cuantificación y reducción de emisiones a través de la gestión eficiente de las operaciones y la modernización de los equipos.</p> <p>11 Relaciones Laborales: Proteger y resguardar el bienestar de los colaboradores y su derecho a afiliarse a sindicatos y participar de negociaciones colectivas.</p> <p>12 Energía: Gestionar el uso de energía en la empresa para optimizar y disminuir su consumo e introducirse en el mundo de las energías renovables.</p>	<p>13 Logística: Potenciar y expandir la red logística terrestre, marítima y aérea, entregando un servicio óptimo y de calidad a los clientes, en cumplimiento con la misión de la organización.</p> <p>14 Gobierno Corporativo: Velar por las buenas prácticas de Gobierno Corporativo y su rol en la sostenibilidad de la empresa.</p> <p>15 Comunidades: Garantizar una buena relación con las comunidades, siendo un aporte a la economía local a través del desarrollo de las actividades del negocio y compensando su impacto ambiental, generando valor a largo plazo.</p>	<p>16 Diversidad e igualdad de oportunidades: Garantizar la igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión en la empresa.</p> <p>17 Gestión de proveedores y transportistas: Fortalecer lazos a través de una buena relación mutua con los proveedores y transportistas.</p> <p>18 Derechos Humanos: Velar por el cumplimiento y respeto de los derechos humanos de los colaboradores, proveedores, transportistas y comunidades.</p>

MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE TEMAS MATERIALES



Grupos de interés

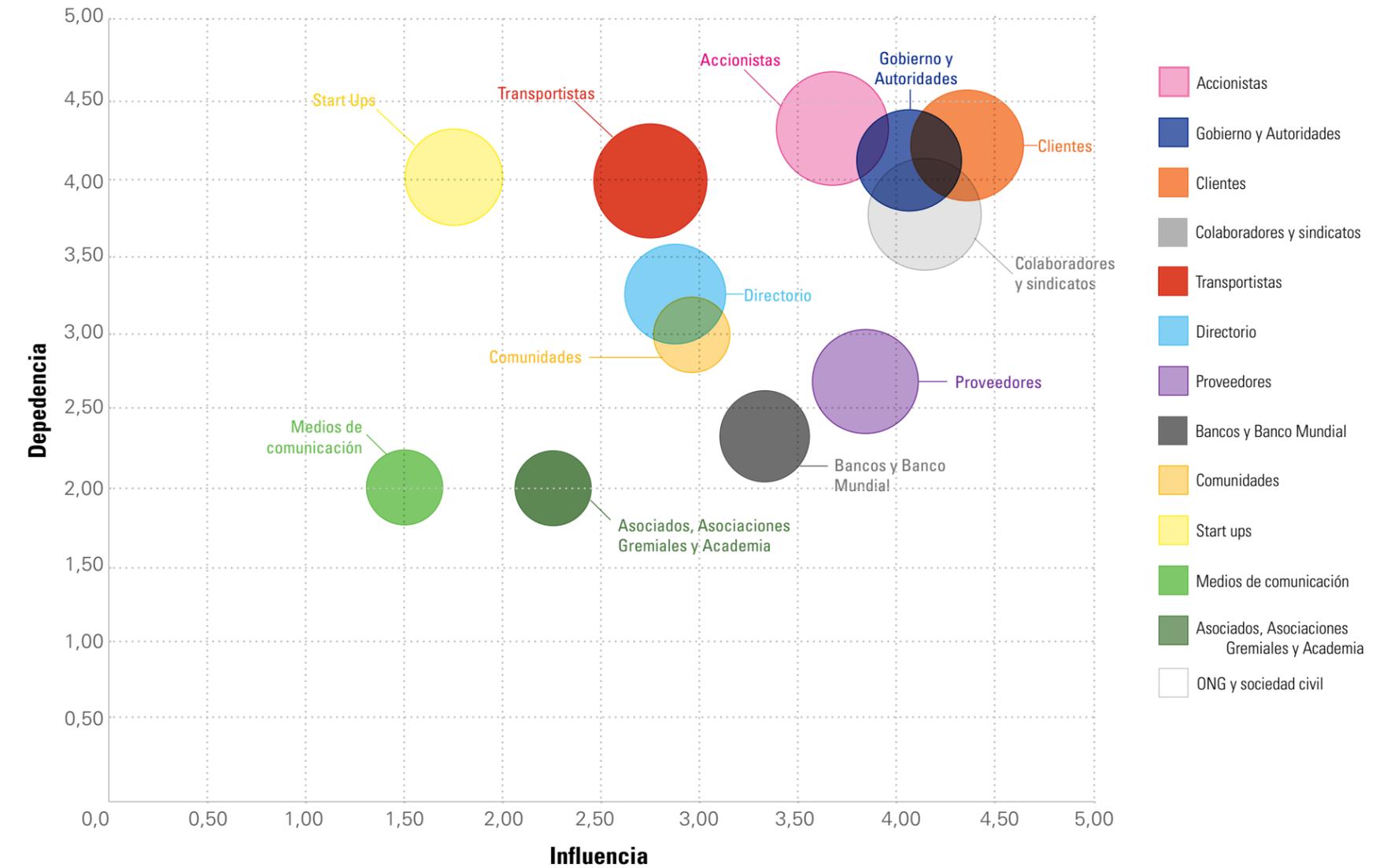
GRI 2-29

Los grupos de interés para AGUNSA son todos aquellos que tienen una relación directa con la organización, y que impactan o son impactados por la misma. Estos son:



El siguiente gráfico muestra, según la percepción interna, cuál es la relevancia que ejerce cada grupo de interés de AGUNSA sobre el negocio. El eje "x" representa el nivel de influencia del grupo de interés hacia el negocio y el eje

"y" representa el nivel de dependencia del negocio para el grupo de interés. Por último, el tamaño de la circunferencia está asociado al nivel de tensión que ejerce el grupo de interés sobre el negocio.



GRADO DE INFLUENCIA, DEPENDENCIA Y TENSIÓN

1

Se analizaron los distintos grupos de interés a partir del Benchmark de Industria y análisis interno de AGUNSA

2

Con este insumo en las entrevistas se realizó una priorización según su **influencia, dependencia y tensión**

Dependencia: Grupos o individuos que directa o indirectamente dependen de las actividades, productos o servicios de la organización y su desempeño.

Influencia: Grupos e individuos que pueden tener impacto en la toma de decisiones (estratégicas u operativas) de la organización.

Tensión: Grupos o individuos que requieren la atención inmediata por parte de la organización con respecto a problemas económicos, sociales o ambientales más amplios.

Grupos de interés	Temas Relevantes	Mecanismos de comunicación/Canales
Comunidades	Impacto ambiental Relacionamiento comunitario Gestión de riesgo Logística Diversidad e igualdad de oportunidades Relaciones laborales	Comunicación asociada a los aeropuertos en donde pueden reclamar y felicitar a través de: <ul style="list-style-type: none"> • Página web • Correo electrónico • Teléfono • Canal de denuncias • Redes Sociales
Asociados, Asociaciones Gremiales y Academia	Impacto ambiental Seguridad física Fortalecimiento de lazos comerciales	Reuniones Mesas de trabajo gremiales Encuentros empresariales
Medios de comunicación	Percepción pública Imagen corporativa Reputación	Entrevistas Emails corporativos Insertos Participación en revistas especializadas
Clientes	Impacto ambiental Desempeño económico Innovación Logística Ética y anticorrupción Gobierno corporativo Comunidades Relaciones laborales	Entrevistas Áreas comerciales Correo electrónico Teléfono Redes Sociales
ONGs y sociedad civil	Impacto ambiental Ética y anticorrupción Comunidades	Web corporativa Formulario de contacto
Accionistas	Impacto ambiental Desempeño económico Innovación Gobierno Corporativo Relaciones laborales Salud y seguridad laboral	A través del Directorio y reuniones de comité
Proveedores	Innovación Logística Capacitación y desarrollo de colaboradores Relaciones laborales	Correo electrónico Teléfono Canal de denuncias

Grupos de interés	Temas Relevantes	Mecanismos de comunicación/Canales
Colaboradores	Impacto ambiental Innovación Logística Ética y anticorrupción Gobierno corporativo Capacitación y desarrollo de colaboradores Diversidad e igualdad de oportunidades Relaciones laborales Salud y seguridad laboral	Intranet Reuniones periódicas Canal de denuncias
Autoridades	Impacto ambiental Logística Gobierno Corporativo Comunidades Diversidad e igualdad de oportunidades Relaciones laborales	Relación contractual Teléfono Correo electrónico
Transportistas	Salud y Seguridad Operacional Innovación Logística Relaciones laborales	Redes sociales Canal de denuncias
Directorio	Desempeño económico Impacto ambiental Innovación Ética y anticorrupción Gobierno corporativo Diversidad e igualdad de oportunidades Relaciones laborales	Reuniones Correo electrónico Teléfono
Banco Mundial	Impacto ambiental Gobierno Corporativo Relaciones laborales Salud y seguridad laboral	Estrecha entre ellos y el área financiera

Modelo de creación de valor

GRI 2-6

- 1 LOGÍSTICA INTERNACIONAL**
 - Transporte marítimo, aéreo y terrestre (importación y exportación).
 - Transporte de carga consolidada.
 - Coordinación aduanera.
- 2 TRANSPORTE DE CARGAS Y DE CONTENEDORES**
 - Sobredimensionadas (Proyectos).
 - Materiales Peligrosos (Especiales).
 - Graneles sólidos y líquidos (Nacional).
 - Contenedores secos y refrigerados (Contenedores).
- 3 ALMACENAJE**
 - Operación IN-HOUSE –Bodegas de clientes.
 - Recepción– Almacenaje y despacho en bodegas propias.

- 4 DISTRIBUCIÓN**
 - Distribución de productos desde bodegas propias o terceros a cliente final.
 - Distribución de productos comercializados vía internet. Entrega directa en el domicilio del cliente final.
- 5 ECOMMERCE**
 - Recepción–almacenaje–preparación–despacho–distribución de productos operados vía internet.
- 6 DEPÓSITO DE VACÍOS & VENTA Y ARRIENDO**
 - Servicios de venta y arriendo de contenedores Dry, Reefer y Especiales.
 - Servicios de almacenaje, reparación y mantención de contenedores.

ATRIBUTOS ESENCIALES DE LA LOGÍSTICA:



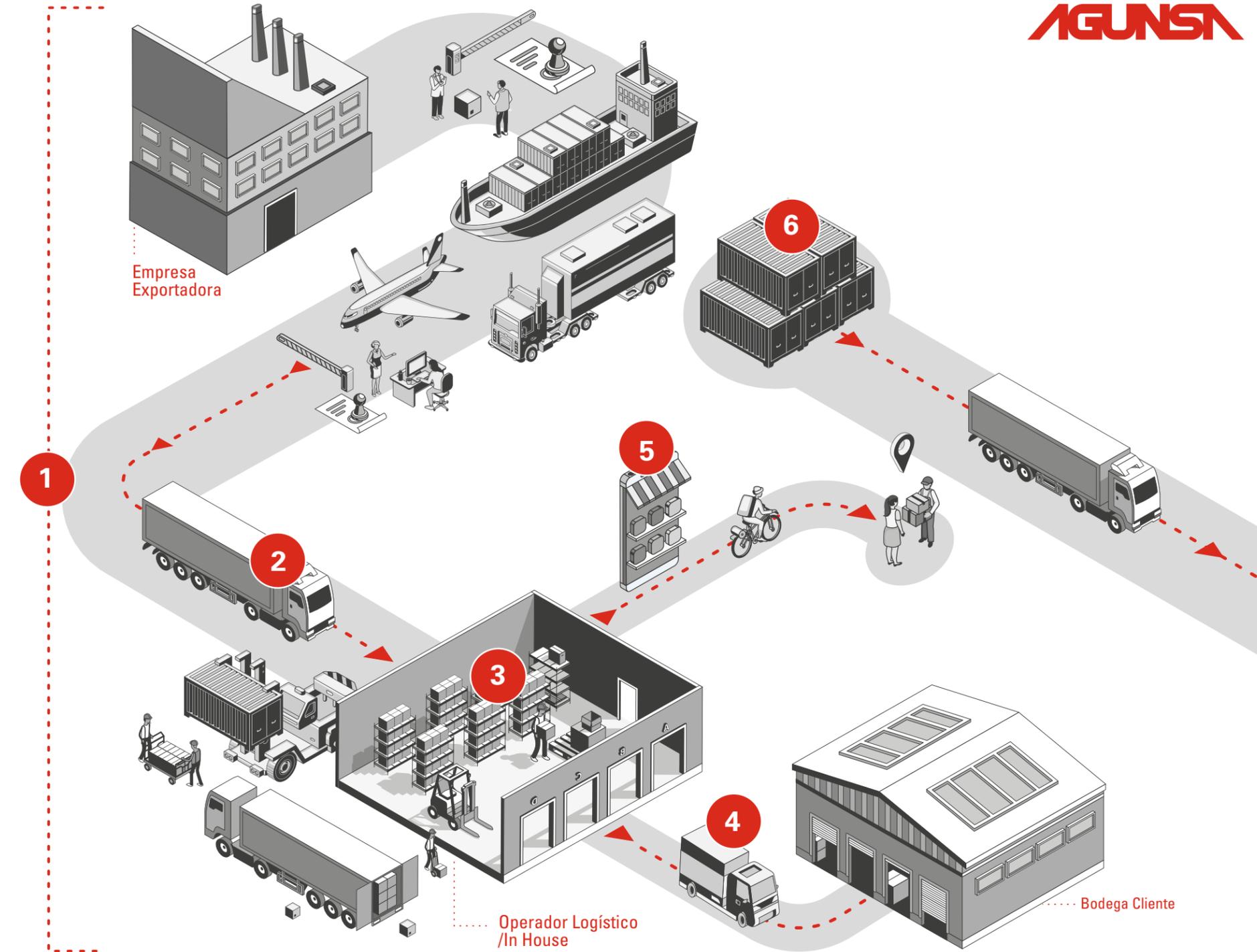
Visibilidad



Oportunidad



Reducción de costos de la cadena



Derechos Humanos

GRI 3-3 DERECHOS HUMANOS

AGUNSA se compromete en velar por el cumplimiento y respeto de los derechos humanos de los colaboradores, proveedores, transportistas y comunidades.

Este punto se identificó como un tema relevante para el cual, a la fecha, no se tienen lineamientos claros sobre cómo abordarlo. Sin embargo, AGUNSA es consciente de que es un foco de trabajo importante de desarrollar para los próximos años.

Actualmente la compañía está generando un sistema de gestión que abordará el ámbito social y de derechos humanos de forma sistematizada, el cual deberá estar implementado durante el primer semestre del año 2023. Este se integrará a los sistemas de gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional, y de calidad.





03

Gobernanza

Gobierno Corporativo

GRI 3-3 GOBIERNO CORPORATIVO

Velar por las buenas prácticas del Gobierno Corporativo de AGUNSA y reconocer su rol dentro de la sostenibilidad de la compañía es un elemento clave para avanzar hacia las principales directrices estratégicas, reforzar la confianza de los grupos de interés y, en consecuencia, mejorar la eficiencia económica y la sostenibilidad, asegurando la creación de valor a largo plazo.

Para garantizar el buen cumplimiento de este órgano se implementa la “Política de Gobierno Corporativo” vigente en la [página web de AGUNSA](#), la cual es divulgada al mercado a través de la norma 385, solicitada por la CMF a la matriz GEN y que contempla todas las directrices que cumplen como Gobierno Corporativo. No obstante, esta



La difusión del “Modelo de Prevención de Delitos” **abarcó a un 97% del personal** y fue incluido en todos los contratos de trabajo, junto con un video asociado a este tema.

Política incluye el “Manual de Prevención de Delitos” de AGUNSA, el cual vela por el cumplimiento de las buenas prácticas del Gobierno Corporativo.

Adicionalmente, la compañía implementa un “Modelo de Prevención de Delitos” para evitar la comisión de crímenes relacionados con la corrupción, la falta de ética, la libre competencia, entre otros. En esta línea se han realizado capacitaciones tanto al Directorio como a todo el personal con el objetivo de exponer estos documentos y explicar las sanciones por incumplimientos relacionados a este tema.



ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

GRI 2-9 | 2-10

El Directorio representa el máximo órgano de Gobierno Corporativo y está compuesto por cinco miembros que permanecen en sus funciones durante un período de tres años, con la opción de ser reelegidos sin la contemplación de suplentes. El actual Directorio fue elegido en la Junta Ordinaria de Accionistas realizada el 30 de abril de 2020.



El 100% de los altos ejecutivos pertenecen a la comunidad local

GRI 202-2

DIRECTORIO



JOSÉ MANUEL URENDA SALAMANCA

Abogado
5.979.423-K
Chileno
69 años
Fecha de ingreso al Directorio:
28-05-2020
Suplente: NO | No ejecutivo

Cargos actuales:
Director de CMC, FROWARD, TTP y Portuaria Mar Austral, entre otras.

Porcentaje de participación en la propiedad:
17,37%



FRANCISCO GARDEWEG OSSA

Ingeniero Comercial
6.531.312-K
Chileno
65 años
Fecha de ingreso al Directorio:
28-05-2020
Suplente: NO | No ejecutivo

Cargos actuales:
Director de CMC y FROWARD, entre otras.

Porcentaje de participación en la propiedad:
10,69%



FRANCO MONTALBETTI MOLTEDO

Ingeniero Comercial
5.612.820-4
Chileno
68 años
Fecha de ingreso al Directorio:
30-04-2020
Suplente: NO | No ejecutivo

Cargos actuales:
Director de CMC, FROWARD y TTP, entre otras.

Porcentaje de participación en la propiedad:
12,25%

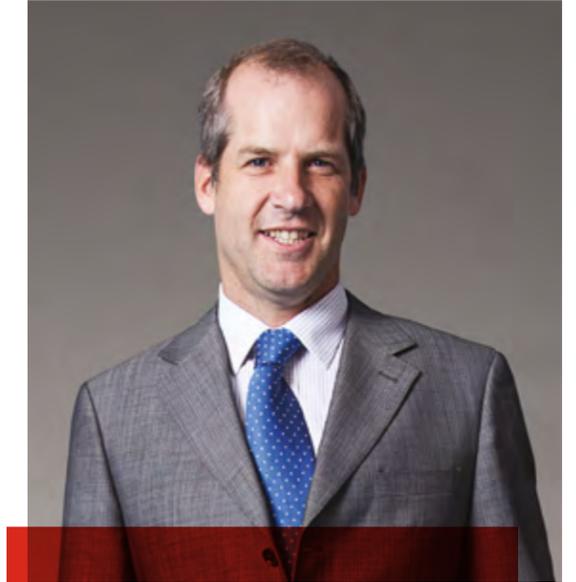


BELTRÁN URENDA SALAMANCA

Abogado
4.844.447-4
Chileno
74 años
Fecha de ingreso al Directorio:
30-04-2020
Suplente: NO | No ejecutivo

Cargos actuales:
Director de CMC, FROWARD, Angol Navigation Ltd., Arauco Navigation Ltd., MS CMC Angol GmbH & Co. KG., MS CMC Arauco GmbH & Co. KG., Verwaltung MS CMC Angol GmbH, Verwaltung MS CMC Arauco GmbH y Portuaria Mar Austral, entre otras.

Porcentaje de participación en la propiedad:
5,31%



FELIPE IRARRÁZAVAL OVALLE

Ingeniero Civil Industrial
7.015.317-3
Chileno
53 años
Fecha de ingreso al Directorio:
30-04-2020
Suplente: NO | No ejecutivo

Cargos actuales:
Director de CMC, FROWARD, TTP, Angol Navigation Ltd., Arauco Navigation Ltd., MS CMC Angol GmbH & Co. KG., MS CMC Arauco GmbH & Co. KG., Verwaltung MS CMC Angol GmbH, Verwaltung MS CMC Arauco GmbH y Portuaria Mar Austral, entre otras.

Porcentaje de participación en la propiedad:
9,47%



FUNCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO EN LA SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN DE IMPACTOS

GRI 2-12 | 2-14

La participación del Directorio en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito de la organización, junto con sus valores o misión, y todo lo relacionado con los objetivos de sostenibilidad, se traduce en optimizar el valor de la compañía y su rentabilidad, cumpliendo con la normativa legal vigente y desarrollando todas las acciones necesarias para mantener un perfecto equilibrio y clima con los empleados, clientes, mercado, proveedores y entidades gubernamentales.

En cuanto a la supervisión de la debida diligencia, el Directorio no participa directamente con las partes interesadas ni en los procesos implementados, ya que es la Gerencia de Administración y Sostenibilidad, a través de las áreas de HSEQ y de personas, quienes identifican los grupos de interés e implementan las acciones respectivas. Todo este proceso es informado al Directorio.

PREOCUPACIONES CRÍTICAS

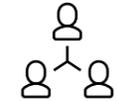
GRI 2-16 | 2-26

Las inquietudes críticas correspondientes a temas vinculados con accidentabilidad, siniestros, efectos en la comunidad y ambientales, nuevos servicios y contratos, reconocimientos y premios, son comunicadas al Gerente General a través de reuniones o correo electrónico.

