

UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO  
Facultad de Ciencias Empresariales  
Departamento de Administración y Auditoría



**UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO**

MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

ANÁLISIS DE LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
DE LA EMPRESA ENAP REFINERÍAS

SUCURSAL TALCAHUANO

ALUMNA: Mariella González Hidalgo  
PROFESOR GUIA: Karina Krausse Martínez

CONCEPCION, agosto de 2017

### *Dedicatorias*

*Dedicado a mis padres, en especial a mi mamá que siempre ha estado acompañándome y apoyándome en mis estudios. A mis hermanas, Monserrat y Mónica por motivarme, en estos 5 años de carrera, a mi amigo Julio y Juan Carlos por su apoyo. También a mi tía Mónica y prima Pía, por ayudarme a tomar decisiones y por el constante apoyo y consejos.*

*A mis sobrinas Monserrat Camus y Mila Camus, que han sido verdaderas bendiciones en mi vida. Llegaron a llenarme de luz, amor y felicidad.*

*A mi tía Rebeca, tío Aldo y a mi amigo Mauricio, que ya no están conmigo de forma terrenal, pero sé que están con Dios, cuidándome y guiándome. Sé que estarían muy felices de poder compartir conmigo el termino de mi carrera universitaria, ya que siempre estuvieron motivándome, apoyándome, interesados en que me fuera bien, cuando ya estaba cansada y sentía que se me haría eterno estudiar 5 años más, siempre estuvieron alentándome, debido a que anteriormente estudie otra carrera, entonces fue difícil tomar la decisión de estudiar nuevamente otra carrera y además de un área totalmente distinta.*

*A toda mi familia y amigos que, con su apoyo y sus buenos deseos, han contribuido para lograr alcanzar esta meta.*

*Mariella González Hidalgo*

## Agradecimientos

*Quisiera comenzar, en primer lugar, dando gracias a Dios, por su infaltable amor y misericordia, por guiarme en la elección de esta carrera, además de darme la fortaleza para seguir adelante, de recorrer este camino junto a él y por ayudarme a terminar esta etapa maravillosa de mi vida.*

*Agradezco igualmente a mi querida profesora guía de tesis, Karina Krausse, por ser una excelente persona y docente. Una profesora con gran vocación, por el amor y entrega con el cual realiza sus clases. También por ser una persona, empática, comprensiva, de buenos valores y sentimientos, siempre tuve su apoyo cuando estuve pasando por mal estado de salud, y momentos tristes, como la pérdida de familiares y personas queridas, además por brindarme sus puntos de vista y sacarme de mis propios errores logrando, con sus correcciones, el desarrollo de un mejor Proyecto de Título. Me siento feliz de conocer personas como ella y agradecida de que me haya acompañado en el término de la etapa universitaria.*

*A mi estimado profesor y jefe de carrera, Eduardo Castillo, por sus consejos, sabiduría, motivación y apoyo durante la carrera.*

*Agradezco a mi estimado profesor Marcelo Huenchucona, por su excelente disposición de ayudar a sus alumnos, en sus ramos y en ramos que no tuvimos con él, siempre me apoyo y enseño cuando necesite de sus conocimientos.*

*Agradecida de las secretarias que tuve durante la carrera, Rosita y Laurita, por su simpatía, excelente disposición y colaboración en los procesos, que debía cumplir en la Facultad de Ciencias Empresariales.*

*Agradezco también a mis seres queridos, amigos y familiares, que estuvieron presentes creyendo en mí y a todas las personas que conforman la Face.*



## ÍNDICE GENERAL

Dedicatorias.....	2
Agradecimientos.....	3
Índice general.....	4
Resumen.....	10
Abstract.....	11
Introducción general.....	12
Índice de Tablas.....	8
Índice de Gráficos.....	8
Índice de Figuras.....	9
Bibliografía.....	150