DESARROLLO DEL MÁXIMO ÓRGANO EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD

GRI 2-17

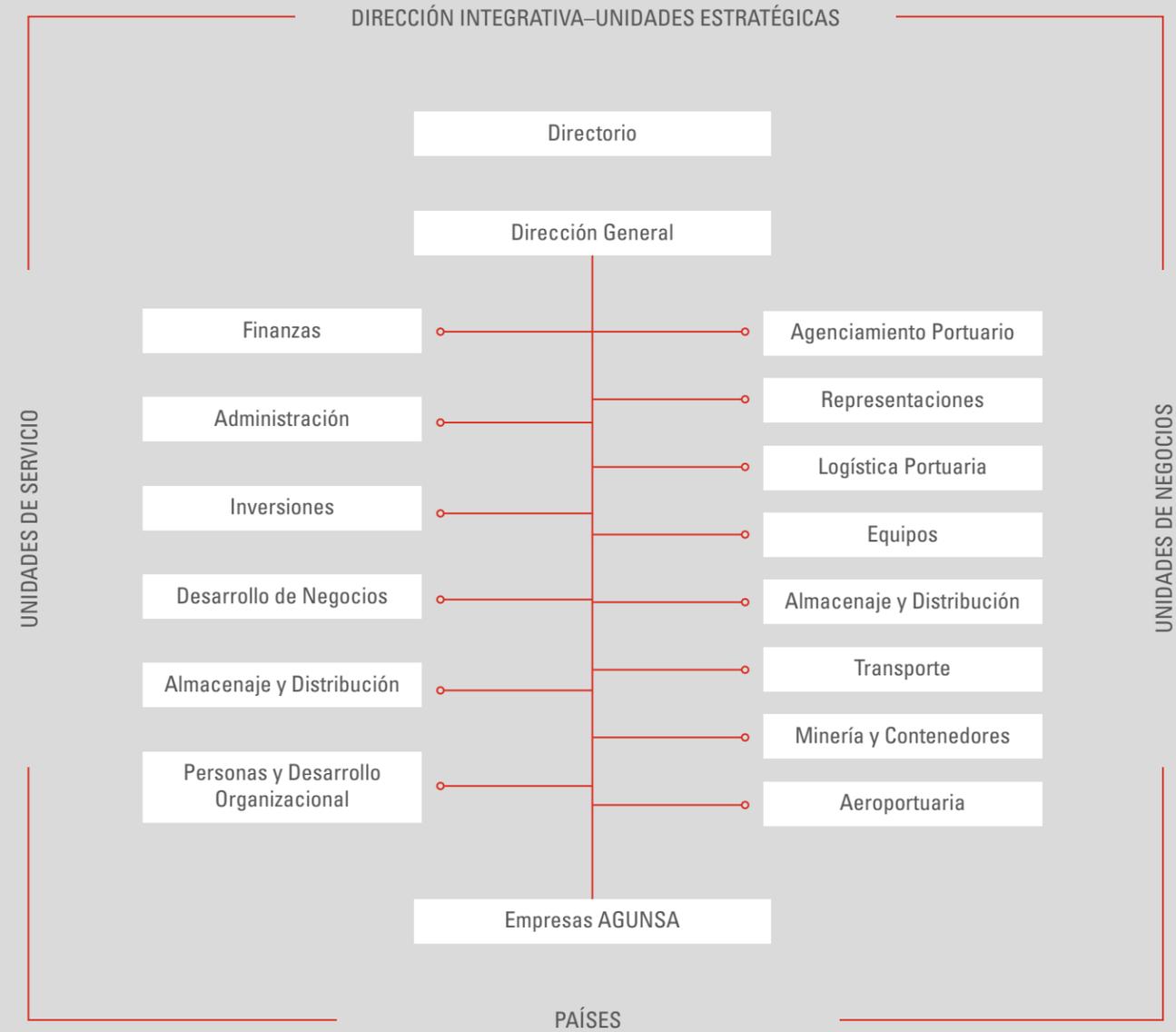
Para mejorar los conocimientos, habilidades y la experiencia del Directorio en materia de desarrollo sostenible, AGUNSA informa al máximo órgano por parte de la Gerencia General todo el detalle relacionado con las capacitaciones, reuniones informativas, contratación de asesoría de consultoras especializadas y el traspaso de conocimiento entregado por el Banco Mundial respecto del cumplimiento de sus ocho normas de desempeño.



El Comité de Sostenibilidad reporta semestralmente a la Gerencia General todos los detalles relacionados con la gestión de impactos sobre la economía, medio ambiente y personas. Luego, este organismo reporta directamente al Directorio.

GR 2-13

Organigrama

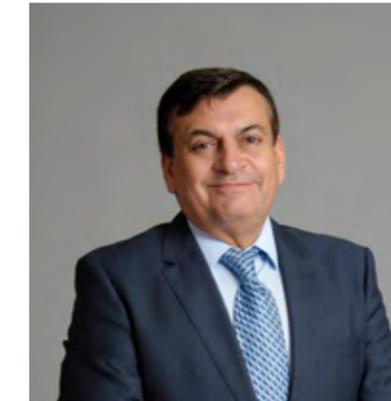


Alta Administración

EJECUTIVOS SUPERIORES



FERNANDO RODRÍGUEZ
Gerente General
Ingeniero Comercial



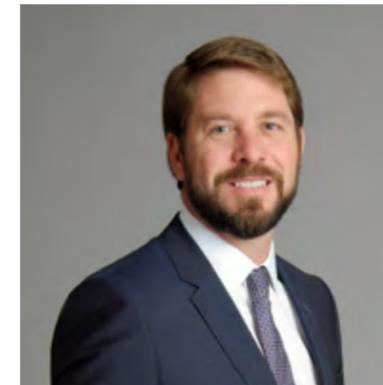
ENRICO MARTINI
Gerente Corporativo Administración
Contador Auditor e Ingeniero Comercial



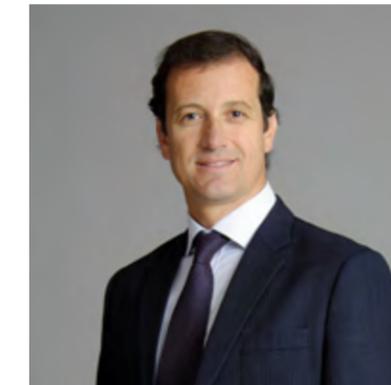
FERNANDO CARRANDI
Gerente Corporativo Inversiones
y Aeropuertos
Ingeniero Comercial



FELIPE VALENCIA
Gerente Corporativo Finanzas
Ingeniero Comercial



ANDRÉS SCHULTZ
Gerente Corporativo Desarrollo de Negocios
Ingeniero Civil Industrial



SEBASTIÁN SANTA CRUZ
Gerente Corporativo Agenciamiento
y Representaciones
Ingeniero Comercial



MARÍA SOLEDAD URENDA
Gerente Corporativo Recursos Humanos
Ingeniero Comercial



CAMILO FERNÁNDEZ
Gerente Corporativo Logística y Puertos
Ingeniero en Transportes

Propiedad

Nombre	Número de acciones integralizadas	Participación porcentual
Grupo Empresas Navieras S.A.	839.079.305	99,49%
Larraín Vial S.A. Corredora de Bolsa	504.924	0,06%
Suc. Sara Braun Hamburger	269.649	0,03%
Fondo Mutuo Inversiones y Rentas – En Liquidación	264.856	0,03%
Servicios e Inversiones Santa Filomena Ltda.	251.320	0,03%
Jabat Blazina, Beatriz	231.728	0,03%
Compañía de Inversiones Diego Portales S.A.	220.411	0,03%
Jabat Alonso, Antonio	158.283	0,02%
Papalli Guzzo, Graciela	123.001	0,01%
Bice Inversiones Corredores de Bolsa S.A.	108.988	0,01%
Boroning Seiltgens, Victor Erwin	98.501	0,01%
Sofia Prieto, Hernan Francisco	93.725	0,01%
Otros 229 accionistas	1.936.206	0,24%
TOTAL 241 ACCIONISTAS	843.340.897	100,00%

Ética, transparencia y anticorrupción

GRI 3-3 ÉTICA, INTEGRIDAD Y ANTICORRUPCIÓN

Para AGUNSA ser una organización sostenible y responsable socialmente es intransable y forma parte su cultura interna. Esto se logra cumpliendo con los estándares y políticas internas en materia de ética, integridad y anticorrupción como piezas fundamentales para la correcta ejecución de sus actividades. Así, la compañía busca evitar impactos económicos, legales, ambientales y de derechos humanos, lo que implicaría para la empresa sanciones económicas o penas efectivas de cárcel.

PREVENCIÓN DE DELITOS

GRI 3-3 ÉTICA, INTEGRIDAD Y ANTICORRUPCIÓN

Para resguardar el cumplimiento en materia de ética, integridad y anticorrupción, AGUNSA cuenta con un conjunto de políticas y procedimientos asociados a establecer el marco de acción del personal y mitigar el riesgo de incurrimento en errores o delitos.

En esta línea, una de las herramientas utilizadas es el “Manual de Prevención de Delitos” que contiene obligaciones y prohibiciones para todo el personal, evitando así los impactos negativos que se pudiesen generar. Además, la empresa implementa una “Política de Responsabilidad Social y un Código de Ética y Conducta”.



El manual comprende un conjunto de procesos, procedimientos, protocolos, reglas, recursos, estructura organizacional, roles y responsabilidades, entre otros, para la prevención de la comisión de los delitos señalados en la Ley.

GRI 2-2

Los procesos de remediación de impactos negativos se encuentran en etapa de implementación con apoyo de la consultora Social Capital Group, cuyo producto será la implementación de un sistema de gestión integrado que incluya las siguientes variables:



Ambientales



Salud y Seguridad Ocupacional



Calidad



Social y relacionamiento comunitario

Compromiso	Compromisos asociados a las políticas	Alcance	Público (SI-NO)	Divulgación con grupos de interés	Encargado
 Política de Responsabilidad Social	1. Seguridad, Higiene y Condiciones Laborales internas: Por mucho tiempo este tema ha sido una preocupación prioritaria para la empresa. Así, bajo la premisa de que “siempre es posible mejorar”, AGUNSA se ha comprometido con mantener sus esfuerzos de apoyo hacia el desarrollo de sus trabajadores a través de gestiones como: <ul style="list-style-type: none"> Sistematizar la gestión preventiva implementando un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional bajo la normativa OSHAS 18001. Reforzar prácticas no discriminatorias. Medir y trabajar para mejorar el clima laboral. 	Toda la empresa	No	Trabajadores	Gerencia de Administración
	2. Trabajo con proveedores: AGUNSA extiende las mejores prácticas laborales propias hacia sus proveedores, reforzando el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales de estos. <ul style="list-style-type: none"> La compañía privilegia la contratación de proveedores que compartan los valores de trabajo seguro y colaborativo demostrable. 				
	3. Comunidad: AGUNSA ejerce un impacto positivo sobre la comunidad, principalmente a través de sus trabajadores directos e indirectos, sus familias y también hacia amplios sectores de consumidores en forma indirecta mediante los servicios que presta a terceras empresas, tales como: <ul style="list-style-type: none"> Medición de las acciones sobre las comunidades inmediatas donde se opera. Evaluación de acciones de acercamiento y apoyo a la comunidad. Contemplación de apoyo a ciertos sectores de la comunidad. 				

Cabe destacar que, durante el 2021, no hubo incidentes confirmados de corrupción ni acciones legales por comportamiento anticompetitivo, antimonopolio o prácticas de monopolio, registrando **cero casos de incumplimientos significativos de la legislación y las normativas.**

GRI 205-3 | GRI 206-1

Compromiso	Compromisos asociados a las políticas	Alcance	Público (SI-NO)	Divulgación con grupos de interés	Encargado
 Código de Ética y Conducta	<ul style="list-style-type: none"> La imagen de AGUNSA no es independiente de la conducta de sus personas. Cada empleado tiene una responsabilidad de actuar de acuerdo con los estándares más altos de honestidad, integridad y ética en su trato con clientes internos, proveedores, empleados, instituciones de cualquier índole, accionistas y público en general. El Código de Ética y Conducta forma parte de los de los reglamentos y disposiciones vigentes de la empresa, los cuales deben respetar todos los empleados. Para ello, se firma un anexo como constancia de la lectura y comprensión de estas disposiciones. Este Código no puede prever todos los casos que impliquen un conflicto ético. De presentarse una situación que no esté contenida en el Código, deberá resolverse de acuerdo con un criterio sano de administración. En caso de dudas, se deberá consultar con la Gerencia de Administración y Finanzas. La normativa del Código se revisa anualmente y se complementa con las nuevas situaciones que se presenten, ya sea por cambios producidos por la dinámica del negocio, tecnología o alguna carencia en su contenido. <ol style="list-style-type: none"> Normas de comportamiento ético de carácter general. Negociación incompatible por conflicto de intereses. Relación con los clientes internos y externos. Relación con los proveedores. Uso y confidencialidad de la información propiedad de la empresa. 	Toda la empresa	No	Trabajadores	Gerencia de Administración
 Modelo de Prevención de Delitos	Este modelo busca evitar la comisión de los delitos tipificados en la Ley N° 20.393, entre los cuales se encuentran: <ul style="list-style-type: none"> Lavado de activos. Financiamiento del terrorismo. Receptación. Cohecho. Corrupción entre particulares. Administración desleal. Apropiación indebida. Negociación incompatible. Delitos de la Ley de Pesca. Obtención fraudulenta de prestaciones del seguro de cesantía. Infracción de medidas sanitarias por parte del empleador. Delitos de la ley de Control de Armas. Ilícitos asociados a la migración ilegal. Delitos informáticos de la Ley N° 21.459. 	Toda la empresa			Gerencia de Administración

FORMACIÓN EN ANTICORRUPCIÓN

GRI 205-2

A fin de mantener las buenas prácticas empresariales en materia de anticorrupción, todo el personal de AGUNSA ha sido capacitado para conocer el contenido del Manual desarrollado y llevar a cabo sus actividades corporativas en torno a ello.

Asimismo, el 100% de los altos cargos ejecutivos (directores, gerentes, subgerentes y ejecutivos) recibieron comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos de anticorrupción.

CANAL DE DENUNCIAS

GRI 2-25

La compañía cuenta con un canal de denuncias que permite realizar reclamos. En cuanto a estos y sus procesos de remediación, el mecanismo de gestión activa las acciones para comenzar un proceso de investigación, haciendo el seguimiento correspondiente por parte de la Gerencia de Administración y Sostenibilidad.

Parte de los desafíos de AGUNSA para el año 2022 es reestructurar el canal de denuncias de su sitio web con el objetivo de implementar el anonimato en dicha gestión. Además, se busca implementar un canal más expedito para las denuncias de los trabajadores, implementando códigos QR dentro de las operaciones, un nuevo canal web y eventualmente un correo directo que reciba las denuncias tanto internas como externas.

Ciberseguridad y privacidad de datos

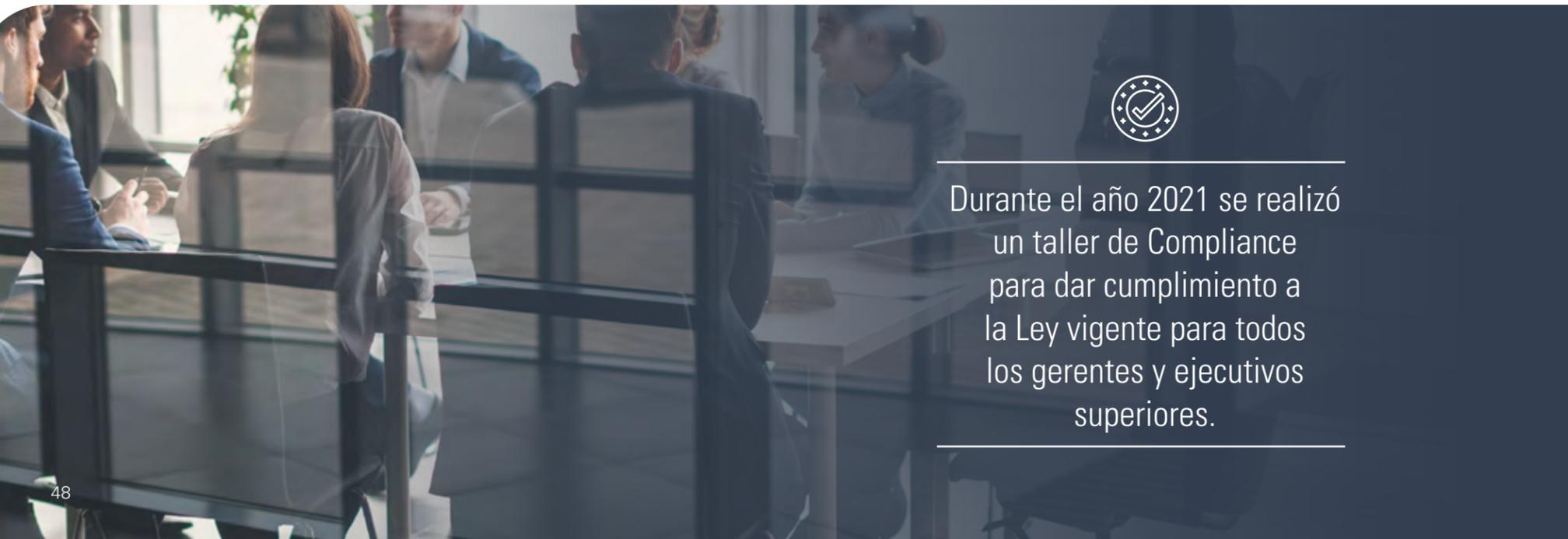
GRI 418-1

PRIVACIDAD DE DATOS

El aumento de la digitalización ha traído consigo múltiples beneficios, pero también grandes amenazas, como es el tema de los ciberataques (que cada día siguen creciendo) como consecuencia de un software no actualizado. Para combatir estos ataques, AGUNSA cuenta con un software actualizado en cada uno de sus sistemas y redes, comunicaciones protegidas y computadores, junto con evaluar distintas soluciones. Por ejemplo, una de las herramientas que tiene Microsoft y que apoya en la protección de los datos consta de un tipo de alerta que recibe la central TI en caso de notar un intento de ingreso de un computador no autorizado.

Para capacitar a sus colaboradores y mejorar las prácticas corporativas asociadas a esta temática y prevenir ciberataques, AGUNSA cuenta con nueve cursos online de 15 minutos cada uno sobre ciberseguridad, los cuales finalizan con una evaluación.

En línea con lo anterior, vale la pena destacar que el área de TI ha jugado un rol importante en la gestión de personas, ya que la calidad de vida de cada colaborador mejora al realizar estos e-learning de manera online, evitando la pérdida de tiempo en el traslado que se generaba al ser presencial.



Durante el año 2021 se realizó un taller de Compliance para dar cumplimiento a la Ley vigente para todos los gerentes y ejecutivos superiores.



Durante el año no hubo reclamos asociados a violaciones de la privacidad ni pérdida de datos del cliente.



04

Nuestro
Negocio

Servicios, Negocios y Actividades

Con presencia en más de 20 países, AGUNSA es una empresa multinacional líder en servicios de agenciamiento y logística que tiene como desafío el desarrollo de negocios, traspasando límites, fronteras aéreas, marítimas y continentales. La compañía cuenta con una plataforma logística integral que se expande y acelera continuamente, insertándose de manera eficiente en las más diversas localidades y escenarios.

Para alcanzar los objetivos propuestos, la empresa nutre constantemente la relación con sus clientes y colaboradores fortaleciendo un entorno de confianza y armonía, lo que permite el desarrollo de negocios de calidad que consisten en ofrecer servicios al comercio exterior a través de las siguientes actividades:

- Representación a compañías de transporte aéreo y marítimo
- Agenciamiento
- Servicios de logística portuaria, equipos terrestres y a flote
- Servicios de logística y distribución para cargas/mercaderías
- Servicios de administración, operación y mantenimiento de terminales de transferencia, tanto de pasajeros como de cargas

Para focalizar su gestión adaptándose de manera constante a las crecientes necesidades de sus clientes y a la permanente investigación y desarrollo de nuevos negocios, AGUNSA se preocupa por innovar y mejorar la calidad de sus servicios a través de su experiencia, profesionalismo y flexibilidad, aspectos que se logran gracias a que la organización está integrada por unidades de negocio que se complementan entre sí y que depositan todos los elementos de la cadena de valor en las cargas.

Esta gestión responde a la misión de la empresa, la cual gira en torno a brindar una oferta que sea efectiva y sustentable a la vez, agregando valor a los clientes, proveedores, empleados y accionistas.

Así, AGUNSA contribuye en cuatro sectores industriales muy relevantes para el desarrollo comercial nacional e internacional, los cuales son:



Logística



Agenciamiento



Concesiones Aeroportuarias

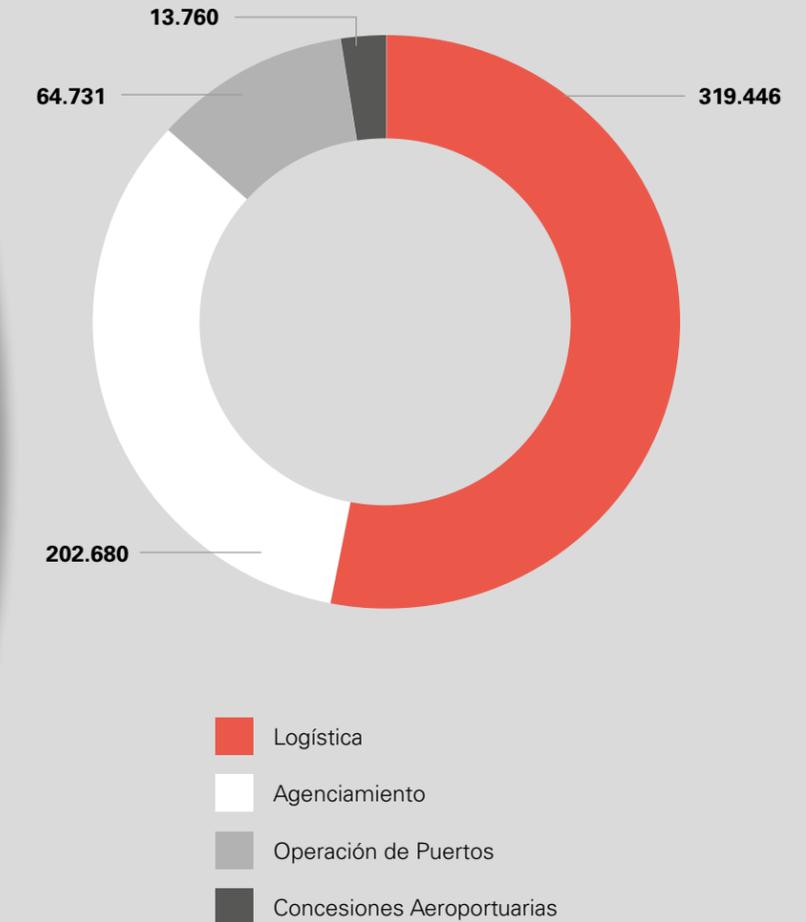


Operación de Puertos

SERVICIOS

- Logística internacional
- Servicios de desconsolidación y consolidación para cargas internacionales
- Gestión global de transporte marítimo, aéreo, ferroviario y rodoviario
- Almacenaje en modernas bodegas especializadas que cuentan con altos estándares de seguridad y tecnología
- Operación de bodegas provistas por los clientes
- Administración de inventarios
- Preparación de pedidos y seguimiento del ciclo de la orden
- Distribución nacional a clientes y usuarios finales
- Servicios de valor agregado y de configuración de productos
- Cargas de proyectos
- Consultorías para el diseño y desarrollo de programas específicos de procesos logísticos
- Venta y arriendo de contenedores
- Fabricación y montaje de construcciones modulares
- Centro de distribución especializado en cargas peligrosas
- Logística automotriz, minera y retail
- Almacenes aduaneros y extraportuarios
- E-Commerce

INGRESOS POR SEGMENTOS DE NEGOCIOS 2021 EN MUSD



Logística

GRI 3-3 LOGÍSTICA

AGUNSA está orientada a potenciar y expandir la red logística, terrestre, marítima y aérea, otorgando un servicio óptimo y de calidad a sus clientes, asegurando el cumplimiento de la misión de la organización e imprimiendo un sello de identidad diferenciador. La experiencia de la empresa en las áreas de logística, distribución y agenciamiento surgió hace más de 50 años, y desde entonces ha seguido los principios basados en el liderazgo, la integridad y el trabajo en equipo, garantizando excelencia en cada aspecto de su trabajo.

En esta línea, la compañía alinea la palabra y la acción, cumpliendo y potenciando los compromisos adquiridos junto con acercar los productos hacia los consumidores. Su filosofía contribuye a desarrollar el potencial de cada cliente captando oportunidades de servicios más allá de fronteras aéreas, marítimas y continentales.

Con el fin de aumentar la competitividad y mejorar la productividad con un evidente carácter global, la multinacional apuesta por el crecimiento

de la cobertura en América, Europa y Asia, ampliando sus servicios y mejorando su participación en el mercado gracias a la innovación y la adopción de nuevas plataformas tecnológicas, herramientas clave que se aplican gracias a la experiencia y creatividad de sus equipos multidisciplinarios.

Todas las unidades conformadas por estos equipos buscan mejorar su rendimiento constantemente, por lo que la compañía establece indicadores anuales de desempeño por línea de negocio o área de soporte. Estos permiten a los colaboradores fijar objetivos y metas específicas en el sistema de gestión de desempeño junto a su jefatura. Así, cada gerencia establece a la vez indicadores propios que forman parte del polinomio de evaluación de cada persona.

Adicionalmente, al final de cada año se evalúa el desempeño personal y de cada área, lo que sirve de base para realizar un análisis e identificar las necesidades de mejora que tendrán que aplicarse el año posterior.

IMPACTOS

Todas las industrias desarrollan operaciones que causan impactos negativos, reales y potenciales. En esta línea, AGUNSA no es la excepción y todos sus proyectos desarrollados poseen una evaluación de riesgos ambientales y de seguridad y salud ocupacional.

Estas evaluaciones y riesgos están presentes con diferentes medidas en todas las operaciones, y son reconocidas y trabajadas en conjunto con las líneas de mando para evitar, reducir o minimizar sus impactos.

Principales impactos significativos identificados



Ambientales

- Generación de residuos
- Contaminación atmosférica



Seguridad y Salud Ocupacional

- Potencialidad de accidentes dentro de las operaciones por el manejo de cargas
- Interacción del trabajador con la máquina
- Accidentes de tránsito que conlleven molestias o peligros a la comunidad





Agenciamiento

La eficiencia en los servicios de agenciamiento alcanzada por AGUNSA se debe a las décadas de experiencia, solvencia, profesionalismo, cobertura gráfica e innovación tecnológica que caracteriza a la firma, lo que permite satisfacer y custodiar de manera óptima todas las necesidades de sus clientes.

Su labor con las compañías de transporte aéreo, marítimo y terrestre está sustentada en la comercialización de los servicios dentro de cada país donde opera, representando y protegiendo a cada una en todo ámbito, incluidos sus intereses operacionales, legales y financieros.

Además, AGUNSA obedece todas las exigencias de atención requeridas por las naves o aeronaves, su abastecimiento y las necesidades de su tripulación en la zona de su consignación, junto con ejercer un rol de nexo entre el representado y las autoridades correspondientes.

SERVICIOS

- Representaciones marítimas
- Agenciamiento general
- Agenciamiento portuario
- Agentes protectores
- Bunkering
- Servicios documentales
- Depósito de contenedores
- Equipos a flote
- Agenciamiento aéreo
- Atención a pasajeros
- Asistencia en rampa
- Representaciones aéreas de carga y pasajeros

Concesiones Aeroportuarias

Al ejercer la función de operador logístico, uno de los focos de la gestión de AGUNSA ha estado en la administración y operación de aeropuertos, obteniendo en la última década importantes concesiones que la han posicionado como una empresa líder en esta materia. Gracias a su experiencia y respaldo financiero, ha sido capaz de otorgar un servicio diligente y adecuado a las necesidades de los usuarios, permitiéndole renovar contratos y proyectar los compromisos adquiridos.

Ahora, el desafío consiste en expandir la infraestructura de las instalaciones con el fin de brindar un servicio integral y líneas aéreas que utilizan el aeropuerto, lo que se traduce en la agilización y optimización de las operaciones de transferencia de pasajeros y cargas de manera eficiente, generando las condiciones óptimas para fortalecer la conectividad.

SERVICIOS

- Gestión y administración operacional de terminales aeroportuarios
- Gestión y administración comercial de terminales aeroportuarios
- Gestión contractual de contratos de concesión
- Gestión de proyectos de infraestructura aeroportuaría
- Administración financiera y contable de concesiones aeroportuarias



Operaciones en Puertos

AGUNSA ha tenido una participación activa en los procesos de diseño, habilitación, asesoría, operación y administración de terminales portuarios para todo tipo de cargas, fortaleciendo la conectividad a través de una mayor eficiencia lo cual no sería posible sin el compromiso y cooperación de todo su personal interno y externo.

Gracias a sus décadas de experiencia, la compañía ha logrado posicionarse como un prestador de servicios muy activo para diversas industrias, tales como forestal, minera, agrícola, pesquera, entre otras, operando de manera directa o a través de sus filiales en terminales concesionados y privados.

SERVICIOS

- Administración
- Operación
- Mantención
- Gestión comercial
- Consultorías

AGUNSA posee la capacidad de entregar servicios integrales que abarcan desde la descarga de los productos en la nave, hasta la entrega de éstas en las bodegas del cliente. Entre ellos se encuentran estiba y desestiba, acopio y almacenaje, amarre y desamarre de naves, manejo de contenedores, servicios a contenedores refrigerados y a cargas de proyecto y mantención de instalaciones de puerto, equipamiento y sistemas.

En línea con lo anterior, el desafío está en generar operaciones que sean eficientes, seguras y continuas para mover todo tipo de cargas y otorgar a los clientes una atención que proporcione conectividad y logística portuaria en distintos países de América.

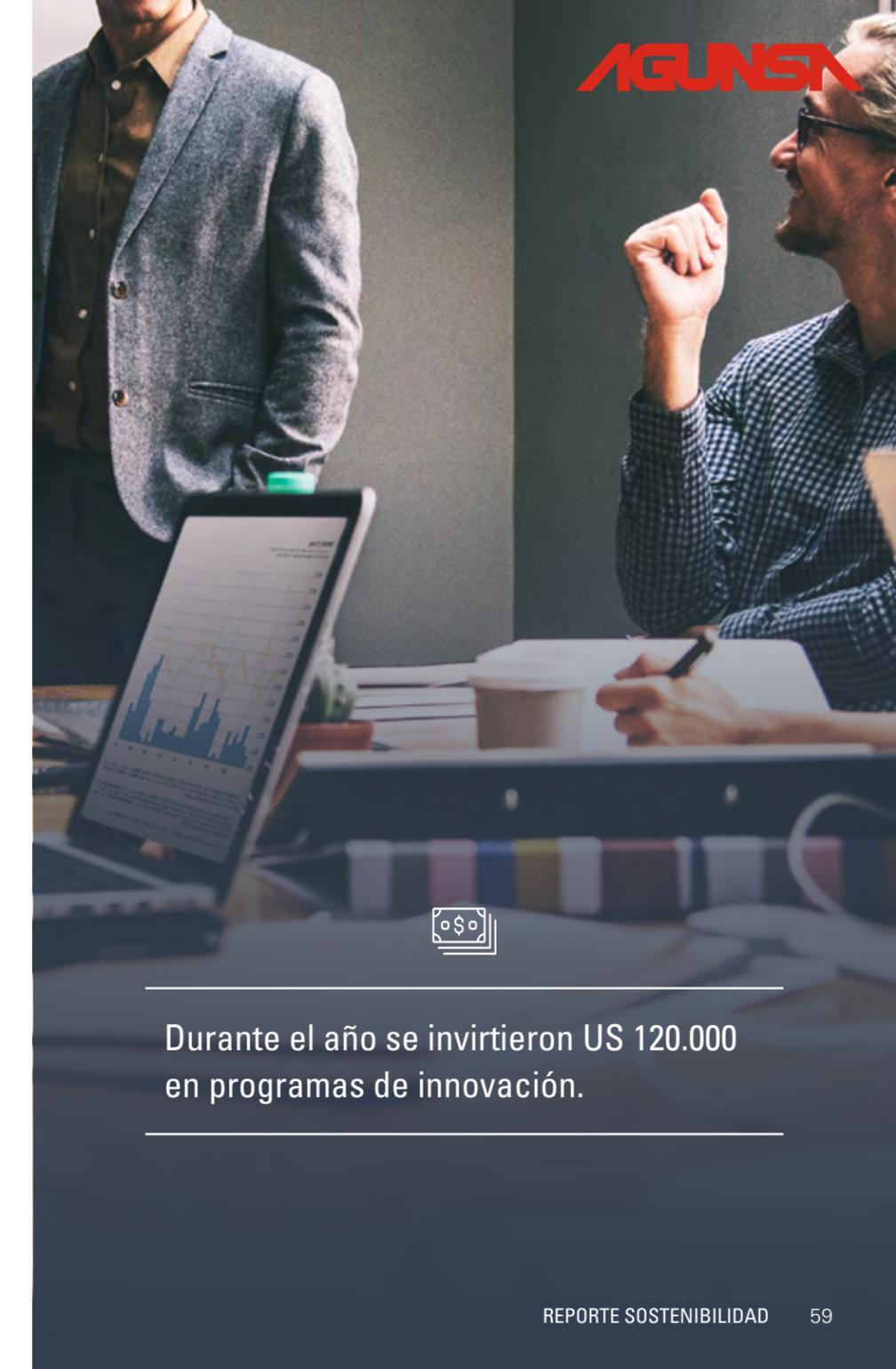
Innovación y Desarrollo

GRI 3-3 INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Los conceptos de innovación y transformación digital responden a la necesidad de pensar en nuevas formas de desarrollar el negocio, adaptándose al contexto y demandas actuales en un mundo cada vez más digitalizado.

Gracias a la disposición de profesionales que analizan los modelos existentes y al proceso de digitalización, AGUNSA ha logrado optimizar su operación, desarrollando nuevos negocios y oportunidades que surgen en colaboración con *startups*. Sin embargo, a pesar de que a la fecha no se cuenta con políticas específicas en esta materia, la empresa ha experimentado beneficios con este proceso, tales como la disminución de manualidad, digitalización de flujos de trabajo, rentabilización de negocios, colaboración con *startups*, conocimientos de nuevas tendencias, entre otros, lo que los motiva a seguir avanzando en la implementación de nuevas herramientas a futuro y definir una política acorde a esta temática durante el segundo semestre del año 2022.

En esta línea, la pandemia fue uno de los factores que impulsó la digitalización de la compañía, acelerando la implementación del teletrabajo que, durante el 2021, fue el hito más importante en esta materia. Además, el trabajo online impactó positivamente en la calidad de vida de las personas al conciliar de manera más equilibrada la vida profesional con la privada.



Durante el año se invirtieron US 120.000 en programas de innovación.

ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

GRI 3-3 INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

AGUNSA busca generar valor mediante el levantamiento de soluciones con empresas emergentes, manteniendo a la vanguardia las operaciones de la compañía mediante una cultura innovadora que permita crear procesos colaborativos con tal de rentabilizar, escalar y crear sinergias. Para esto se implementan medidas que están bajo la gerencia del corporativo de desarrollo de negocios, liderada por directores de AGUNSA con el propósito de movilizar, impactar y agregar valor.

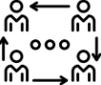
La estrategia en esta materia contempla cinco programas, los cuales se irán implementando a lo largo de cinco años. Estos son:

1

AGUNSA LABS

Programa de *Corporate Venture Capital*¹ dedicado a la inversión en startups en etapa temprana 100% estratégicas para generar sinergias dentro de las unidades de negocio. Este programa busca financiar empresas con alto potencial de crecimiento con tal de incorporar el *know-how* a las operaciones, generando una ventaja competitiva que brinden retribución a la compañía.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

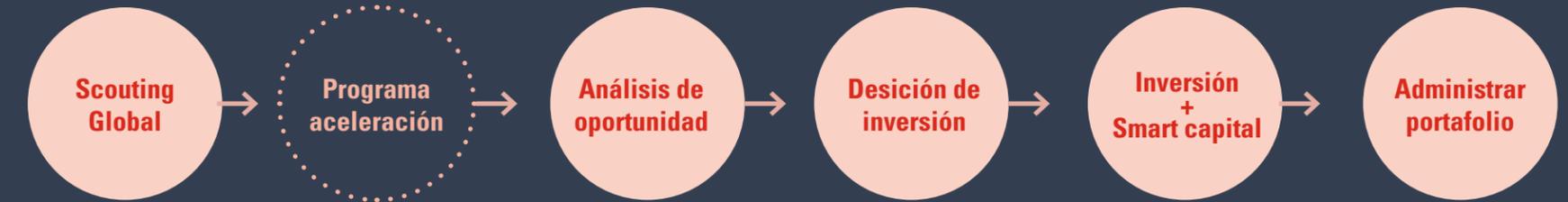
	Aprender del ecosistema	Generar presencia dentro del ecosistema de empresas emergentes con el objetivo de intercambiar conocimiento y evaluar potenciales incorporaciones a las unidades de negocio.
	Cambiar el foco	Evaluar oportunidades de desarrollo con tal de generar nuevas líneas de negocio o cambiar el modelo operativo actual.
	Ganar	Financiar startups potenciales que aporten a las unidades de negocio de la compañía esperando una retribución económica en un plazo definido.
	Sponsor	Crear una ventaja competitiva específica o adelantarse al futuro de la industria invirtiendo recursos en una futura competencia.

¹ Es un tipo de operación financiera, traducida como "capital de riesgo" que consiste en la aportación de capital a startups y empresas que conjuguen dos factores: un alto potencial de crecimiento a largo plazo y elevadas posibilidades de riesgo.

ALCANCE:



PLAN DE ACCIÓN:





OPEN WAREHOUSE:

Programa de aceleración de negocios dedicado a la búsqueda de *startups* disruptivas con la finalidad de solucionar los desafíos planteados por el programa en un plazo determinado, piloteando ideas dentro de células específicas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:



Fomentar el espíritu emprendedor a través de conferencias y prácticas de innovación.



Traer negocios innovadores que impacten en la compañía.



Disminuir el riesgo de innovación a través de un modelo de incubación/aceleración probado.



Impactar en los KPIs establecidos, permitiendo que la iniciativa sea sustentable en el tiempo.



Impactar en el crecimiento de la compañía por medio de los casos de negocio generados y el éxito de las relaciones generadas con los emprendedores.

Nuevas tecnologías o Nuevos modelos de negocio

Logística en industrias especializadas

Digitalización de procesos en el comercio exterior

ALCANCE:



PLAN DE ACCIÓN:



TXDX:

Programa de transformación digital dedicado al levantamiento de oportunidades, búsqueda, diseño e implementación de soluciones tecnológicas en las áreas operativas tanto nacional como internacional. Busca aplicar tecnología digital a procesos, servicios y activos con tal de

mejorar la eficiencia, la experiencia de cliente y cultura organizacional, minimizar el riesgo operativo y crear una ventaja competitiva para la generación de valor.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:



Levantamiento de oportunidades en las unidades de negocio de la compañía.



Definición de problemas y diseño de soluciones. Ya sea por la unidad y/o levantamiento.



Extrapolar y evaluar soluciones a otros países/ filiales que aplique.