### Capítulo I

Introducción General.....	13
1. Introducción.....	14
2. Origen de la responsabilidad social empresarial.....	14
2.1. Evolución del concepto de responsabilidad social empresarial.....	16
2.1.1. Innovación.....	17
2.1.2. Transparencia.....	17
2.1.3. Eficiencia y rentabilidad.....	18
2.1.4. Desarrollo sostenible.....	18
2.1.5. Reputación y legitimidad.....	18
2.2. Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).....	20
2.2.1. Beneficios Internos en la Empresa.....	20
2.2.2. Beneficios Externos en la Empresa.....	20
3. Conceptos de Responsabilidad Social.....	21
3.1. Según Autores.....	22
3.2. Conceptos según organismos internacionales.....	24

3.3. Concepto según organismos nacionales.....	26
4. Características principales de la RSE.....	27
5. Beneficios de la aplicación de la RSE.....	30
5.1. Beneficios para la Sociedad.....	31
6. Dimensiones de la responsabilidad social empresarial.....	32
6.1. Dimensión social.....	33
6.2. Dimensión económica.....	33
6.3. Dimensión medio ambiental.....	33
7. La Pirámide de la RSE.....	36
8. Áreas Temáticas de la responsabilidad social empresarial (RSE).....	37
8.1. Calidad de vida laboral.....	36
8.2. Ética empresarial.....	38
8.2.1. Beneficios que otorga la Ética Empresarial.....	39
8.3. Compromiso con la comunidad.....	40
8.3.1. Beneficio que otorga el compromiso con la comunidad.....	40
8.4. Marketing responsable.....	41
8.4.1. Beneficio que otorga el Marketing Responsable.....	43
8.5. Medio ambiente.....	43
9. Normas y Estándares.....	43
9.1 Índices, Estándares y Certificaciones RSE.....	48

## Capítulo II

1. Introducción.....	54
2. Relacionamiento con Comunidades.....	55
2.1. Estrategia Corporativa de Relacionamiento Comunitario.....	56
2.1.2. Diálogo con Grupos de Interés Prioritarios.....	56
2.1.3. Compromiso con la Inclusión.....	59
3. Actividades y Programas Sociales 2015.....	59
3.1. Filiales Internacionales de Enap.....	63
3.1.1. Enap Sipetrol Argentina.....	63

3.1.2. Pingüinera de la Reserva Provincial Cabo Vírgenes.....	64
3.1.3. Expo Industrial y Comercial de Comodoro Rivadavia.....	64
3.1.4. Educación.....	64
3.1.5. Vinculaciones locales.....	65
4. Enap Sipetrol Ecuador (SIPEC).....	65
4.1. Cumplimiento del Plan de Gestión Comunitaria.....	66
4.1.1. Eje Educación.....	67
4.1.2. Eje Salud.....	68
4.1.3. Eje Desarrollo y Fortalecimiento Comunitario.....	69
4.2. Enap Sipetrol Egipto.....	69
4.2.1. Actividades de Responsabilidad Social Corporativa y Relaciones Institucionales	70
4.3. Membresías y Adhesiones.....	70
4.4. Gestión Medioambiental.....	71
4.4.1. Enap Refinería Aconcagua (ERA).....	72
4.4.2. Enap Refinería Bío Bío (ERBB).....	73
4.4.3. Enap Refinería Magallanes.....	74
4.4.4. Sipetrol Ecuador.....	75
4.4.5. Enap Sipetrol Argentina.....	77
4.5. Indicadores de Desempeño 2015.....	77
4.5.1. Consumo de Energía.....	77
4.5.2. Consumo de Agua.....	79
4.5.3. Conservación de Humedales.....	80
4.6. Cumplimiento de compromisos de RCA.....	83
4.6.1. Control de Emisiones.....	84
4.6.2. Gestión de Efluentes.....	85
4.6.3. Derrames.....	87
4.6.4. Residuos Sólidos.....	87
4.6.5. Evolución Generación de Residuos Peligrosos.....	88
5. Prácticas Laborales.....	89
5.1. Marca Empleadora y ARPEL.....	90
5.2.1. Capacitación y Educación.....	90