Big Data & Analytics

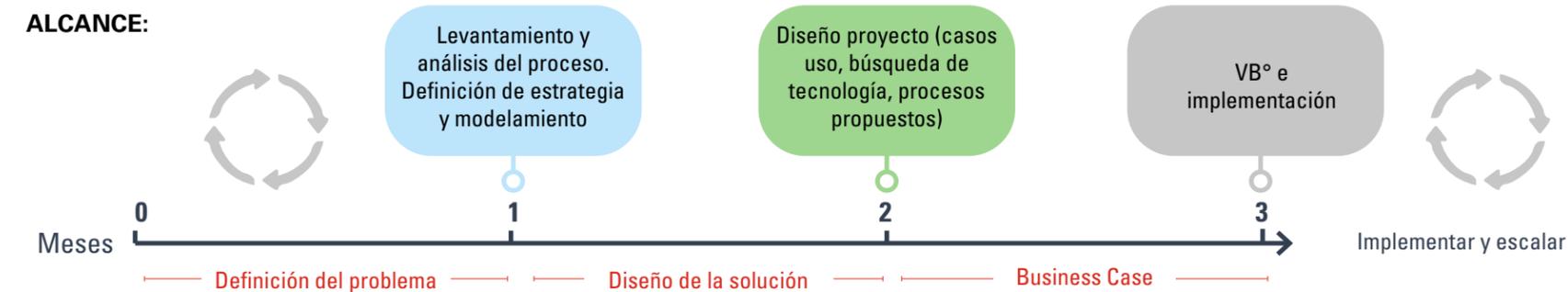
Robot & Drones

Sensorización

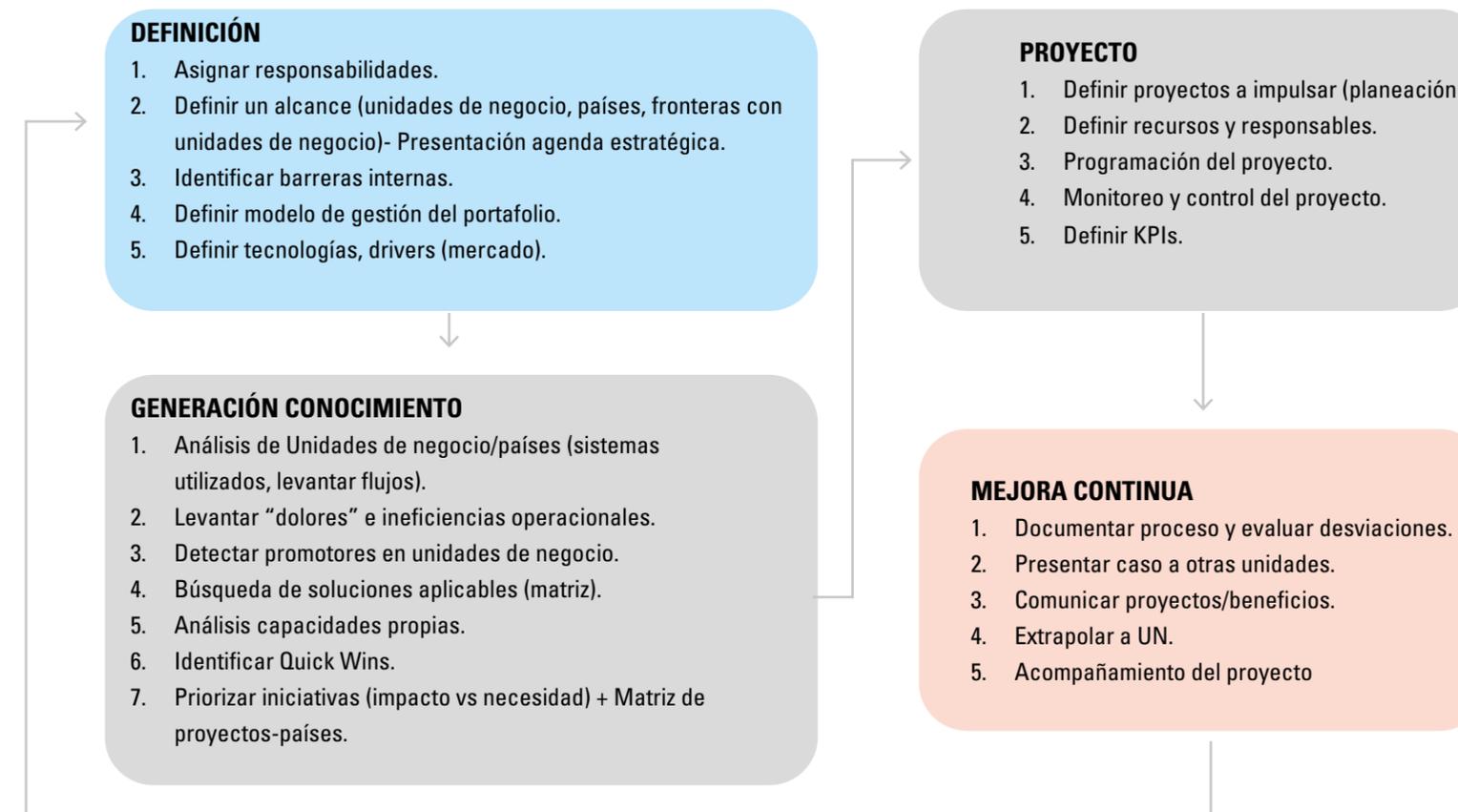
Digitalización de Procesos

Transformación Cultural

ALCANCE:



PLAN DE ACCIÓN:



SHORTCUT:

Programa de intra-emprendimiento enfocado en el diseño, desarrollo e implementación de nuevas soluciones para el negocio, propuesto y desarrollado por colaboradores de la compañía mediante la creación de equipos de trabajo colaborativos con un acompañamiento completo del proyecto. Dedicado y orientado al *design thinking* y herramientas ágiles para la determinación de soluciones y nuevos negocios.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:



Generar nuevos procesos/negocios/ soluciones a los desafíos planteados



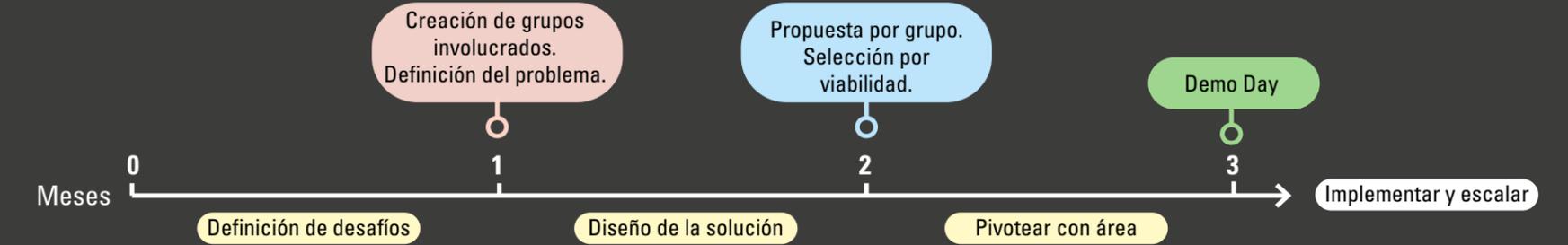
Generar una cultura de innovación que permitan prepararse y adaptarse a los nuevos retos y los cambios tecnológicos



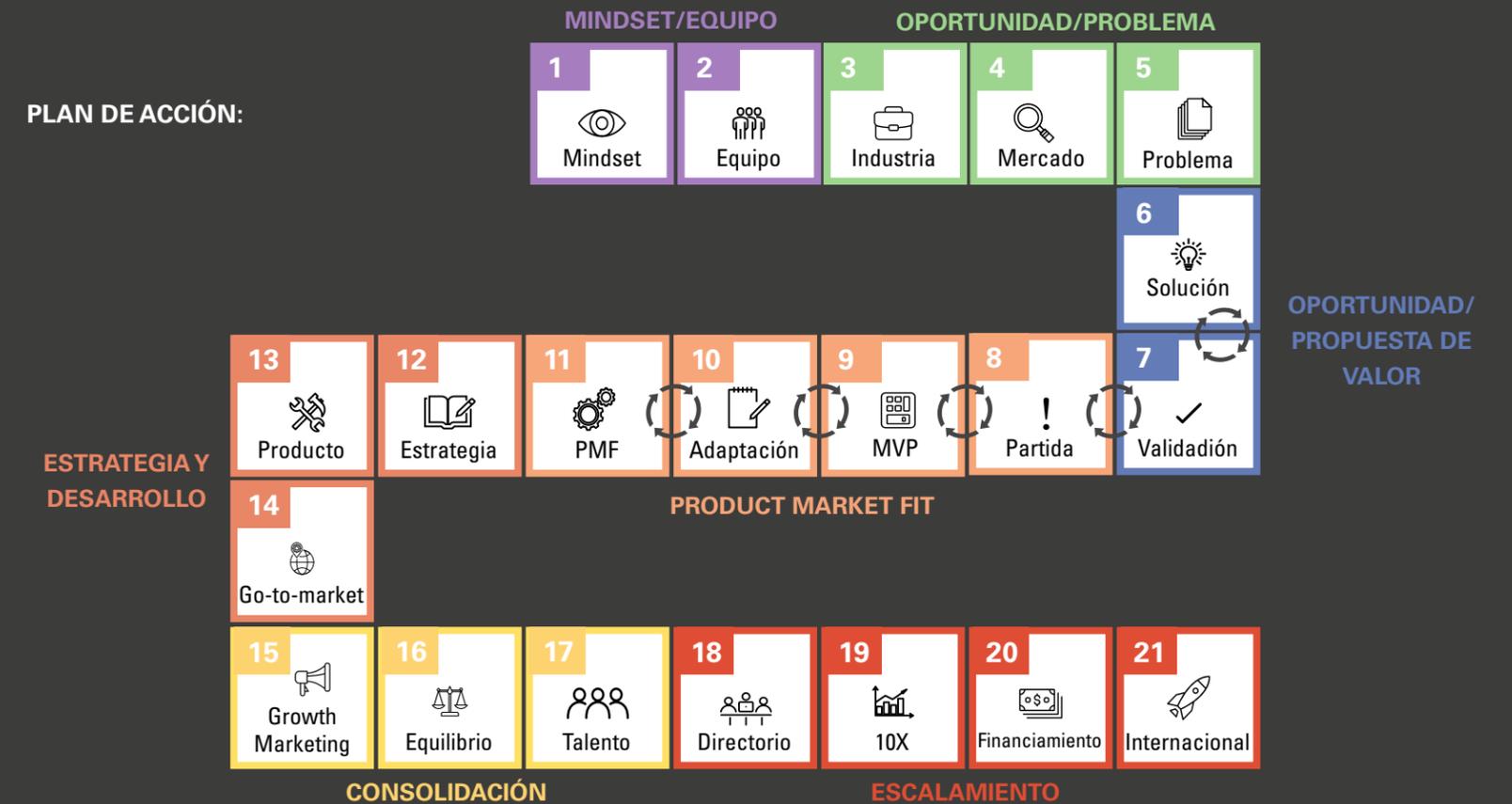
Sensibilizar, desarrollar y potenciar a los protagonistas involucrados a través de talleres/ cursos/ meetups para entregar herramientas metodológicas ágiles

A través de este programa se espera lograr que las ideas generadas desde dentro de la compañía sean presentadas en el Demo Day como iniciativas o proyectos viables, que se puedan implementar y sea posible probar las hipótesis planteadas.

ALCANCE:



PLAN DE ACCIÓN:



TRANSFORMACIÓN CULTURAL:

Programa global de la compañía que busca transformar la cultura organizacional con una mirada innovadora, digital, adaptativa y ágil a los cambios que se irán incorporando a lo largo del tiempo.

Etapa aún en planificación.

ACCIONES ESPECÍFICAS

Con el fin de robustecer las operaciones utilizando la tecnología a su favor, AGUNSA implementó RPA (Automatización Robótica de Procesos), la cual consiste en la automatización de procesos a través de la

utilización de robots. Esta herramienta se ha ido aplicando de manera transversal en la compañía debido a la fuerte demanda que desencadenó. Su funcionamiento consiste en la réplica de procesos administrativos de registro de datos en la plataforma de una naviera sobre la cual AGUNSA tiene representación y en donde inscribe los servicios que entrega en Chile.

El RPA representa una importante oportunidad de mejora y se ha ido implementando paulatinamente a medida que han ido surgiendo partes interesadas, respondiendo a distintas áreas:

	Sin proyecto	Con proyecto	Beneficio
OPUS- Receipt:	Registro manual de facturas y BL en sistema documental del cliente	Proceso automatizado, subiendo información en sistema y registrando el recibo en plataforma del cliente	0% duplicidad y errores de tipeo Reducción de 80% tiempo de registro
OPUS- Tab Charge	Registrar y procesar los recargos generados en el sistema del cliente	Bot ingresa y valida los recargos, devolviendo un estado del proceso	Eliminación errores de tipeo Reducción de 63% tiempo de registro

Por otro lado, se diseñó e implementó un sistema operacional para patio de contenedores vacíos, digitalizando un terminal e implementando inteligencia artificial para la extracción eficiente de contenedores, disminuyendo los movimientos internos. Con esta herramienta se espera disminuir en 30% los movimientos no productivos.

El sistema se piloteará en un *depot* de filial del grupo en Ecuador con el objetivo de extrapolar a otras unidades y entregará los siguientes beneficios:



Layout digital: Permite dar ubicación de contenedores más rápido y su entorno



Estadísticas por contenedor



Control de movimiento de contenedores



Manager de tareas



Mayor visibilidad y control del patio

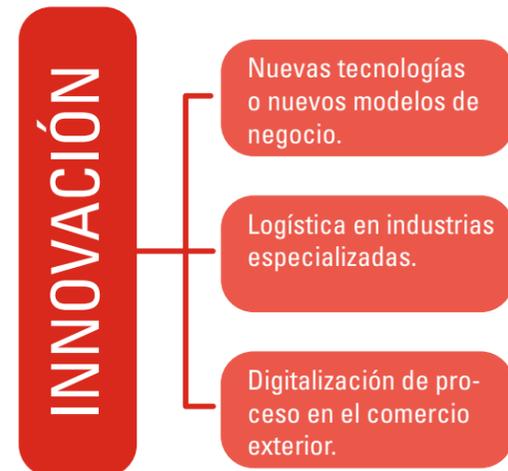


Trabajo con startups

GRI 3-3 INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

En este marco de innovación se desarrollaron dos programas de aceleración de *startups*. En el primero se escogió una vertical de búsqueda relacionada al tema de transporte en términos generales, apuntando a *startups* vinculadas con el negocio de AGUNSA a través de un proceso en el cual la empresa se relaciona con una cierta cantidad de éstas para luego seleccionar a no más de 10. Una vez escogidas, se construyen pilotos que respondan al modelo de negocio de la compañía.

Asimismo, AGUNSA lanzó durante el 2021 su segundo programa de innovación que consistió en tomar el control de la transformación digital convocando a varias *startups*, para lo cual se realizaron jornadas de planificación donde se abordaron perspectivas para definir las verticales de búsqueda, logrando 3 indicadas en la siguiente imagen:



En total se recibieron aproximadamente
150 iniciativas

A diciembre de 2021 más de 90 startups estaban inscritas en el programa. Los pilotos seleccionados se desarrollarán durante el 2022.

Para seleccionar a las *startups* que participarán en el programa, la compañía cuenta con un programa de innovación abierta denominado “*Open Warehouse*”, mencionado anteriormente. En el mismo, Bluebox, una empresa mexicana dedicada al relacionamiento con *startups*, realiza diferentes rastreos de acuerdo a verticales de búsqueda, para posteriormente hacer el primer y segundo filtro (este último es aplicado por la propia unidad de negocio), y avanzar así hacia la etapa piloto. Luego de la selección, Bluebox entrega a AGUNSA una metodología y acompañamiento para garantizar el éxito de los proyectos.

Las *startups* destacadas durante el 2021 fueron eYard, eCostum y Geomov, especializadas en inteligencia artificial, digitalización de logística y soluciones telemáticas basadas en software, respectivamente.



Para más información puede acceder a nuestro sitio [web](#).

eYard

Plataforma de gestión de patio de contenedores que permite mayor visibilidad mediante un *layout* digital y el control de tareas al registrar el movimiento interno de contenedores para minimizarlos.

Implementación en depósito de contenedores Aretina que busca:

- Recoger la data de los movimientos y almacenajes de los contenedores en el patio
- Analizar data para provocar eficiencia en los movimientos de los contenedores
- Poner a disposición *layout* digital
- Optimización del patio contenedores

Impacto:

- Reducción de movimientos no productivos en un 20%
- Digitalización del patio de contenedores

eCostum

Plataforma de blockchain que integra diferentes actores de la cadena logística, eliminando la gran cantidad de correos y permitiendo el intercambio de documentos manteniendo la trazabilidad y control de servicios documentales marítimos.

Implementación en servicios documentales que busca:

- Reducir correos entre importadores/exportadores y el equipo de AGUNSA (promedio diario 700 correos)
- Agilidad en tiempos de respuestas
- Centralización y trazabilidad de documentación
- Interacción con diferentes actores de la cadena logística

Impacto:

- Reducción de horas. Se busca reducir un 50% el tiempo invertido por expediente (pasar de 12 a 6 minutos)
- Digitalización

Geomov

Telemetría de grúas horquillas accediendo a información de utilización, indicadores de computador de la máquina y posicionamiento desde una plataforma.

Implementación en CD Lampa y en AEXSA que busca:

- CD Lampa: implementar telemetría a las grúas horquillas
- AEXSA: implementar telemetría a las grúas portacontenedores
- Levantar data de movimientos de las grúas y ranking de operarios
- Mejorar productividad de las máquinas
- Detalles de mantenimiento en línea

Impacto:

- Reducción de accidentes
- Mejorar productividad de las máquinas en un 5-10%

Estos proyectos de digitalización y relacionamiento con startups permiten estandarizar las iniciativas y extrapolar las soluciones a otras unidades que tengan potencial, generando a su vez cuestionamiento de los modelos de negocio y la manera de operar, analizando al mismo tiempo los posibles escenarios y considerando las condiciones actuales del entorno y necesidades externas e internas.

En este punto vale la pena destacar que la empresa ha estado trabajando en un plan comunicacional con el fin de dar a conocer las definiciones del área y, de forma micro, se han informado los proyectos aplicables a otras unidades de negocio, considerando también la importancia del compromiso para el éxito de su ejecución. Para esto se han realizado reuniones informativas con unidades de negocio para impulsar la digitalización y el análisis de los modelos de negocio.

Gestión de riesgos

GRI 3-3 GESTIÓN DE RIESGO

AGUNSA identifica y administra los diversos riesgos asociados a la operación y continuidad del negocio, los cuales son inherentes a los distintos países, sectores y mercados en los que la empresa desarrolla sus actividades. En este marco, el Directorio establece los siguientes principios básicos a través de la Política de Control y Gestión de Riesgos:

- a. Alcanzar los objetivos estratégicos de AGUNSA y filiales en un marco de riesgo controlado
- b. Proteger la reputación propia y del grupo de empresas al cual pertenece AGUNSA
- c. Velar por la adecuada relación con los grupos de interés
- d. Garantizar en forma sostenida en el tiempo, la estabilidad empresarial y la solidez financiera de la propia empresa

Con el fin de aplicar las mejores prácticas en busca del objetivo propuesto, el Directorio encarga a la gerencia General el diseño de los procedimientos para detectar y reducir potenciales barreras organizacionales, sociales o culturales. Esta gestión es coordinada junto a la gerencia Corporativa de Personas del grupo.

Adicionalmente, la compañía está realizando una auditoría con la consultora Deloitte para determinar los impactos de estos riesgos y así diseñar una matriz. Una vez construida, se realizarán las correcciones correspondientes a los procesos auditados.

En relación con el punto anterior, vale la pena destacar que las áreas de sostenibilidad e informática ya cuentan con una matriz de riesgo solicitada por el Directorio de la compañía a nivel de matriz general y se está informando a ellos a través del área de auditoría interna de Deloitte.

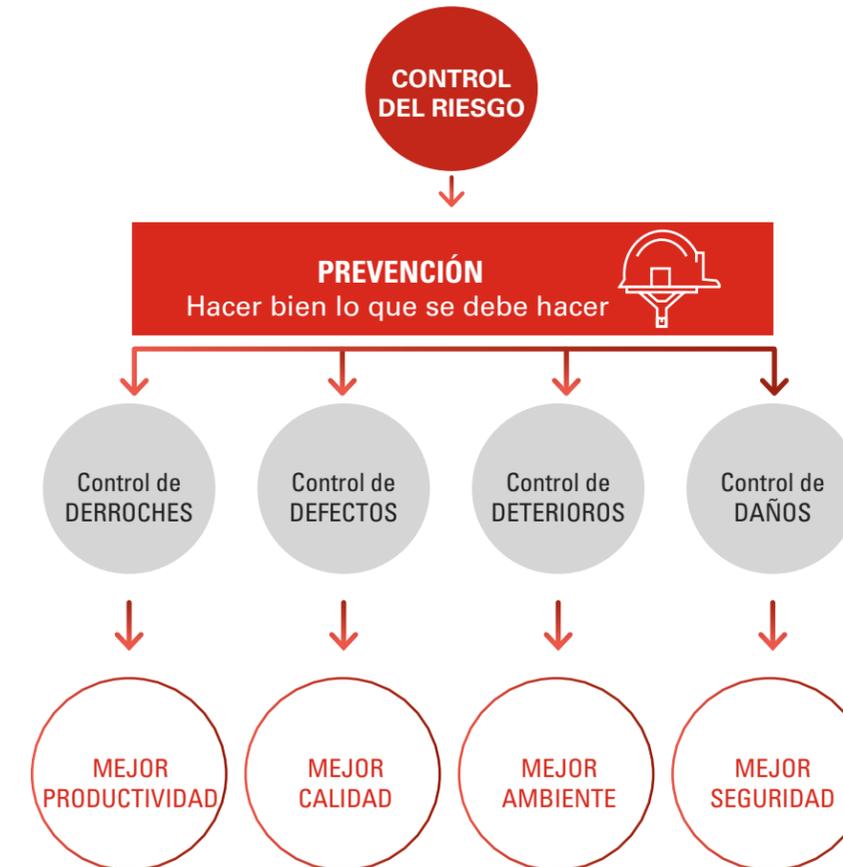
A través de mediciones mensuales, AGUNSA garantiza la calidad de los procesos que podrían llegar a suponer algún tipo de riesgo, incluyendo la competencia de las personas que los ejecutan. Los resultados obtenidos en estos procesos son utilizados para posteriormente evaluar y mejorar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral de forma continua, corrigiendo las no conformidades.



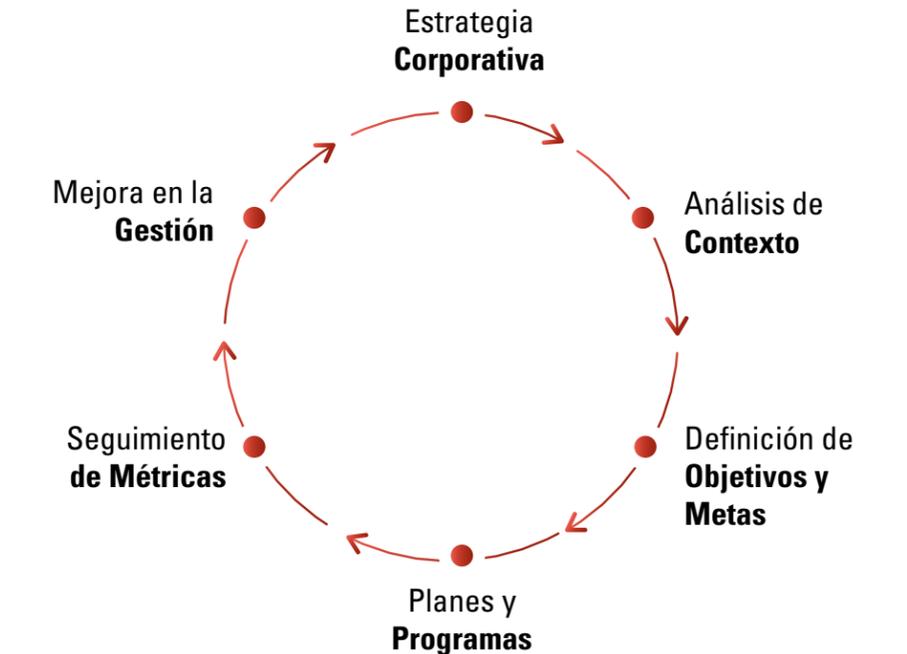
Se aplica el manual de la norma ISO para investigar incidentes laborales, incluyendo los procesos para identificar los peligros y evaluar los riesgos asociados para determinar las acciones de corrección correspondientes al caso.

GRI 201-2

En esta línea, existen mecanismos para que los trabajadores puedan reportar peligros relacionados con el trabajo y situaciones riesgosas, lo cual es incorporado en las nuevas formas de evitar dichos accidentes sin represalias. En caso de que los colaboradores deban retirarse del lugar de trabajo debido a situaciones que ellos consideren que podrían causar lesiones o problemas de salud, se aplica el procedimiento de seguridad y se detienen las faenas.



La gestión corporativa en materia de seguridad y salud laboral de AGUNSA se basa en un círculo virtuoso que contempla la estrategia corporativa, el análisis del contexto, la definición de objetivos y metas, la gestión de seguridad y salud ocupacional, el seguimiento de métricas y una mejora en la gestión empresarial.





05

Medio
Ambiente

Energía

GRI 3-3: ENERGÍA

Uno de los aspectos clave para el correcto desempeño de AGUNSA es la gestión adecuada del uso de energía. Para ello la compañía pone énfasis en la optimización y disminución de su consumo e introducción al mundo de las energías renovables. Esto, debido a que la empresa genera impactos principalmente en la calidad del aire que se asocian a las emisiones causadas a raíz de la producción de energía de fuentes no renovables y su consumo interno.

Actualmente, AGUNSA trabaja fuertemente en el desarrollo de una estrategia de sostenibilidad corporativa que contemple el aumento del porcentaje de energía renovable que se compra para lograr una mayor eficiencia energética.

En este sentido, uno de los grandes progresos ha sido el avance en establecer la línea base de energía y la evaluación de la factibilidad para pasar a ser clientes libres con compra de energía renovable en CDA Lampa (Centro de Distribución y Almacenamiento), junto con otros proyectos para co-generar energía limpia.



AGUNSA se encuentra en proceso de búsqueda de una startup que pueda proveer el servicio de evaluación de factibilidad para implementar soluciones de autogeneración de energía en los diferentes establecimientos y operaciones de la compañía.

El trabajo que realiza la compañía en cuanto a la eficiencia energética contempla las siguientes líneas de trabajo:

- Transformar la matriz de energía de combustibles fósiles a energías renovables.
- Instalar fuentes propias de generación de energía renovable (paneles solares, torres eólicas, entre otras).
- Implementar medidas de eficiencia energética (sensores en pasillos, iluminación led, campañas, entre otras).
- Plan de arborización de establecimientos para reducir las temperaturas del ambiente y hacer un menor uso de aire acondicionado.
- Cambio cultural del uso eficiente de energía mediante campañas, capacitaciones, entre otras iniciativas.

Asimismo, existen ciertas iniciativas e hitos que responden a estas líneas de trabajo, como la certificación Internacional IREC, la cual acredita que el módulo E del Centro Logístico de Lampa solo consume energía renovable desde marzo del año 2021. Además, permite rastrear y certificar internacionalmente el origen de la energía, lo que es recomendado en el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol). En este caso, la energía consumida fue originada en parques fotovoltaicos ubicados en el norte de Chile.

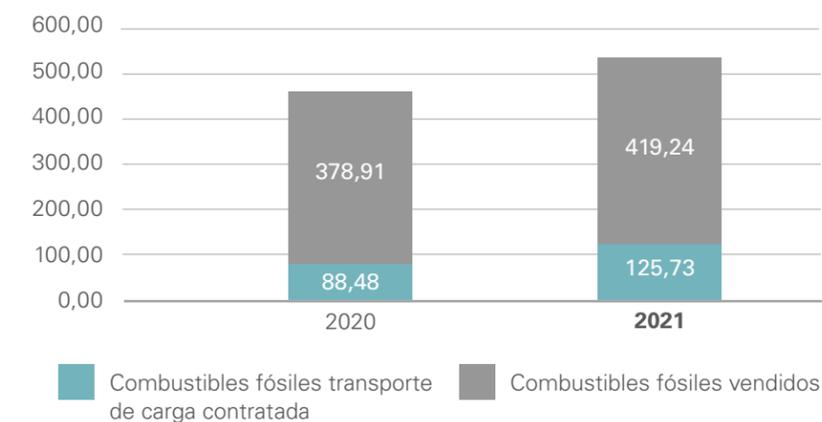
CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

GRI 302-1

	Unidad	2020	2021
Energía total requerida dentro de la organización	GWh	22	23
Combustibles fósiles	GWh	19	19
Electricidad sin atributo 100% renovable	GWh	3	3
Electricidad con atributo 100% renovable	GWh	0,00	0,47
Superficie	mil m ²	369	372
Energía total requerida / Superficie	kWh/m ²	60	61

CONSUMO ENERGÉTICO FUERA DE LA ORGANIZACIÓN (GWH)

GRI 302-2



Ahorro de 568.889 KWh de consumo eléctrico anual (215 hogares).
Ahorro anual de 100.563 litros de petróleo (633 barriles).



Durante septiembre de 2022 el módulo D del mismo Centro de Distribución se sumará al proyecto para continuar con las medidas de reducción de emisiones de la compañía.

Emisiones

GRI 3-3: EMISIONES

A través de la gestión eficiente de las operaciones y la modernización de los equipos, AGUNSA busca avanzar progresivamente en la cuantificación y reducción de sus emisiones. Si bien las operaciones de la compañía no son intensivas en cuanto a la generación de emisiones de GEI (gases de efecto invernadero), en el alcance 3 radica el mayor porcentaje de la emisión, impactando negativamente en el aumento del calentamiento global.

En esta línea, la compañía busca nuevos negocios donde involucrarse con evaluaciones ambientales asociadas a cada nuevo contrato.

Adicionalmente, se realizan esfuerzos para implementar mejores prácticas en el uso de agua, energía y disminución de generación de residuos

En cuanto a sus operaciones, la multinacional realiza una evaluación a través de una matriz de aspectos e impactos ambientales, estableciendo medidas de control sobre los aspectos más significativos con el objetivo de mitigarlos. Así, cada contrato o instalación cuenta con un plan de manejo ambiental, matriz de requisitos legales y de aspectos e impactos con medidas específicas de trabajo.

Toda esta gestión responde al compromiso de generar una estrategia de disminución de emisiones durante el 2022-2023, además de la conversión de cliente libre en los recintos donde es posible y la realización del levantamiento de factibilidad a nivel nacional. Además, la compañía está evaluando el cambio de gases refrigerantes (mayor impacto de alcance 1) por una alternativa menos contaminante, sosteniendo conversaciones con proveedores y clientes sobre su factibilidad.

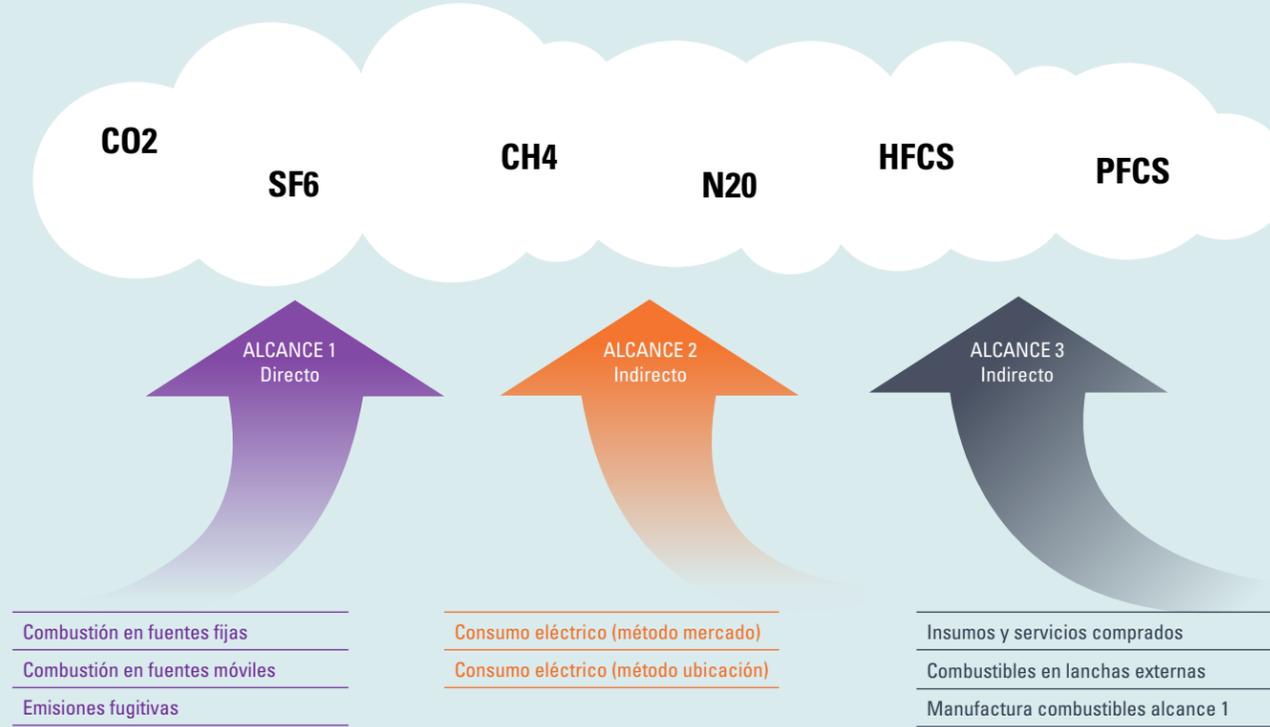
Los esfuerzos de AGUNSA en esta materia han logrado una disminución real de las emisiones generadas mediante la compra de energía renovable y la trazabilidad con los IREC1 obtenidos. A pesar de que no existe una meta impuesta, gracias a la identificación de las actividades que más impactan para el año 2023 se espera contar con una política, plan y programa definido.



La primera acción concreta fue medir la Huella de Carbono en el año 2020, acción que fue replicada en el año 2021.

Gracias a este proceso se han podido identificar las actividades que más impactan en los diferentes *Scopes*.

¹ Son los certificados emitidos por I-REC para acreditar la compra de energía renovable.



Transporte "Aguas Arriba"
Transporte "Aguas Arriba" - Minería
Transporte "Aguas Arriba" - Retail
Residuos y reciclaje
Viajes de negocio
Transporte de colaboradores
Trabajo remoto
Transporte "Aguas Abajo"
Fuga de gases refrigerantes en contenedores
Uso de productos comercializados (combustibles)

En cuanto a las acciones concretas contempladas, y en línea con el compromiso establecido con el IFC, los siguientes pasos a seguir abarcan:

- Cambio de gases refrigerantes R134A a R532. Ambos gases tienen el mismo propósito; sin embargo, la alternativa R532 disminuiría en un 60% las emisiones de CO2.
- Compra de energía renovable.
- Autogeneración de energía.
- Optimización de cargas camiones Emove.
- Electrificación de flota propia.

EMISIONES

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

Emisiones	Unidad	2020	2021
Alcance 1	tCO ₂ e	4.801,19	4.893,30
Alcance 2	tCO ₂ e	2.491,63	2.545,12
Alcance 3	tCO ₂ e	158.833	185.898

AGUNSA cuenta con una política ambiental que reconoce la existencia de impactos ambientales en las operaciones, pero no es explícita sobre emisiones.

Agua

GRI 3-3: AGUA

AGUNSA está comprometida con un uso eficiente del agua tanto en oficinas como en sus operaciones, principalmente en el lavado de contenedores, actividad considerada el proceso más intensivo en cuanto al uso de este recurso. Sin embargo, el consumo por personas es mayor en magnitud.

La zona central de Chile es el lugar en donde se desarrollan con mas intensidad las operaciones de la compañía y es donde se consume más agua potable. Los colaboradores en las instalaciones propias y la operación de lavado de contenedores en los Depositos Dry son las actividades que más impactan el valor total de consumos de agua.

Considerando la gravedad de dicha situación, para AGUNSA es clave optimizar la gestión eficiente del agua, buscando las mejores soluciones para la captación, utilización, reutilización, y gestión de efluentes de aguas a su medio cumpliendo la normativa nacional aplicable.

Como parte de las acciones concretas contempladas, y en línea con el compromiso establecido con el IFC, los siguientes pasos a seguir abarcan la instalación de medidores de consumo y el análisis de los resultados de forma mensual, así como la instalación de artefactos de consumo eficiente (duchas, lavamanos, wc), plantas de recirculación de agua de lavado de contenedores (RILES; consumo de agua) y establecer medidas de eficiencia hídrica (cambio de áreas verdes, menos pasto, riego tecnificado).

El compromiso es disminuir un 16% del consumo de agua potable del año 2021 al 2025, en términos absolutos.

EXTRACCIÓN DE AGUA

GRI 303-3

Aspecto	Unidad	2020	2021
Total de agua extraída	mil m ³	61,78	55,51
De aguas de terceros (suministro red + aljibe)	mil m ³	61,78	55,51
De aguas superficiales	mil m ³	0,00	0,00
De aguas subterráneas	mil m ³	0,00	0,00
De aguas marinas	mil m ³	0,00	0,00
De materias primas (producida)	mil m ³	0,00	0,00

DESCARGA DE AGUAS

GRI 303-2

Una de las prácticas más perjudiciales en esta materia es la descarga de aguas residuales. En esta línea, en AGUNSA no existen vertidos de efluentes ya que los procesos que generan dichos residuos se encuentran conectados a la empresa sanitaria cuando hay factibilidad, o bien se almacena el agua servida para su posterior retiro en lugares autorizados. En el caso de los RILES generados, estos son almacenados y retirados por la empresa acreditada hacia el destino final autorizado en el proceso de lavado de contenedores.



Respecto a los compromisos por asumir en base a los lineamientos acordados con el Banco Mundial, AGUNSA realizará un trabajo significativo en las instalaciones que no están asociadas a los agenciamientos ni a las lanchas, pero sí vinculadas al trabajo hecho en los depósitos. Además, se implementarán plantas de recirculación de agua y cambiarán los artefactos sanitarios en varias oficinas.



Los criterios para las instalaciones situadas en zonas sin requerimientos locales sobre vertidos se definieron a través de una matriz de requisitos legales de cada contrato.

GRI 303-2

Residuos

GRI 3-3: RESIDUOS

AGUNSA busca hacerse cargo de manera responsable de los residuos que genera en algunas etapas de su cadena de valor, fomentando la reducción, la reutilización y el reciclaje. Para esto, trabajar en reducir la generación de residuos en los establecimientos es de vital importancia. En los casos inevitables, el foco está en intentar segregar y reciclar todo aquello que sea posible y factible localmente. Finalmente, lo que no pueda ser valorizado debe disponerse en destinos autorizados, priorizando rellenos sanitarios sobre vertederos o basurales. En este marco de gestión, dentro de la política ambiental de AGUNSA se ha establecido como objetivo priorizar alternativas a la disposición de residuos.

Una de las prácticas implementadas para la gestión responsable de residuos corresponde a que cada establecimiento y contrato cuenta con un plan de manejo ambiental para definir el tipo de residuos que generan, cómo los tratan, almacenan y hacia dónde deben ser trasla-



Aporte al sector público:

Obtención de una licitación para el Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

Cargo: Almacenamiento de Sustancias Peligrosas

dados para su disposición final, incluyendo las frecuencias de reportes para declararlos. Asimismo, uno de los hitos más importantes en esta materia fue la continuación del avance en el área de reciclaje y la certificación en las líneas de negocio ISO 14001.

En cuanto a las medidas tomadas para mitigar los impactos negativos, solo en CDA Lampa (Centro de Distribución y Almacenamiento) registran indicadores de gestión de residuos donde analizan la capacidad de recuperación real. Actualmente, esta tasa es del 38% aproximadamente. Este establecimiento es el más grande de la compañía en Chile y el mayor generador de residuos, razón por la cual los esfuerzos están centrados en dicho centro y serán ampliados a nivel nacional el 2023.

Independiente del compromiso con el IFC, el mayor desafío a futuro en esta materia es tener una mejor gestión de residuos.

INICIATIVAS DE RECICLAJE

AGUNSA promueve la iniciativa de otorgar una segunda vida útil a los residuos generados, evitando así la acumulación en faena o en vertederos.

En las operaciones de la compañía se segregan los residuos por tipo en origen mediante la instalación de puntos limpios.

Actualmente se recicla plástico, fierro, aluminio, cartón y papel.

Para las operaciones en donde no se recicla, se está evaluando la factibilidad de hacerlo.

Ahorros Reciclaje de Residuos en Centro Distribución Lampa:



Reciclaje de Productos



138 toneladas de papel y cartón



64 toneladas de plástico



1.728 árboles salvados al año



Ahorro anual de 974 m³ en rellenos sanitarios (49 camiones)

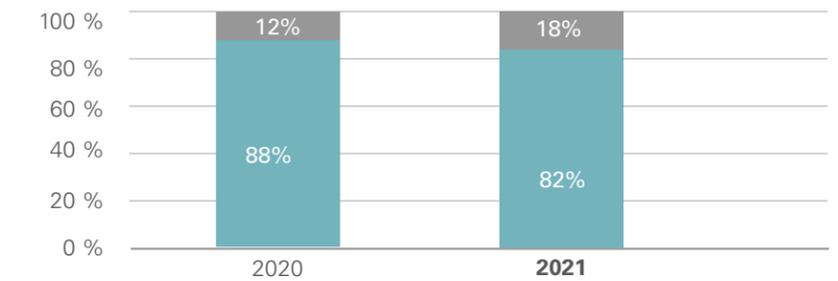
RESIDUOS TOTALES GENERADOS

GRI 306-2

Residuos	Unidad	2020	2021
Residuos totales generados	t	1.090	1.302
Residuos No Peligrosos a relleno sanitario	t	513	830
Residuos No Peligrosos a incineración	t	0	0
Residuos No Peligrosos a reciclaje	t	126	241
Residuos No Peligrosos a compostaje	t	0	0
Residuos No Peligrosos a otros tratamientos	t	0	0
Residuos Peligrosos a eliminación	t	451	231
Residuos Peligrosos a reciclaje	t	0	0
% Residuos enviados a eliminación	%	88%	82%
% Tasa de reciclaje	%	12%	18%

GESTIÓN DE RESIDUOS

GRI 306-4 | GRI 306-5



■ % Residuos enviados a eliminación

■ % Tasa de reciclaje



06

Nuestras Personas



Nuestros colaboradores

EQUIPO HUMANO

GRI 2-7

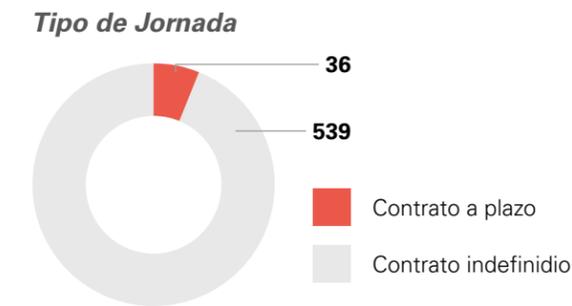
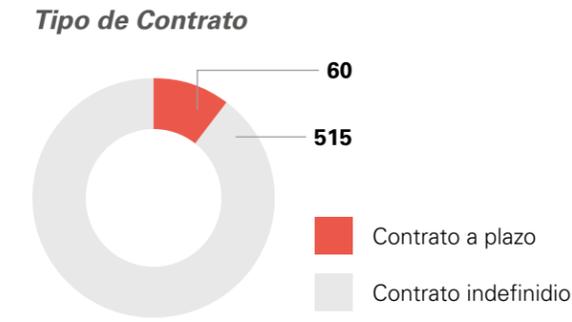
Para AGUNSA sus colaboradores representan una pieza fundamental que le permite a la compañía responder con excelencia a las necesidades de los clientes, conformando un equipo humano que destaca por tener visión de futuro, así como por estar comprometido con el desarrollo y la grandeza corporativa, convirtiéndose en el motor para mantener la confianza de los diversos actores que integran la red.