5.2.2. Fortalecimiento de la Salud Ocupacional.....	92
5.2.3. Compromiso permanente con la Seguridad.....	92
5.2.5. Gestión con Terceros.....	95
6. Gobierno Corporativo, Ética y Cumplimiento.....	96
6.1. Directorio.....	96
6.1.1. Comités Especiales de Directores de ENAP.....	97
6.2. Ética y Cumplimiento.....	97
6.2.1. Cumplimiento Regulatorio.....	98
6.2.2 Buenas Prácticas y Transparencia.....	99

### Capítulo III

1. Introducción.....	100
2. Historia.....	101
3. Líneas de Negocios.....	102
3.1. Exploración y producción.....	102
3.2. Refinación y Comercialización.....	103
3.3. Gas y Energía.....	103
4. Áreas de la empresa.....	104
4.1. Organigrama de la Empresa Nacional del petróleo ENAP.....	105
5. ENAP Refinerías Bío-bío.....	106
5.1. El Proceso de Refinación en ENAP Refinerías Bío-Bío.....	107
5.1.1. Petróleo.....	107
5.1.2. Productos del petróleo.....	108
5.1.3. Proceso de refinación.....	110
5.2. Recepción y almacenamiento de petróleo crudo.....	112
5.3. Productos.....	116
5.4. Almacenamiento y entrega de productos.....	117

## Capítulo IV

1. Objetivos de la investigación.....	119
1.1. Objetivos generales.....	119
1.2. Objetivos específicos.....	119
2. Materiales y Métodos.....	119
2.1. Descripción del tipo de estudio.....	119
2.2. Variables a estudiar.....	120
2.2.1. Responsabilidad Social Empresarial.....	120
2.3. Metodología.....	121
2.3.1. Desarrollo de un instrumento de medición para RSE.....	122
2.3.2. Instrumento de medición.....	122
2.3.3. Breve descripción del instrumento de medida.....	122
2.3.4. Población de estudio.....	123
2.3.5. Descripción de la muestra.....	123
2.3.6. Metodología de la aplicación.....	124
3. Resultados Empíricos.....	124

## Capítulo IV

1. Objetivos de la investigación.....	119
1.1 Objetivos generales.....	119
1.2 Objetivos específicos.....	19
2. Materiales y Métodos.....	119
2.1 Descripción del tipo de estudio.....	119
2.2 Variables a estudiar.....	120
2.2.1. Responsabilidad Social Empresarial.....	120
2.3 Metodología.....	121
2.3.1 Desarrollo de un instrumento de medición para RSE.....	122
2.3.2 Instrumento de medición.....	122
2.3.3 Breve descripción del instrumento de medida.....	122

2.3.4 Población de estudio.....	123
2.3.5 Descripción de la muestra.....	123
2.3.6 Metodología de la aplicación.....	124
3. Resultados Empíricos.....	124

## Capítulo V

1. Conclusiones.....	143
1.1 Conclusiones Marco Teórico.....	143
1.2 Conclusiones Investigación Empírica.....	146
2.Limitaciones.....	14
3. Conclusión General.....	149

## Índice de Tablas

Tabla 1.....	35
Tabla 2.....	46
Tabla 3.....	47
Tabla 4.....	56

Tabla 5.....	60
Tabla 6.....	61
Tabla 7.....	62
Tabla 8.....	82
Tabla 9.....	125
Tabla 10.....	125
Tabla 11.....	130
Tabla 12.....	133
Tabla 13.....	138

### Índice de Gráficos

Gráfico1.....	126
Gráfico 2.....	127
Gráfico 3.....	128
Gráfico 4.....	129
Gráfico 5.....	131
Gráfico 6.....	132
Gráfico 7.....	134
Gráfico 8.....	135
Gráfico 9.....	136
Gráfico 10.....	137
Gráfico 11.....	139
Gráfico 12.....	140

### Índice de Figuras

Figura1.....	19
Figura 2.....	105
Figura 3.....	111
Figura 4.....	118



## **ANÁLISIS DE LAS PRACTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA EMPRESA ENAP REFINERÍAS BIOBIO.**

### **Resumen**

La presente investigación tiene por objeto conocer el concepto de Responsabilidad Social Empresarial y analizar las prácticas de RSE de la empresa Enap refinerías Biobío.

Para establecer lo anterior, se realizó un análisis teórico para este concepto. A partir de esto, se otorga una base concluyente, en el cual se utilizó un instrumento de diagnóstico para evaluar grandes empresas en el área de RSE formulado en base a la fusión de indicadores de reconocidos autores que permitirán establecer si se cumple la relación establecida. La investigación empírica fue aplicada a una empresa del sector de industria petrolera, ubicada en la comuna de Talcahuano.

Conoceremos también leyes y normas, tanto nacionales como internacionales, preocupadas de regular y controlar el correcto accionar de las empresas para con sus trabajadores; y veremos cómo los más importantes organismos a nivel mundial se preocupan por el tema y la formulación de herramientas que fomenten su desarrollo.

Tras el desarrollo teórico y la aplicación del instrumento de medida, los resultados han cumplido con los objetivos planteados en esta investigación.

**Palabras clave:** Responsabilidad Social Empresarial, Gestión Medio Ambiental y compromiso socio ambiental.

## **ANALYSIS OF THE PRACTICES OF CORPORATE RESPONSIBILITY OF THE COMPANY ENAP REFINERÍAS BIOBIO.**

### **Abstract**

The present investigation has for object is to understand the concept of Corporate Social Responsibility and to analyze the RSE practices of Enap refineries Biobío.

To establish the above, a theoretical analysis was performed for this concept. From this, a conclusive basis is given, in which a diagnostic tool was used to evaluate large companies in the area of RSE formulated based on the fusion of indicators of recognized authors that will allow to establish if the established relationship is fulfilled. The empirical research was applied to a company of the sector of petroleum industry, located in the commune of Talcahuano.

We will also know about laws and regulations, both national and international, concerned with regulating and controlling the correct actions of companies towards their workers; And we will see how the most important organisms worldwide are concerned with the subject and the formulation of tools that promote their development.

After the theoretical development and the application of the measurement instrument, the results have fulfilled the objectives set out in this research.

**Key words:** Social Managerial Responsibility, Management Environmental and socio-environmental commitment.



## **Introducción General**

La Responsabilidad Social Empresarial, es una “Estrategia Empresarial”, que busca mejorar las condiciones de los grupos de interés de la organización a través de un trabajo de la mano con la división de Mercadeo. Lo ideal es crear una política de RSE integrada con la identidad corporativa de la empresa. La RSE consiste en la integración voluntaria por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medio ambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.

Desde hace un tiempo se ha masificado la idea de que las empresas deben ser socialmente responsables, Hasta hace poco se hablaba de Responsabilidad Social Corporativa, pero actualmente se ha incorporado el termino Responsabilidad Social Empresarial.

La idea es que la empresa debe ser mucho más que una máquina de crear valor para los accionistas. Por su puesto que las empresas deben generar dinero, pero no solo eso, además deben ser responsables, lo que implica varias áreas.

Por un lado, está la responsabilidad con sus propios empleados, deben ir mucho más allá de cumplir todas las normas legales y deben conseguir que sus empleados se desarrollen tanto profesional como personalmente. Por otro lado, hay un compromiso en que los productos que adquiere, tanto si son materias primas como productos manufacturados, estén hechos por empresas que son respetuosas con los derechos humanos, que sean lo más conscientes con el medio ambiente. Además, hay un compromiso de tratar a todas las personas implicadas, empleados, proveedores, accionistas y clientes de una forma honrada y ética.

Esta investigación tiene como finalidad, analizar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa Enap Refinerías Biobío, perteneciente al sector industrial, para conocer y verificar si cumple en todas las áreas de la RSE.





---

# RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

---

## CAPITULO 1



## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

### 1. Introducción

Los tiempos han cambiado y en algunas áreas de forma positiva. Actualmente, la globalización, obliga a la sociedad a permanecer actualizada, a ser pro-activos, dinámicos y a aprender a valorar el entorno, a ser más responsables, de las acciones que están tomando la sociedad e industrias, además de visualizar que es importante tomar conciencia sobre el cuidado del medio ambiente, desarrollando acciones con visión al futuro que permita alcanzar la sustentabilidad, debido a que anteriormente la organización solo buscaba alcanzar la creación de valor para sus accionistas, o sea para su beneficio propio, y no le daba importancia al impacto social, ambiental y económico que estas provocaban a través de sus actividades.