A través del área de Personas, se gestiona la atracción, el desarrollo y el compromiso del mejor talento, buscando apoyar el espíritu de la compañía y un crecimiento sostenible, aspirando siempre a la armonía y bienestar laboral.

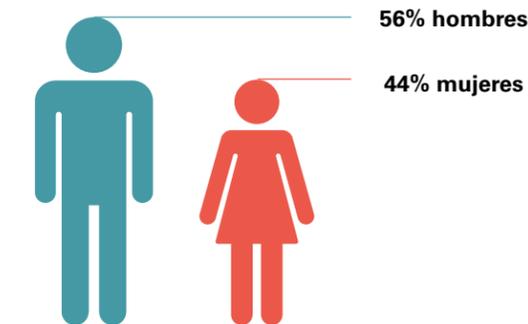
En el año 2021 el equipo humano de AGUNSA Chile estuvo conformado por 575 personas: 324 hombres y 251 mujeres, de Arica a Punta Arenas. Esta última cifra aumentó considerablemente en comparación con el año anterior, reflejando el compromiso que tiene la compañía con la diversidad de género.

Asimismo, los empleados con contrato fijo aumentaron durante este periodo, lo que da cuenta de la importancia que le otorga la empresa a la retención de talento y desarrollo de oportunidades.

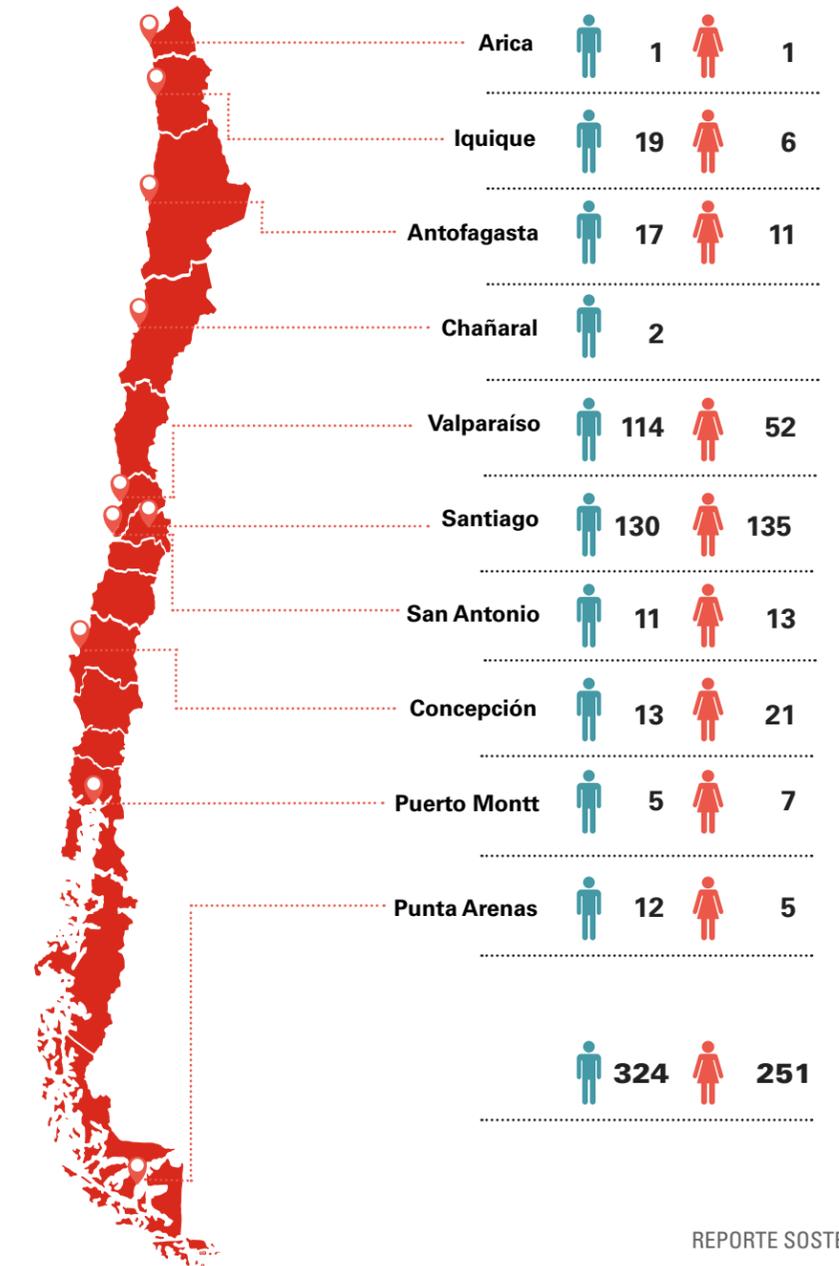
EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO



COLABORADORES POR GÉNERO



COLABORADORES POR GÉNERO Y UBICACIÓN



RELACIONES LABORALES

GRI 3-3 RELACIONES LABORALES | GRI 2-30

En el marco de las relaciones laborales, AGUNSA busca fomentar un buen clima laboral, protegiendo y resguardando el bienestar de sus colaboradores, así como su derecho de afiliación y participación en sindicatos y negociaciones colectivas.

En esta línea, vale la pena destacar que, actualmente, el 58% de los empleados están representados por un sindicato independiente que cuenta con un convenio colectivo, lo que obedece a las buenas prácticas que éste grupo mantiene con la empresa, donde los participantes cumplen un rol negociador en los beneficios que son transversales para toda la compañía.



AGUNSA nunca ha tenido un paro sindicalizado y cuenta con solo un sindicato

Relaciones Laborales

	2020 (%)	2021 (%)
N° de empleados representados por un sindicato independiente o cubiertos por convenios colectivos	354	333
Total de Empleados	556	575
Porcentaje de empleados representados por un sindicato independiente o cubiertos por convenios colectivos	64%	58%

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

GRI 3-3

AGUNSA trabaja bajo la premisa de ser una organización que vela por la inclusión y fomenta la no discriminación, fortaleciendo la diversidad entre sus colaboradores e igualdad de oportunidades. En este sentido, la "Política de Diversidad, Inclusión y No Discriminación" implementada por la compañía evidencia los esfuerzos realizados en esta temática, y se lleva cabo a través de las siguientes acciones:

- Se compromete a mantener la diversidad en los equipos de trabajo, reconociendo que las diferencias individuales permiten a la empresa oportunidades de mejoras a través del talento y las fortalezas de sus colaboradores.
- Fomenta una cultura interna inclusiva que promueva la dignidad y el respeto para todos, libre de todo tipo de discriminación relacionada con edad, sexo, raza, origen étnico, cultura, religión, estado civil, orientación sexual y capacidad física o mental, así como también actos de acoso sexual y otras formas de intolerancia y violencia.
- Diseña e implementa procesos de gestión de las personas que atienden exclusivamente a criterios de méritos y capacidad en relación con los requisitos del puesto de trabajo, evitando cualquier sesgo discriminatorio.
- Revisa esta política anualmente con el fin de asegurar su mejora continua y su adaptación conforme a cambios en la legislación laboral.
- Genera actividades, programas y/o mecanismos de formación y comunicación que permitan incorporar esta política en los colaboradores.



Además, para garantizar en la práctica la igualdad de oportunidades, los procesos de selección son abordados por un personal idóneo que cuenta con la capacidad de discernir y posicionar al empleado apto para lo cual se le está reclutando, considerando también la posibilidad de integrar a éste en otro puesto laboral según sus intereses. Esta práctica siempre se ha desarrollado con el rango salarial establecido y siguiendo los lineamientos del código de ética y de conducta por el que se rige la compañía.

En línea con el compromiso de la “Política de Diversidad, Inclusión y No Discriminación” implementado por la empresa, y el acuerdo establecido con el Banco Mundial, AGUNSA ha acordado una meta de género que apunta a visibilizar a mujeres en cargos ejecutivos y a través de una mayor incorporación en estos puestos de liderazgo. Asimismo, para facilitar la inclusión de personas en situación de discapacidad, la compañía realiza intervenciones en los equipos de trabajo donde éstas se desempeñarán con el objetivo de prepararlos para que brinden el mayor apoyo posible en el desarrollo de sus funciones. En la práctica, AGUNSA intenta cumplir con una reserva de empleos del 1% establecido por la Ley de Inclusión Laboral.

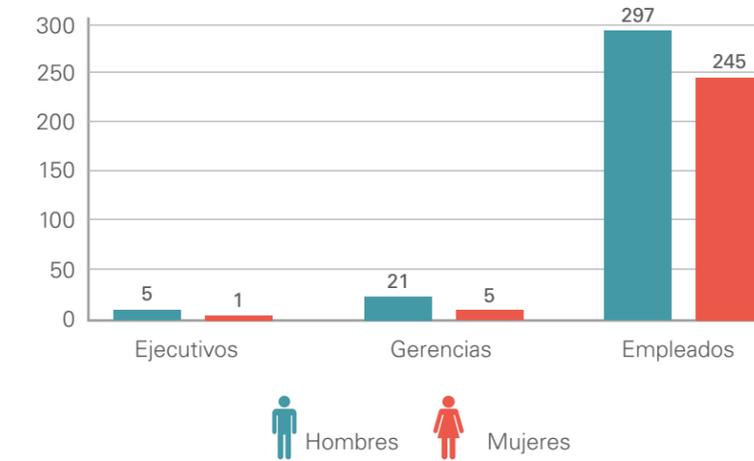


AGUNSA Y EL BANCO MUNDIAL

El compromiso de AGUNSA con la diversidad e inclusión se ve reflejado en el acuerdo que la empresa mantiene con el Banco Mundial, el cual busca aumentar la presencia de mujeres en altos cargos, obligando a cumplir las normas de desempeño de la entidad financiera. Esto se lleva a cabo privilegiando la capacitación y formación de mujeres que ya trabajan en la compañía.

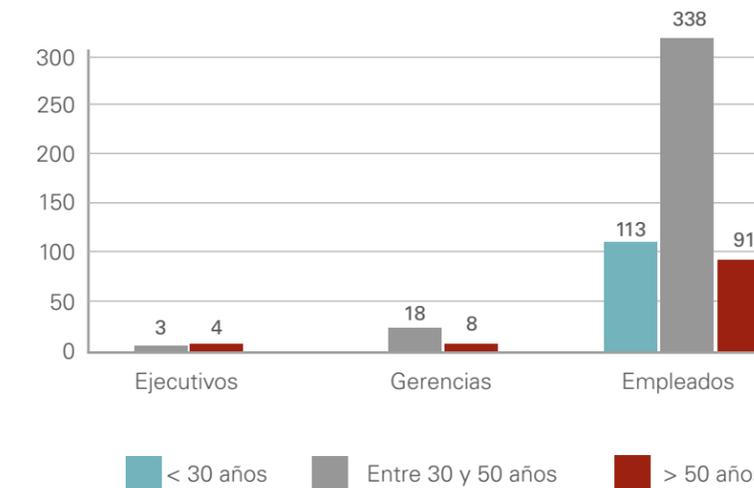
DIVERSIDAD SEGÚN CARGOS

GRI 405-1



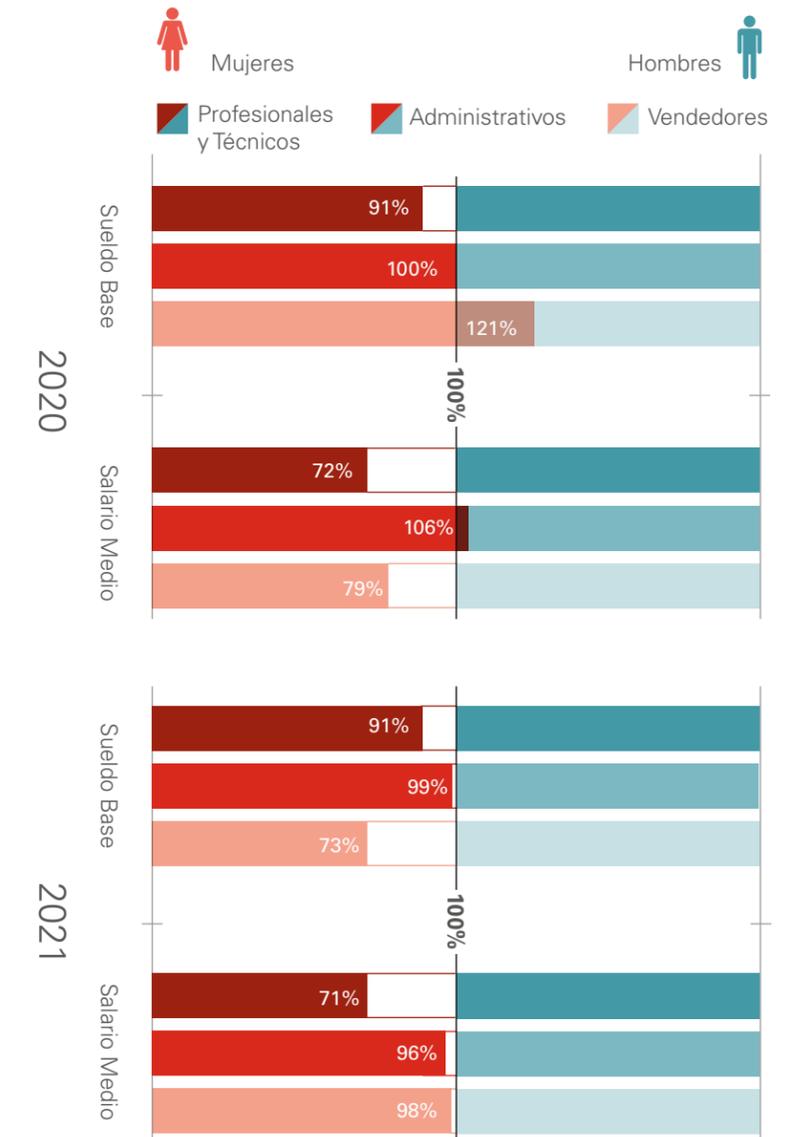
DIVERSIDAD SEGÚN EDAD Y CARGOS

GRI 405-1



RELACIÓN ENTRE SALARIO BASE Y REMUNERACIÓN DE MUJERES A HOMBRES

GRI 405-2





DESARROLLO DE LOS COLABORADORES

GRI 3-3 CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE LOS COLABORADORES

Para mantener el compromiso de ofrecer soluciones inteligentes y procesos flexibles adaptados a los requerimientos de los clientes es indispensable velar por el crecimiento profesional de los colaboradores dentro de la empresa. En esa línea se garantiza el aprendizaje constante de temáticas necesarias para el desarrollo del negocio y su vida profesional.

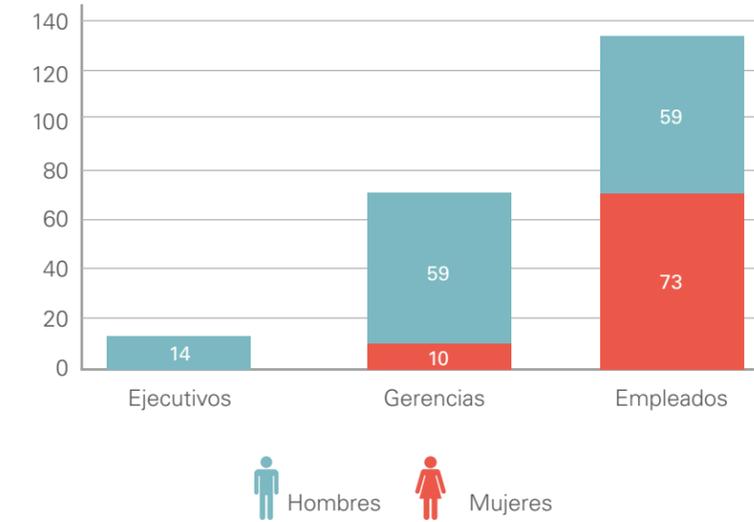
En la práctica, al inicio de cada año todas las jefaturas identifican las necesidades de formación del equipo a través de cursos de capacitación que buscan motivar y enseñar a los empleados, incentivando la mejora constante de habilidades cognitivas y emocionales mediante el desarrollo de conocimientos específicos, técnicos y herramientas para ejercer las labores de la mejor manera posible. Las temáticas abordadas son diversas y se profundiza en herramientas que fomentan habilidades tanto blandas como técnicas, tales como Excel, comunicaciones efectivas, marketing digital, entre otras.

Los colaboradores de AGUNSA también pueden desarrollarse profesionalmente mediante cursos de especialización, tanto abiertos como cerrados, relacionados a su cargo, el cual está sujeto a la evaluación de la jefatura respectiva y otros requisitos.

Mediante todas estas instancias de aprendizaje los colaboradores experimentan una mejora constante que se ve reflejada en las evaluaciones de desempeño, las cuales consisten en establecer, junto a la jefatura del área, los objetivos y metas del año, tanto específicos como generales.

PROMEDIO HORAS CAPACITACIÓN AL AÑO

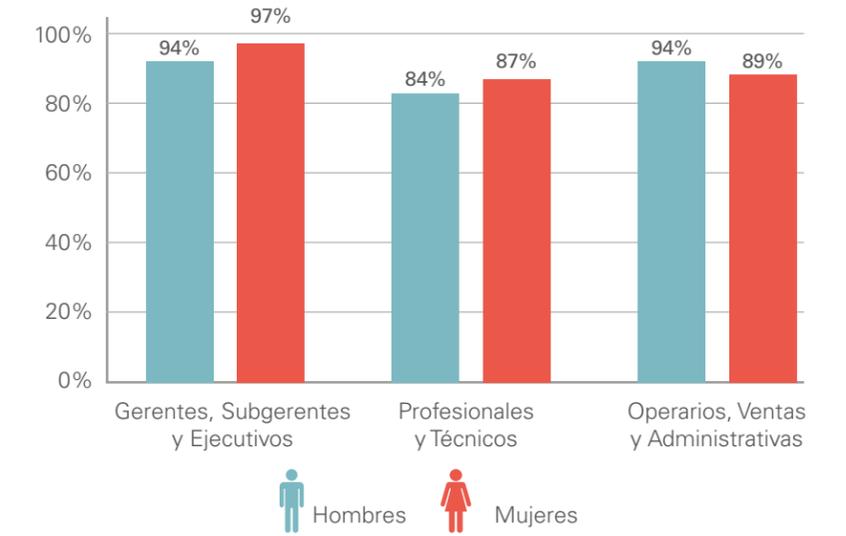
GRI 404-1



Una gran parte de la medición de la gestión de desempeño de cada colaborador depende de los resultados alcanzados por la compañía, realizando una evaluación a fin de año que determina si la persona cumplió, o no, con la programación diseñada inicialmente, dando espacio a un análisis de oportunidades para mejorar las brechas detectadas o fallos, las cuales pueden estar vinculadas al trabajador o a eventos que no estaban dentro de la planificación con el fin de calibrar los objetivos planteados.

PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES REGULARES DE DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL

GRI 404-3



Además, el compromiso de la compañía por optimizar el desempeño de sus colaboradores se materializa en duplicar la inversión en capacitaciones del 1% que establece la normativa actual. Es decir, por cada peso fijado por la normativa, AGUNSA añade otro extra.

BIENESTAR

GRI 3-3 RELACIONES LABORALES

En línea con el objetivo de mejorar la calidad de vida de sus colaboradores, AGUNSA genera constantemente instancias que responden a este compromiso, realizando diferentes actividades como cursos, charlas, eventos deportivos y culturales, olimpiadas internas, cena de fin de año, fiesta del deportivo, entre otras iniciativas.

Estas actividades, que por tradición se realizan todos los años, fueron suspendidas durante el 2020 debido al contexto nacional y sanitario, retomando algunas de ellas en el 2021, como la visita del viejito pascuero a las casas de los hijos de trabajadores de AGUNSA en época de navidad.

En cuanto al incentivo de la actividad física para empleados deportistas de la empresa, AGUNSA ha realizado financiamientos puntuales a colaboradores que pertenecen a algún equipo deportivo y/o participan en competencias.

Asimismo, independiente de los diversos beneficios que están establecidos por ley, AGUNSA gestiona de manera interna algunos por iniciativa propia, tales como la entrega de días adicionales a permisos normativos, gratificación voluntaria a fin de año, préstamos a personas por temas habitacionales y de salud (sujetos a evaluación) y aguinaldos que se entregan en fiestas patrias y a fin de año.

Algunos de los beneficios que por reglamento son otorgados a los colaboradores son el convenio con las Isapres, el Seguro Complementario y la oportunidad de visitar una parcela en Limache con piscina

y habitaciones para que los colaboradores puedan asistir durante el periodo estival con sus familias.

En línea con el compromiso de la empresa hacia el bienestar de sus colaboradores, existe una comunicación directa con la persona encargada de la gerencia de personas en el caso de situaciones puntuales que hayan impactado de manera negativa a algún empleado. En la situación específica de acoso laboral, hay un reglamento interno que menciona el procedimiento a seguir y la página web cuenta con un enlace para realizar la denuncia correspondiente al caso.