La responsabilidad social empresarial (RSE) es una tendencia que ha ido evolucionando con el tiempo y que cada vez se hace más necesaria incorporar en las acciones empresariales, independientes del tamaño de la empresa, esto como una estrategia de negocio que permite mediante la implementación de nuevas políticas, estar vigente en un entorno que con el tiempo se vuelve cada vez más competitivo.

De esta manera, las empresas han adoptado un creciente interés por tener un desempeño social y ambientalmente responsable, que se refleja en los criterios de su gobernabilidad corporativa, a través de códigos de buenas prácticas que van más allá de lo exigido legalmente y que son llevados de forma voluntaria a la práctica.

La implementación de políticas que insertan la responsabilidad social empresarial, beneficia a la empresa, en el sentido de que sea vista como una empresa comprometida, mejorando su reputación frente a la sociedad.

La alta competitividad de los negocios en el mundo entero, ha provocado un cambio en su concepción y práctica. Las empresas buscan ser sustentables y aumentar su valor a través del tiempo, es por esto que la visión de los negocios, busca una estabilidad y desarrollo Económico, Social y Medioambiental.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Actualmente se ha valorado y dado más cobertura a este tema, las universidades han incorporado la RSE como asignaturas de varias carreras, se han realizado seminarios, congresos en relación a sus áreas temáticas y de la importancia que genera tener conciencia, tanto como para las empresas, como para sus clientes, usuarios y sociedad. Además, debemos sumar el sin número de organizaciones que han venido constituyéndose para desarrollar el tema de la RSE como su eje central.

En la actualidad, en Chile existen varios organismos que fomentan la RS, a través de distintas actividades con las empresas participantes de manera voluntaria. Estas instituciones de carácter no gubernamental son AcciónRSE, Prohumana y Vincular, las cuales, mediante reuniones con empresas nacionales, se comprometen en ayudar a que puedan ejecutar y asesorar un desarrollo socialmente responsable de las organizaciones.

### **2. Origen de la responsabilidad social empresarial**

Actualmente la responsabilidad social ha adquirido mayor relevancia e importancia en este mundo de globalización, en todas sus áreas temáticas, tales como Calidad de vida laboral, Ética empresarial, Compromiso con la comunidad, Marketing responsable y Medio ambiente.

Además de dar énfasis en el cuidado del medio ambiente, a través de los avances tecnológicos se ha podido lograr crear empresas sustentables, ya que es primordial cuidar del ecosistema y de los recursos de los cuales nos provee y entrega como sociedad, con la finalidad de beneficiar la calidad de vida de las personas.

Tanto las instituciones privadas como públicas, generan empleo a sus trabajadores, aportes a la sociedad, con la finalidad de satisfacer sus necesidades, y mejorar sus condiciones en todo aspecto, de manera socialmente responsable.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Satisfactoriamente podemos decir que, las nuevas generaciones están tomando conciencia del deterioro del medio ambiente que ha sido provocada por manos del hombre, de la ambición de las empresas de generar ganancias, sin importar el daño que provocan en el medio ambiente (termoeléctricas, hidroeléctricas, etc.) que a largo plazo nos afectara a todos. Es por esto que para saber si una organización es socialmente responsable, se debe llevar a cabo un análisis exhaustivo del desempeño social, donde a partir de un instrumento de auto-diagnóstico se puede dar a conocer si esa institución es responsable con sus *stakeholders* a quien le presta sus servicios.

Según lo leído he investigado, el origen de la Responsabilidad Social Empresarial, se remonta desde el año 1920 con el desarrollo de la filantropía empresarial, la que estaba muy vinculada al principio de caridad y a la acción de la empresa como tal.

La segunda guerra mundial, desencadeno problemas de todo ámbito, en el aspecto económico, reflejado en gastos de guerra, renovación tecnológica, destrucción de ciudades, infraestructura y campo de cultivo, entre otros. Lo que provoco un cambio en el sistema económico, social y político mundial. La Responsabilidad Social Empresarial adquirió mayor interés como respuesta a una serie de demandas provenientes de distintos sectores de la economía mundial, es por esto que algunos autores señalan que una de las consecuencias del nacimiento de la RSE, fue posterior a la segunda guerra mundial.

Autores como Bowen (1953) quién ya utilizaba el concepto de Responsabilidad Social, pero lo relacionaba con el hombre de negocios más que con la empresa. *“La Responsabilidad Social requería políticas para la toma de decisiones y líneas de acción que fuesen compatibles con los objetivos y valores de la sociedad”* (Bowen 1953). Otros autores consideraban que *“La Responsabilidad Social es una restricción al comportamiento individual y de las empresas, que no permite actividades destructivas, aunque sean rentables, puesto que hay un objetivo superior que es el bienestar de la sociedad”* (Andrew, 1971).

En los años 90 comienza a cobrar protagonismo dentro de la sociedad global y en Chile a fines de los 90. Esto se debe a la masificación que realizaron los organismos internacionales y grupos sectoriales que han promovido la creación de códigos de conducta, directrices, normas

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

y otros instrumentos para la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como una estrategia de negocios integral y a largo plazo, que busca convertir a la empresa en un actor que promueva el desarrollo sostenible de su localidad, país y región

### **2.1 Evolución del concepto de responsabilidad social empresarial.<sup>1</sup>**

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) a través del tiempo ha ido evolucionando y perdurando de forma positiva, ganando más adeptos a estas prácticas, tanto en el sector público como privado a nivel mundial. Se privilegian y valoran más las empresas que han incorporado la responsabilidad social en todas sus dimensiones y temáticas. La finalidad es lograr integrar las acciones con el negocio de la organización. Así de la etapa de Filantropía (algunas donaciones esporádicas y sin relación con el negocio), se pasa a Inversión Social (etapa en la que se define un presupuesto) para pasar a Inversión Social Estratégica (que es cuando se define estratégicamente donde es bueno hacer esa inversión para un beneficio de la organización) y finalmente se llega a la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la organización, en donde se hace una identificación clara de cuáles son las partes interesadas de la organización, como se están impactando y se planifica en torno a los mecanismos para crear valor a esas partes interesadas.

La masificación y evolución de la RSE ha seguido su curso mediante factores que han facilitado la realización de estas prácticas y a su vez promovido el desarrollo de esta tendencia, lo que obliga a las empresas a ser proactivas en todas las estrategias que se quieran emprender. Algunos de estos factores son los siguientes:

- Las nuevas tecnologías y, particularmente, de Internet, herramienta que abrió a las sociedades y forzó a las compañías a ser más transparentes en sus transacciones.

---

<sup>1</sup>Arias, S. (2009). *Experiencias sobre prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en Chile*. Ponencia presentada al Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas, Costa Rica.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

- La globalización, por su parte, ha dejado en evidencia la creciente brecha entre los que tienen tecnología y quienes no la tienen, y como las empresas pueden ser una fuerza impulsora de estos temas y asumir su responsabilidad.

- Desarrollo de la sociedad civil, estamos frente a una sociedad cada vez más participativa e informada que busca ser parte de las decisiones de las empresas, siendo capaces de organizarse para conseguir un bien común.

- Actualmente existe una nueva orientación de las estrategias que emplea cada empresa, lo que significa un gran cambio, tomándose como una opción de agregar valor en el desarrollo de la gestión empresarial. Entre los factores que se trabaja para la creación de valor se encuentra:

### **2.1.1 Innovación.**

Genera innovación porque cambia el modelo de relaciones en la empresa, existe un cambio en los objetivos de buscar maximizar los beneficios y el valor para los accionistas, para generar valor y beneficios suficientes para todas las partes. También sustituye los objetivos individuales en conflicto por objetivos de grupo de tipo solidario.