La gratificación legal se otorga fuera de la remuneración mensual, entregando un 60% en febrero y el 40% restante en noviembre, lo que apoya en dar mayor liquidez en las épocas previa a navidad y principio de año.



PRINCIPALES BENEFICIOS:



Actividades familiares



Días libres adicionales



Gratificación de fin de año



Préstamos habitacionales y de salud (sujetos a evaluación)



Aguinaldo fiestas patrias



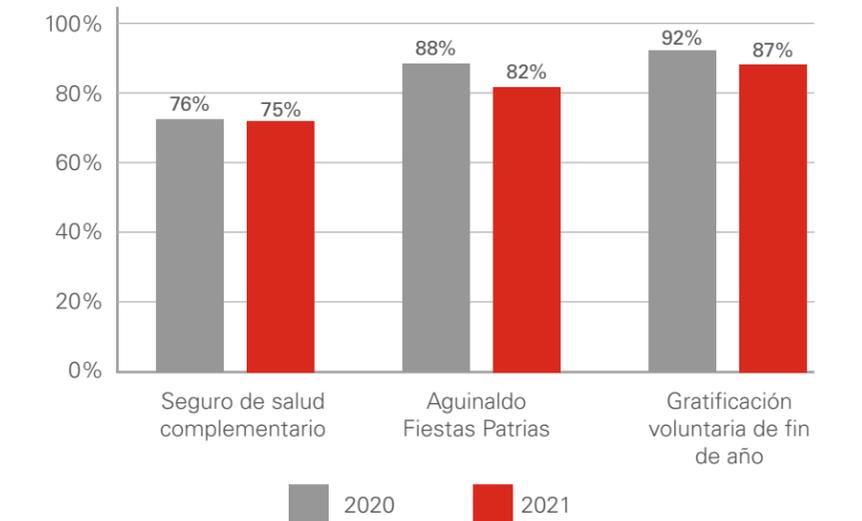
Convenio Isapre



Seguro complementario

COBERTURA DE BENEFICIOS

GRI 401-2



Salud y Seguridad

GRI 3-3 SALUD Y SEGURIDAD

AGUNSA establece un compromiso de cuidado a la vida de las personas, integrando aspectos clave como la seguridad, calidad y productividad empresarial que fortalecen el enfoque sistemático de la gestión preventiva mediante la implementación y certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (ISO 45001:2018).

El cuidado de sus colaboradores y contratistas es la clave para garantizar un lugar de trabajo seguro y saludable, lo que orienta los esfuerzos de la compañía hacia el fomento de un clima laboral positivo y de colaboración con los distintos stakeholders involucrados. Así, la compañía vela por la salud y seguridad de sus colaboradores implementando estrategias de mejora continua para disminuir la probabilidad de ocurrencia de un accidente laboral y mitigación de los impactos negativos, tales como el fallecimiento, lesiones, interrupción operacional, pérdida de clientes, demandas, sanciones económicas, entre otros.

Para ello, constantemente se realizan gestiones preventivas de forma sistémica con acciones que generen impactos positivos para controlar los riesgos, lo que se traduce en una reducción de daños a las personas (accidentabilidad laboral) y la propiedad (carga, equipos e instalaciones), fomentando un buen clima de trabajo, mayor fidelización y productividad.



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (ISO 45001:2018)

GRI 3-3 SALUD Y SEGURIDAD | 403-1 | 403-8

AGUNSA estructura su gestión en Prevención de Riesgos mediante la aplicación de sistemas que se rigen bajo la norma internacional ISO 45001:2018. Es por esta razón que, durante el 2021, la compañía y sus filiales continuaron implementando y certificando sus sistemas de gestión bajo estas normas, desarrollando auditorías internas y externas.

En este marco, el control sistémico de los riesgos y la mitigación de los impactos negativos se abordan a través de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional basado en la norma internacional ISO 45001:2018 (mencionada anteriormente), el cual contempla la política, objetivos, metas, y procedimientos a seguir.

Los desafíos de la compañía hacia el futuro están enmarcados en la automatización de la Gestión Preventiva, Medioambiente y Calidad, a través del uso de plataformas tecnológicas que le permitan mejorar la agilidad en las etapas de control operacional y atención oportuna en la gestión de proyectos.

En esta línea, AGUNSA consolida la automatización de la Gestión en Prevención de Riesgos, Medio Ambiente y Calidad a través de la plataforma tecnológica ISOTOOLS.

La aplicación de este Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional rige para el 100% del personal interno y contratistas en todas las actividades y servicios de la organización como administración, logística, transporte, agenciamiento, *bunkering*¹, puertos, aeropuertos, entre otros.



AGUNSA cuenta con una Política de Seguridad y Salud Operacional que se enfoca en el cuidado a la vida y el control sistemático de los riesgos a través del sistema de gestión basado en la ISO 45001:2018.

¹ Es el suministro de combustible para uso de los barcos, abarcando la logística de carga y distribución del combustible entre los tanques disponibles a bordo.

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL CERTIFICADOS ISO 45001

CHILE	EMPRESA	UNIDAD DE NEGOCIO	SUCURSAL	ISO 45001 (Seguridad y Salud)
Empresas y Líneas Negocio con certificación ISO 45001		Almacenaje y Distribución	Santiago – Lampa (Anglo American)	✓
			Santiago – Los Bronces (Anglo American)	✓
		Agendamiento y Lanchas	Iquique	✓
		Transporte Proyectos	Santiago – Antofagasta	✓
		Minería	Antofagasta	✓
			Santiago – Los Bronces	✓
			Antofagasta – Tal Tal	✓
			Arica – TPA	✓
			Concepción	✓
			Logística Portuaria	✓
	Logística Portuaria	Chañaral	✓	
		Concesiones y Operaciones Aeroportuarias	✓	
	Concesiones y Operaciones Aeroportuarias	Puerto Montt	✓	
		Arica	✓	
En proceso de implementación y certificación ISO 45001		Almacenaje y Distribución (Transporte)	Santiago, Antofagasta (CODELCO)	✓
			Valparaíso	✓
		Terminales Marítimos	San Antonio	✓
		Agencia Extraportuaria	Santiago, Valparaíso, San Antonio	✓
	Aseo y Seguridad	Santiago, Valparaíso, San Antonio	✓	

GRI 403-2

La gestión de seguridad y salud ocupacional de AGUNSA contempla las etapas de planificación, ejecución, seguimiento y mejora continua.



PLANIFICACIÓN

- Política de Seguridad y Salud Laboral
- Gestión del Riesgo del Negocio
- Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos
- Identificación de Requisitos Legales Aplicables
- Normas de Clientes, Normas ISO, Normas de Desempeño IFC (Banco Mundial)



EJECUCIÓN

- Programa de Control de Riesgos Operacionales
- Programa de Salud Ocupacional
- Programa de Capacitación en Formación Preventiva
- Programas Sociales
- Emergencias



SEGUIMIENTO

- Revisión y Monitoreo KPIs
- Auditorías
- Revisión por la Dirección (Gerencia Corporativa y Gerencia de Línea)
- Análisis de datos
- Manejo comunicacional



MEJORA CONTINUA

- Incidentes (investigación de accidentes con daño o de alto potencial)
- Hallazgos (desvíos, oportunidades de mejora, no conformidades)
- Participación de partes interesadas, tales como Comité Paritario de Higiene y Seguridad, sindicatos, proveedores, contratistas, entre otros.
- Reclamos y sugerencias.

PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

GRI 403-7 | 403-9 | 403-10 | 416-2

Identificación de peligros y evaluación de riesgos



Tratamiento hallazgos (desvíos, oportunidades de mejora, inconformidades)



Investigación de incidentes (lecciones aprendidas) y su respectiva evaluación de eficacia de medidas o planes de acción



Programas de capacitación



Identificación y cumplimiento de requisitos legales y otros



*Trazabilidad requisitos legales aplicables: Memoria AGUNSA 2021

Gracias a las buenas prácticas y mejoras constantes aplicadas por la compañía en cuanto a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, durante el 2021 **no se registraron lesiones con grandes consecuencias, fallecimientos ni dolencias o enfermedades graves para colaboradores y contratistas.**

Asimismo, no se registraron incidentes de incumplimiento con respecto a los impactos en la salud y la seguridad de los servicios.

PROMOCIÓN DE LA SALUD DE LOS COLABORADORES

GRI 403-5

A través de su plataforma digital y murales físicos, AGUNSA comunica a sus colaboradores el acceso a los servicios médicos no ocupacionales y de salud, así como los beneficios de distintas entidades de salud no laborales. Adicionalmente, se ofrece un seguro de salud complementario para cada uno de los empleados de la compañía.

No obstante, la entidad vela por la salud de sus colaboradores desde todo punto de vista, independientemente de que esté, o no, relacionado al ámbito laboral. Muestra de ello es la puesta en marcha de iniciativas voluntarias como campañas preventivas contra el cáncer, adicciones, alimentación sana, programa de gimnasia de pausa, entre otras.



EXÁMENES OCUPACIONALES

Según el riesgo de la actividad a desarrollar y en cumplimiento con los protocolos exigidos por el MINSAL relacionados a la salud laboral, AGUNSA realiza exámenes médicos pre ocupacionales y ocupacionales en función del cargo a desempeñar. Todos los exámenes y datos de salud de los colaboradores son resguardados por la gerencia de personas, con previa autorización del trabajador.



CAPACITACIONES EN SALUD Y SEGURIDAD

Durante el 2021 la compañía realizó capacitaciones en materia de salud y seguridad laboral con el fin de otorgar herramientas y conocimiento a sus colaboradores en diversas temáticas.



Para las partes interesadas, AGUNSA realiza charlas, publicaciones y entrega directa de información a través de su página web, intranet, correo electrónico e *Isotools*, en donde aborda:

- La Política de SySO
- Reglamento interno de Higiene y Seguridad
- Inducción de Obligación de Informar (ODI)
- Reglamento para contratistas y subcontratistas
- Planes y Programas de Seguridad
- Actas y reuniones

Listado de capacitaciones y entrenamientos desarrollados en materia de salud y seguridad laboral durante el periodo

Objetivos del curso

GRI 403-5

	Primeros auxilios	Conocer las técnicas de primeros auxilios para dar contención mientras se otorga atención profesional
	Prevención de incendios y manejo de extintores	Lograr identificar tipo de fuego, uso de extintor y medidas preventivas
	COVID	Tomar conciencia de las consecuencias y medidas preventivas
	Curso Punto de Encuentro para Comités Paritarios	Contextualizar alcance de gestión de los Comités Paritarios
	Curso básico de Prevención de Riesgos	Dar a conocer los conceptos básicos de prevención de riesgos laborales
	Programa Safestar	Evitar errores a partir del reconocimiento y la gestión de determinados estados emocionales, especialmente los de mayor propensión a cometer accidentes laborales
	Programa Propensión al Riesgo	Conocer el nivel de propensión al riesgo de trabajadores e identificar brechas a fin de ser abordadas en un proceso de formación que permita fortalecer al trabajador en su capacidad de controlar los factores de riesgo
	Teletrabajo	Entregar las herramientas necesarias para desarrollar un ambiente de trabajo óptimo desde punto de vista ergonómico y psicosocial
	Riesgos de conducir a la defensiva	Tomar conciencia sobre los riesgos de conducir a la defensiva
	Almacenamiento y transporte de sustancias peligrosas	Conocer la normativa referente al peligro de almacenamiento de sustancias peligrosas
	Curso Identificación y Evaluación de Peligros	Familiarizar al personal con los riesgos a los que están expuestos en el lugar de trabajo, identificando las matrices de riesgo
	Procedimientos Operativos y de Emergencia	Identificar las tareas que corresponden a las personas con sus respectivos riesgos y medidas de control



SEGURIDAD DE CONTRATISTAS

GRI 3-3 GESTIÓN DE PROVEEDORES Y TRANSPORTISTAS

Con el fin de resguardar la salud y vida de todos los trabajadores durante el desarrollo de sus funciones dentro de la infraestructura física de AGUNSA, la compañía elaboró un Reglamento Especial de Contratistas y Subcontratistas para definir restricciones, responsabilidades y la forma de comunicación con estos.

En esta línea, se han implementado acciones concretas, tales como charlas de seguridad al inicio de las funciones del personal en las instalaciones; presentaciones mensuales sobre un programa de control de riesgos por parte de proveedores y, en el caso de accidentabilidad laboral, se exige un informe por parte del proveedor y se realiza un seguimiento por parte del Comité Paritario de Higiene y Seguridad.

Durante los últimos años AGUNSA ha realizado modificaciones e implementado acciones concretas para mejorar la seguridad de sus contratistas, tales como:

1. Definir procedimientos de acreditación de proveedores
2. Estandarizar requerimientos para desarrollo de tareas riesgosas
3. Aumentar la cantidad de asesores en prevención de riesgos en terreno
4. Solicitar seguros de accidentes para trabajadores externos que realizan trabajos riesgosos
5. Revisar mensualmente el cumplimiento de obligaciones laborales de proveedores permanentes



RENOVACIÓN
DEL 96%

DE LOS CONTRATOS
AL MOMENTO DE SUS
VENCIMIENTOS

Experiencia Clientes

GRI 3-3 EXPERIENCIA CLIENTES

AGUNSA reconoce la importancia de crear vínculos sólidos y relaciones a largo plazo con sus clientes, por lo que se enfoca en sus principios sociales y comerciales de la confianza, respeto, profesionalismo y colaboración.

La clave para satisfacerles está en entregar un servicio de alto estándar en calidad y excelencia operacional, respondiendo a sus necesidades y creando una relación a largo plazo con soluciones innovadoras.

La calidad en la entrega de los servicios por parte de AGUNSA ha reflejado diversos impactos positivos como resultado, tales como aumentar los ingresos a través de nuevos contratos; aportar en la rentabilidad, eficiencia y seguridad de las operaciones de sus clientes; potenciando la economía e impulsando la contratación de personal, entre otros.

Lo anterior se traduce en la renovación del 96% de los contratos al momento de sus vencimientos, lo cual representa el principal indicador de satisfacción para la compañía.

Cabe destacar que, a medida que los contratos se acercan a su fecha de caducidad, AGUNSA realiza una revisión completa de la cuenta analizando sus servicios, recursos, tarifas, entre otros factores, con el objetivo de desarrollar una nueva propuesta competitiva para su renovación. El 4% restante corresponde a la imposibilidad de una renovación debido a cláusulas referentes al seguro y su cobertura.

Adicionalmente, la compañía establece reuniones mensuales con sus clientes a fin de evaluar los KPI/SLA² establecidos por contrato, discutiendo en cada sesión diferentes temas contingentes a nivel nacional e internacional y cómo estos influyen en el negocio a corto, mediano y largo plazo.

²Los SLAs son métricas que describen los acuerdos de servicio, los umbrales, mientras que los KPIs se usan generalmente para medir el desempeño de las empresas en relación con sus objetivos estratégicos. Sin embargo, los KPIs pueden formar parte de un SLA para medir la entrega de los estándares de servicio definidos



RECONOCIMIENTO DE ANDES-CHILE

Durante el año 2021 la compañía recibió felicitaciones por parte del cliente Andes, sumado a representantes en Chile y Perú de Shimano, bicicletas Mérida, Scott y varias marcas de accesorios deportivos.

“Comenzamos a operar este año con AGUNSA y AEXSA con servicios integrales desde el Puerto San Antonio. ¡Nuestra experiencia como cliente ha sido excelente! El equipo humano ha demostrado alta capacidad profesional; y lo más importante, entender claramente nuestras necesidades.

Hemos quedado muy satisfechos con un servicio que sobrepasó lo comprometido y es por esta razón que seguiremos trabajando con AGUNSA y AEXSA”.

*Roberto Fischer
CFO
Andes Industrial Limitada*



La compañía también aporta a través de su gestión interna en la sostenibilidad de sus clientes al medir y reducir la huella de carbono e implementar economía circular mediante la gestión adecuada de sus residuos buscando maximizar el uso de sus recursos.

En este marco, AGUNSA ha alcanzado grandes logros gracias al constante acompañamiento de sus clientes en temas asociados al crecimiento y la adaptación de sus desviaciones operacionales, otorgando una solución y un alto nivel de satisfacción. Asimismo, vale la pena resaltar que estos logros también han sido posibles gracias a la forma inmediata y transparente de actuar de AGUNSA frente a alguna equivocación.

Además, vale la pena destacar que, de forma periódica, existe una coordinación para abordar a tiempo las posibles problemáticas que puedan ir surgiendo y, en caso de generarse impactos negativos, se crean mesas de trabajo para buscar soluciones operativas en conjunto. Estos impactos negativos reales están relacionados principalmente con el consumo de combustible por la utilización de equipos en las operaciones de los clientes, los cuales generan emisiones de CO₂ y contaminación acústica. Asimismo, existe un potencial impacto negativo al presentar una posible emergencia por derrame de carga o combustible/lubricantes. Para responder a estos, AGUNSA cuenta con planes de acción para mitigar los impactos de derrames en ruta.



Hasta el momento, AGUNSA ha tenido cero multas por el incumplimiento de los parámetros de calidad del servicio establecidos en cada uno de los contratos.

En esta línea, los sistemas utilizados para medir el control y gestión de calidad están basados en la norma ISO 9001. Además se realizan encuestas de satisfacción o customer journeys con el objetivo de implementar acciones concretas asociadas a las operaciones y relación con cada cuenta.

De manera formal, el compromiso de generar mejoras continuas en los procesos productivos está establecido en todos los contratos y acuerdos que AGUNSA genera con cada uno de sus clientes, buscando ir siempre más allá a través de la flexibilidad y respuesta oportuna que tanto caracteriza a la compañía.

PRINCIPALES CLIENTES

AGENCIAMIENTO MARÍTIMO



REPRESENTACIONES AÉREAS



LOGÍSTICA





Proveedores y transportistas

GRI 3-3 TP-14: GESTIÓN DE PROVEEDORES Y TRANSPORTISTAS

Para AGUNSA es importante mantener una buena relación de beneficio mutuo con sus proveedores y transportistas a través de iniciativas que fomenten relaciones sólidas de colaboración y fortalezcan los lazos entre sí.

En esta línea, la compañía cuenta con un área de gestión de proveedores cuyo objetivo es velar por el correcto cumplimiento de los acuerdos comerciales, la normativa legal vigente y los métodos internos de subcontratación y prevención de riesgos, para lo cual se han desarrollado procedimientos de acreditación que indican la documentación que cada proveedor de AGUNSA debe presentar a la compañía antes y durante la prestación de sus servicios.

Adicionalmente, AGUNSA posee una subgerencia de HSE consolidada.

La mayoría de los proveedores estratégicos corresponden a empresas relacionadas, por lo que existe una sinergia y un mayor flujo interno.

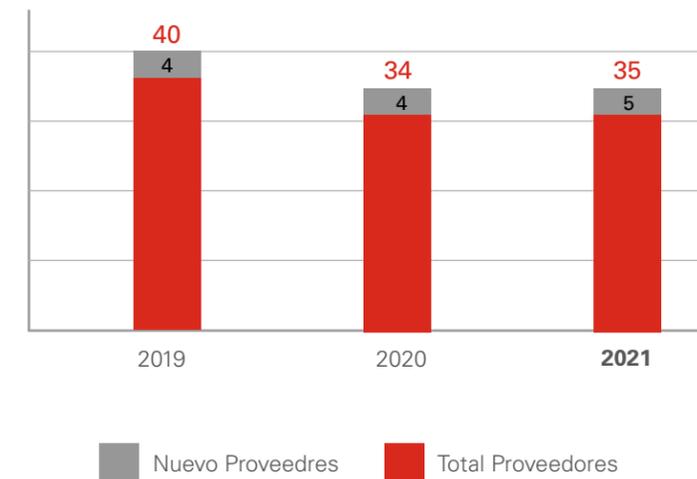
SISTEMA DE CONTROL DE PROVEEDORES

AGUNSA ha desarrollado un Sistema de Control de Proveedores y cuenta con administradores de contrato asignados a cada supplier para controlar los trabajos realizados en terreno en cada instalación.

Además, con el fin de monitorear diariamente el cumplimiento de acreditación de contratistas, se solicita a cada proveedor toda la documentación asociada a prevención de riesgos comerciales y laborales.

AGUNSA comparte los lineamientos y las buenas prácticas establecidas en el manual del Ministerio de Energía denominado **“Buenas prácticas en la gestión de proveedores y contratistas en la construcción de proyectos de energía”**.

PROVEEDORES Y NUEVOS PROVEEDORES CONTRATADOS



PAGO PROVEEDORES

Tipo de proveedor	Promedio días de pago
Productos	30
Servicios	39,67
Otros	22,5



07

Desempeño Económico



GRI 3-3 DESEMPEÑO ECONÓMICO

A través de la constante mejora en sus operaciones, AGUNSA busca mantener la rentabilidad y el crecimiento de la empresa considerando el compromiso continuo con la protección del medio ambiente; lo cual logra incentivando una cultura de responsabilidad en todos sus colaboradores e integrando en toda la cadena de valor una gestión ambiental responsable, en cumplimiento con la normativa vigente, requisitos y estándares de sostenibilidad voluntarios.