### **2.1.2 Transparencia.**

Aplica los modelos de información empresarial que reflejan la triple dimensión económica, social y medioambiental. Se parte de que la información va dirigida a todos los grupos de interés y no solo a accionistas y analistas financieros. La información tanto la cualitativa y la cuantitativa es totalmente voluntaria.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

### **2.1.3 Eficiencia y rentabilidad.**

Ayuda a reducir los costos al mejorar los procesos productivos, mediante la disminución de gases contaminantes, la reducción de desperdicio lo que conlleva reducción del consumo de energía. Por otra parte, al interesarse por los empleados reduce el ausentismo, aumenta la retención de talento con lo que reduce costos de despido y control. Incrementa las ventas al generar fidelidad del cliente, aumentando los resultados económicos y volviendo a la empresa más atractiva al ser una inversión socialmente responsable.

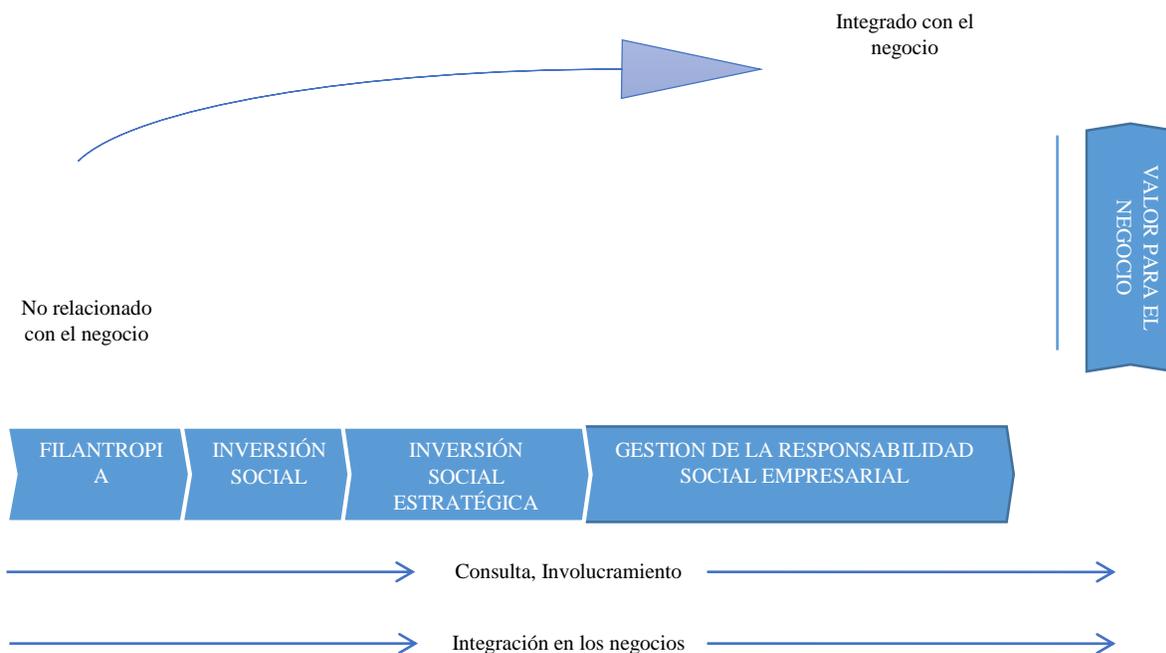
### **2.1.4 Desarrollo sostenible.**

Genera desarrollo sostenible porque va de acuerdo a un modelo que busca compatibilizar la explotación racional de recursos naturales y su regeneración, eliminando el impacto nocivo de la acción del ser humano, en general, y de los procesos productivos en particular, para satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin poner en peligro las generaciones futuras.

### **2.1.5 Reputación y legitimidad**

La reputación empresarial es el reconocimiento público alcanzado, expresión, en cierta medida, de legitimidad social. Es algo muy valorado entre las compañías modernas y es lo que enfocan sus políticas estratégicas.