No obstante, a pesar del complejo escenario vivido en 2021 producto de la pandemia, la empresa logró adaptarse a las nuevas formas de trabajar, creció en actividades y resultados, garantizando la continuidad operacional y el cuidado de su personal. En este punto vale la pena destacar el crecimiento obtenido por la división logística de la compañía, la cual alcanzó un resultado histórico producto de la gestión del área de almacenaje y distribución con el fortalecimiento del negocio minero, además del mejor desempeño en las áreas de *freight forwarding*, venta y arriendo de contenedores y transporte.

Como hitos importantes, en lo que respecta a nuestros clientes de la industria minera, destacan la renovación del contrato de operador logístico de Codelco y la adjudicación de nuevos contratos tales como operador logístico de Teck Quebrada Blanca II, transporte de Sierra Gorda y Chuquicamata Subterráneo, entre otros. Adicionalmente, mediante la filial REPORT, AGUNSA se adjudicó el servicio de operación y mantención en Isla Guarelo para cliente Compañía Siderúrgica Huachipato, entre otra decena de contratos.

En cuanto al negocio portuario, en 2021 se adjudicó la concesión del Terminal 2 de Valparaíso, con lo que la compañía regresó a la actividad portuaria en la zona central (que fue parte de los desafíos establecidos en el plan estratégico anual).

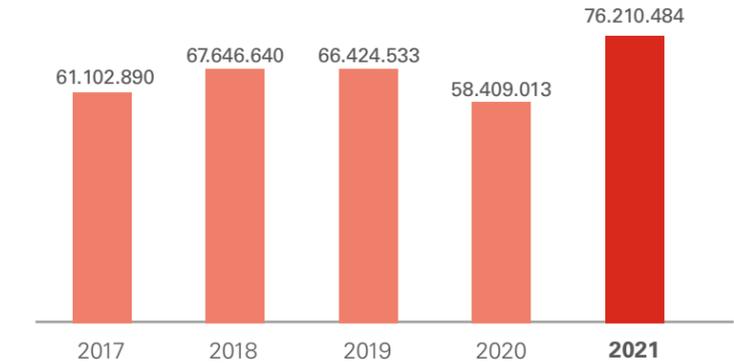
En el área de agenciamiento portuario resalta la renovación del principal contrato con Collahuasi por cuatro años más, lo cual ratifica el nivel de servicio ofrecido en esta exigente industria.

Respecto a las filiales concesionarias de aeropuertos en Calama, La Serena, Magallanes, Puerto Montt y Arica, a pesar de las restricciones en el tráfico aéreo impuestas por el Estado con motivo de la pandemia, la empresa continuó operando con normalidad y cumpliendo su Contrato de Concesión. Por su parte, las concesiones de los aeropuertos de Magallanes y La Serena finalizaron en 2021 con fecha 31 de marzo y 31 de octubre, respectivamente, ambas con total normalidad y apego al Contrato de Concesión.

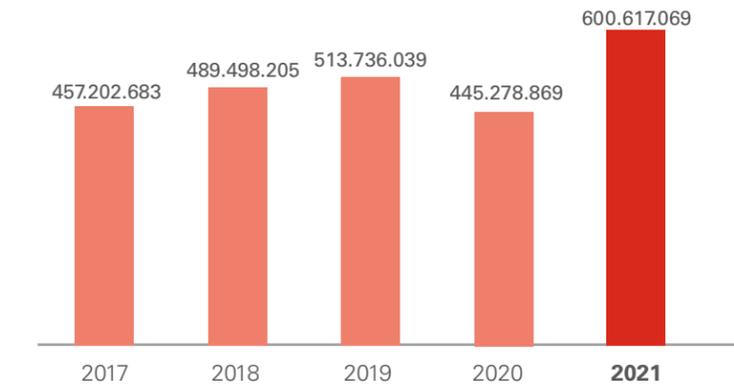
NEGOCIO

A pesar del alto nivel de impacto que tiene el escenario político en el desempeño del negocio, en términos generales AGUNSA obtuvo resultados muy positivos en 2021, logrando ser uno de los mejores años con récord en ventas y crecimiento.

EBITDA EN USD



VENTAS EN USD



DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD 2021

Durante el último trimestre del 2021 AGUNSA diseñó una estrategia de sostenibilidad que será implementada en el 2022, lo que permitió ampliar la mirada corporativa e iniciar el trabajo de evaluación interna para identificar cuáles son las dimensiones más importantes para la compañía y sus partes interesadas, a fin de enfocar el trabajo en esos puntos específicos o materiales.

Durante el año también se presentaron desafíos orientados a la adaptación en los tiempos con las exigencias provenientes del mercado en materia Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG), ya que el mundo financiero está demandando mayor información de sostenibilidad para la toma de decisiones de inversión. En este sentido, se trabajó con IFC para obtener un financiamiento que clasifique como ASG, lo que exigió varios requisitos y objetivos¹.

¹ Ver detalle en capítulo 1: Enfoque Estratégico.

CONTINUIDAD OPERACIONAL

Ante situaciones que puedan poner en peligro la continuidad operacional, AGUNSA cuenta con un plan de contingencia que permite mantener operativos los servicios en forma manual en todas las áreas del negocio, si es requerido. Además, algunas aplicaciones del negocio, como el sistema administrativo financiero, están debidamente protegidas y respaldadas con data básica de clientes, proveedores, sus respectivas razones sociales, cuentas corrientes, datos básicos tributarios y tarifas, lo que garantiza la continuidad de las transacciones necesarias para cumplir con todas las partes de cada proceso.

PRINCIPIOS TRIBUTARIOS

GRI 207-1

La sociedad corporativa tiene como principio el cumplimiento de las obligaciones tributarias y las normativas que se deben cumplir a cabalidad. En este sentido, la gerencia de administración es responsable del cumplimiento de la estrategia fiscal.

En cuanto a los impuestos, la organización cuenta con una estrategia fiscal que se aplica a todas las filiales y coligadas tanto nacionales como extranjeras, optimizando los beneficios tributarios que se puedan aplicar en esta materia y manteniendo una tasa efectiva menor en impuesto a la renta, así como el buen control en pagos de IVA y otros impuestos.

El área de tributación de AGUNSA es la encargada de mantenerse actualizada con respecto a los cambios normativos y la aplicación de ley.

08

Índice GRI y Anexos

Índice Global Reporting Initiative

Declaración de uso	AGUNSA ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre 01 de enero de 2021 y 31 de diciembre de 2021 utilizando como referencia los Estándares GRI.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021

Enfoques de Gestión 3-1 3-2 3-3		
Tema Material	Sección - Capítulo	Página
Desempeño Económico	desempeño económico	114
Gestión de riesgo	Nuestro Negocio	72
Innovación y transformación digital	Nuestro Negocio	59, 60, 70
Logística	Nuestro Negocio	54
Derechos Humanos	Enfoque estratégico	33
Ética, integridad y anticorrupción	Gobernanza	45
Gobierno Corporativo	Gobernanza	36
Relaciones laborales	Pilar nuestras personas	88, 94,
Capacitación y desarrollo de colaboradores	Pilar nuestras personas	92
Diversidad e igualdad de oportunidades	Pilar nuestras personas	89
Experiencia Clientes	Pilar nuestras personas	105
Salud y seguridad Laboral	Pilar nuestras personas	96, 98,
Gestión de proveedores y transportistas	Pilar nuestras personas	104
Energía	Pilar ambiental	76
Emisiones	Pilar ambiental	78
Agua	Pilar ambiental	80
Residuos	Pilar ambiental	82

Indicador	Descripción	Sección - Capítulo Omisiones / Respuesta	Página
Contenidos Generales (2021)			
La organización y sus prácticas de presentación de informes			
2-1	Detalles organizacionales	Presentación	9,
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Anexos	45
2-3	Período de informe, frecuencia y punto de contacto	Anexos	Este reporte es anual, periodo 1 de enero 2021 al 21 de dicimebre del mismo año. Contacto: nicolas.calvo@agunsa.com
Actividades y trabajadores			
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Enfoque estratégico	30
2-7	Empleados	Pilar personas	86, 127
Gobernanza			
2-9	Estructura y composición de la gobernanza	Gobernanza	38
2-10	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobernanza	38, 39
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	Anexos	José Manuel Urenda Salamanca
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	Gobernanza	41
2-13	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	Gobernanza	41
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Anexos	41
2-16	Comunicación de preocupaciones críticas	Gobernanza	41
2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	Gobernanza	41
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Gobernanza	No se realizan evaluaciones de desempeño al Directorio

Indicador	Descripción	Sección - Capítulo Omisiones / Respuesta	Página
Estrategia, políticas y prácticas			
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Enfoque estratégico	6, 20, 22
2-23	Compromisos de política	Gobernanza	46
2-25	Procesos para remediar impactos negativos	Gobernanza	48
2-26	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	Gobernanza	41
2-27	Cumplimiento de leyes y reglamentos	Gobernanza	46
Participación de los grupos de interés			
2-29	Enfoque para la participación de las partes interesadas	Enfoque estratégico	26
2-30	Acuerdos de negociación colectiva	Pilar personas	88
Contenidos Básicos Específicos			
Desempeño Económico			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	Pilar desempeño económico	130
Altos Directivos			
202-2	Proporción de altos directivos contratados de la comunidad local	Gobernanza	38
Lucha contra la corrupción			
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Gobernanza	48, 123
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Gobernanza	46, 123
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Gobernanza	46,
Desempeño Fiscal			
207-1	Enfoque de Impuesto	Pilar desempeño económico	116
CATEGORÍA: Medio Ambiente			
Energía			
302-1	Consumo de energía dentro de la organización	Pilar medioambiente	77
302-2	Consumo de energía fuera de la organización	Pilar medioambiente	77
Agua (2018)			
303-3	Extracción de agua	Pilar medioambiente	81

Indicador	Descripción	Sección - Capítulo Omisiones / Respuesta	Página
Emisiones			
305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	Pilar medioambiente	79
305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).	Pilar medioambiente	79
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pilar medioambiente	79
Residuos			
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación.	Pilar medioambiente	83
306-4	Transporte de residuos peligrosos	Pilar medioambiente	83
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Pilar medioambiente	83
CATEGORÍA: Desempeño social			
Empleo			
401-1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	Pilar personas	127
401-2	Cobertura de beneficios	Pilar personas	95, 125
Salud y seguridad en el trabajo (2018)			
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	Pilar personas	98
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	Pilar personas	100
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	Pilar personas	102, 103
403-6	Promoción de la salud en el trabajo.		
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados con las relaciones comerciales	Pilar personas	101
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pilar personas	98
403-9	Lesiones relacionadas con el trabajo.	Pilar personas	101
403-10	Problemas de salud relacionados con el trabajo.	Pilar personas	101

Indicador	Descripción	Sección - Capítulo Omisiones / Respuesta	Página
Capacitación y educación			
404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Pilar personas	93, 124
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	Pilar personas	93, 125
Diversidad e igualdad de oportunidades			
405-1	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Pilar personas	91, 128
405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Pilar personas	91, 129
Salud y seguridad de los clientes			
416-2	Incidentes de incumplimiento con respecto a los impactos en la salud y la seguridad de los productos y servicios	Pilar personas	101
Marketing y Etiquetado			
417-1	Requisitos para información y etiquetado de productos y servicios.		
417-2	Incidentes de incumplimiento de información y etiquetado de productos y servicios.		
Privacidad del Cliente			
418-1	Quejas justificadas sobre violaciones de la privacidad de los clientes y pérdidas de datos de los clientes.	Pilar personas	49

Anexos

ANEXOS CAPÍTULO 3: GOBERNANZA

ANTICORRUPCIÓN

GRI 205-3

Incidentes de corrupción confirmados y medidas adoptadas	N° total
Casos de corrupción confirmados	0
Casos confirmados en los que se haya despedido a algún empleado por corrupción o se hayan tomado medidas disciplinarias al respecto	0
Casos confirmados en los que se haya rescindido o no se hayan renovado contratos con socios de negocio por infracciones relacionadas con la corrupción	0
Casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción interpuestos contra la organización o sus empleados durante el período objeto del informe	0

COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE ANTICORRUPCIÓN

GRI 205-2

Cargo	Número total de personas a las que se han comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción		2021
	Chile	Total	% del total de trabajadores
Directores	5	5	100%
Gerentes, Subgerentes y Ejecutivos	26	26	100%

ANEXOS CAPÍTULO 6: NUESTRAS PERSONAS

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE COLABORADORES

PROMEDIO HORAS CAPACITACIÓN

GRI 404-1

	2021	
	Mujeres	Hombres
Número de Colaboradores totales		
Ejecutivos (CEO, CFO, COO; Toda la línea Superior)	-	1
Gerencias (Todas las posiciones de nivel gerencial que se encuentran hasta dos cargos del Gerente General, pero que no son de la plana ejecutiva de la empresa)	1	2
Empleados (Administrativos, técnicos, profesionales, nivel no-gerencial)	48	92
TOTAL	49	95

	Numero de horas de formación	
	Mujeres	Hombres
Ejecutivos (CEO, CFO, COO; Toda la línea Superior)	-	14
Gerencias (Todas las posiciones de nivel gerencial que se encuentran hasta dos cargos del Gerente General, pero que no son de la plana ejecutiva de la empresa)	10	351
Empleados (Administrativos, técnicos, profesionales, nivel no-gerencial)	3.505	5.462
TOTAL	3.515	5.827

Promedio de horas de capacitación			
Cargo	Mujeres	Hombres	Total
Ejecutivos (CEO, CFO, COO; Toda la línea Superior)	0	14	7
Gerencias (Todas las posiciones de nivel gerencial que se encuentran hasta dos cargos del Gerente General, pero que no son de la plana ejecutiva de la empresa)	10	59	34
Empleados (Administrativos, técnicos, profesionales, nivel no-gerencial)	73	59	66
TOTAL	71,7347	61,3368	-

PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES REGULARES DE DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL

GRI 404-3

	2019		2020		2021	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Gerentes, Subgerentes y Ejecutivos	0	0	0	0	39	112
Profesionales y Técnicos	0	0	0	0	44	93
Operarios, Ventas y Administrativos	0	0	0	0	133	113
TOTAL	0	0	0	0	216	318

	2019		2020		2021	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Gerentes, Subgerentes y Ejecutivos	0%	0%	0%	0%	7%	19%
Profesionales y Técnicos	0%	0%	0%	0%	8%	16%
Operarios, Ventas y Administrativos	0%	0%	0%	0%	23%	20%
TOTAL	0%	0%	0%	0%	38%	55%

BIENESTAR

BENEFICIOS PROPORCIONADOS A EMPLEADOS DE TIEMPO COMPLETO QUE NO SE BRINDAN A EMPLEADOS TEMPORALES O DE MEDIO TIEMPO

GRI 401-2

Beneficios	Descripción:	2019	2020	2021
		Cobertura del beneficio: (% de empleados a tiempo completo)		
Seguro de salud complementario	se otorga a todo el personal que tenga contrato indefinido con antigüedad igual o mayor a 6 meses	-	76%	75%
Aguinaldo Fiestas Patrias	Monto en dinero que se entrega a personas con contrato indefinido igual a 6 meses	-	88%	82%
Aguinaldo Fin de año	Monto en dinero que se entrega a personas con contrato indefinido igual a 6 meses	-	92%	87%

EQUIPO HUMANO

COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO

GRI 2-7

	2020		2021	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Empleados				
Empleados Contrato Fijo o indefinido	222	305	221	294
Empleados a tiempo parcial	194	289	19	10
Empleados a tiempo completo	28	16	202	284
Empleados Contrato a plazo	14	15	30	30
Empleados a tiempo parcial	0	0	5	2
Empleados a tiempo completo	14	15	25	28
Total	236	320	251	324
		556		575

COLABORADORES POR GÉNERO Y UBICACIÓN

GRI 2-7

	2020		2021	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Antofagasta	8	15	11	17
Arica	1	1	1	1
Chañaral	0	1	0	2
Concepción	18	13	21	13
Iquique	8	26	6	19
Pta. Arenas	6	11	5	12
Pto. Montt	9	4	7	5
San Antonio	10	9	13	11
Santiago	129	124	135	130
Valparaíso	47	116	52	114
Total	236	320	251	324

NUEVAS CONTRATACIONES DE EMPLEADOS Y ROTACIÓN DE PERSONAL

GRI 401-1

	Número total de nuevas contrataciones de empleados	Número total de egresados	Tasa de Contratación (Número de trabajadores totales / contrataciones)	Tasa de egresos (Número de trabajadores totales / egresos)	Tasa de rotación [Número de egresos / (trabajadores al 1 Enero + trabajadores al 31 dic) / 2] x 100
Desglose Edad:					2021
Menores de 30 años	49	34	2,31	3,32	2,07%
Entre 30 y 50 años	62	76	5,79	4,72	4,63%
Mayores de 50 años	5	23	20,60	4,48	1,40%
Total	116	133	4,96	4,32	
Desglose por Sexo:	2021	2021	2021	2021	2021
Mujeres	51	51	4,92	4,92	3,11%
Hombres	65	82	4,98	3,95	4,99%
Total	116	133	4,96	4,32	
Desglose por Nacionalidad:					2021
argentina	1	0	575		0,00%
brasileña	1	0	575		0,00%
chilena	107	125	5,4	4,60	4,87%
colombiana	1	1	575	575,00	0,04%
estadounidense	0	0	-	-	0,00%
haitiana	0	0	-	-	0,00%
peruana	1	0	575	-	0,00%
cubana	0	0	-	-	0,00%
boliviana	0	0	-	-	0,00%
Ruso	1	0	575	-	0,00%
venezolana	4	7	143,8	82,14	0,27%
Total	116	126			

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

DIVERSIDAD POR CARGO

GRI 405-1

Cargo	2021					
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ejecutivos (CEO, CFO, COO; Toda la línea Superior)	6	86%	1	14%	7	1%
Gerencias (Todas las posiciones de nivel gerencial que se encuentran hasta dos cargos del Gerente General, pero que no son de la plana ejecutiva de la empresa)	21	81%	5	19%	26	5%
Empleados (Administrativos, técnicos, profesionales, nivel no-gerencial)	297	55%	245	45%	542	94%
TOTAL	324	56%	251	44%	575	100%

DIVERSIDAD POR CARGO Y EDAD

GRI 405-1

Cargo	2021							
	<30 años		Entre 30 y 50 años		>50 años		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ejecutivos (CEO, CFO, COO; Toda la línea Superior)		0%	3	1%	4	4%	7	1%
Gerencias (Todas las posiciones de nivel gerencial que se encuentran hasta dos cargos del Gerente General, pero que no son de la plana ejecutiva de la empresa)		0%	18	5%	8	8%	26	5%
Empleados (Administrativos, técnicos, profesionales, nivel no-gerencial)	113	100%	338	94%	91	88%	542	94%
TOTAL	113		359		103		575	

RELACIÓN ENTRE SALARIO BASE Y REMUNERACIÓN DE MUJERES A HOMBRES

GRI 405-2

Categoría Laboral	2020				2021			
	Mujer		Hombre		Mujer		Hombre	
	Salario Base	Salario Medio						
Profesionales y Técnicos	326.500	1.243.224	360.000	1.735.007	408.000	1.219.746	447.524	1.718.086
Administrativos	326.500	715.199	326.500	675.995	337.000	707.547	339.025	739.351
Vendedores	558.000	1.520.613	459.900	1.930.181	579.405	1.672.810	795.209	1.699.013

ANEXOS CAPÍTULO 7: DESEMPEÑO ECONÓMICO

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

GRI 201-1

	2020	2021	%
Valor Económico Creado	451.426,00	599.556,00	32,8%
1. Ingresos de actividades ordinarias	445.278,00	600.617,00	34,9%
2. Otras Ganancias	4.855,00	-2.630,00	-154,2%
3. Ingresos Financieros	1.293,00	1.569,00	21,3%
Valor Económico Distribuido	119.475,00	154.298,00	29,1%
1. Costos operativos	23.893,00	29.491,00	23,4%
1.1 Consumo de materias primas y materiales secundarios	22.962,00	28.616,00	24,6%
1.2 Otros gastos por naturaleza	931,00	875,00	-6,0%
2. Salarios y beneficios sociales para los empleados	78.275,00	99.943,00	27,7%
3. Pago a proveedores de Capital	17.307,00	24.864,00	43,7%
3.1 Costos Financieros	11.429,00	10.698,00	-6,4%
3.2 Pago de Dividendos	7.933,00	10.231,00	29,0%
3.3 Resultados por unidades de reajuste	-2.055,00	3.935,00	-291,5%
4. Pagos a Gobiernos (impuestos y multas asociadas a nivel internacional, nacional y local)	0,00	0,00	0,0%
5. Inversiones en la comunidad (donaciones)	0,00	0,00	0,0%
Valor Económico retenido	331.951,00	445.258,00	34,1%
Impuestos sobre beneficios pagados (gasto por impuesto)	0,0	0,0	142,6%
Subvenciones públicas recibidas	0,0	0,0	0%

AGUNSA
We make it possible