**Figura n°1**  
**Evolución del concepto de RSE**



Fuente: VINCULAR (2008) *Responsabilidad Social Empresarial: Una tendencia internacional.*

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

### 2.2 Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)<sup>2</sup>

#### 2.2.1 Beneficios Internos en la Empresa:

- Fomenta el aumento de la productividad y de la rentabilidad dentro de la empresa.
- Mejora la gestión gerencial: buen manejo del riesgo y crédito.
- Favorece el ambiente de estabilidad social.
- Mayor vinculación con los Stakeholders.
- Aumenta la confianza y la comunicación interna dentro de la organización, como también incrementa los valores dentro de la empresa, el compromiso y lealtad de sus empleados.
- Mejora el funcionamiento social interno entre empleados, mejora el clima laboral y las relaciones laborales, estimula la productividad y aumenta la eficiencia; disminuye el ausentismo y la rotación laboral.
- Disminuye los riesgos y costos operacionales, financieros, de seguridad, etc.
- Es una ventaja competitiva que contribuye al crecimiento socio-económico.
- Mayor acceso a recursos financieros y mercados de capital, aumento de las ventas.

#### 2.2.2 Beneficios Externos en la Empresa:

- Se crea una imagen corporativa positiva de la empresa y aumenta la estima de la sociedad, contribuye a un mejor clima social.
- Refuerza el respeto por los derechos humanos, la libertad de opinión, la educación y el trabajo.
- Genera confianza con los proveedores y oportunidades de nuevos negocios.
- Genera la fidelidad de sus clientes.
- Respaldo de agentes gubernamentales.

---

<sup>2</sup> Bello, S. (2010). *Análisis de la responsabilidad social empresarial en las pymes de la región del Biobío: una aplicación en el sector de servicios*. Universidad del Biobío, Concepción.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

- Contribuye al desarrollo social de la comunidad y a la implementación de actividades y métodos que ayudan a la preservación del medio ambiente y la reducción e impacto ambiental de algunos procesos.

La RSE como herramienta estratégica, es una inversión a futuro que aumenta la competitividad, pero su efecto sólo es medible en el largo plazo, a través de:

- Mejora continua en los procesos de producción de bienes y/o servicios, logrando una mayor satisfacción en el cliente
- Aumenta la motivación y lealtad de los miembros de la organización, incentivando su innovación y creatividad
- Ahorro en costos e incremento de la rentabilidad, debido a la optimización y mayor eficiencia de los recursos y capacidades
- Agrega valor a la imagen corporativa y apertura a nuevos mercados.

### **3. Conceptos de Responsabilidad Social**

Diversos conceptos se han dicho en relación a la RSE, debido a las normas, organizaciones, instrumentos de medición y actividades que se han realizado. La investigación y el desarrollo sostenible, los informes no financieros, los derechos laborales, la reducción de la contaminación y los acontecimientos deportivos son algunos de los aspectos diferentes de la RSE. <sup>3</sup>(Barth, Wolff, 2009) Por lo tanto, hay varios conceptos que cuentan con la RSE, como la sostenibilidad corporativa, ciudadanía corporativa, responsabilidad corporativa, el rendimiento social de las

---

<sup>3</sup> Barth, Wolff (2009): Responsabilidad Social Corporativa en Europa, retórica y realidades, Edward Elgar Publishing Limitada, Cheltenham, Reino Unido.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

empresas, la capacidad de respuesta social corporativa, responsabilidad corporativa y gobierno corporativo. (Barth, Wolff, 2009)

### 3.1 Según Autores

#### 3.1.1 Friedman (1962)<sup>4</sup>:

*“Sólo los individuos tienen responsabilidades no así las corporaciones, que son personas artificiales cuya única responsabilidad social es la de obtener beneficios por y para los accionistas”*

#### 3.1.2 Carroll (1979)<sup>5</sup>:

*“La forma en que la empresa da respuesta a sus obligaciones económicas, legales, éticas o discrecionales”.*

#### 3.1.3 Castillo (1985)<sup>6</sup>:

*“La responsabilidad social de la empresa es la obligación ética o moral, voluntariamente aceptada por la empresa como institución hacia la sociedad en conjunto, en reconocimiento y satisfacción de sus demandas o en reparación de los daños que puedan haberle sido causados a ésta en sus personas o en su patrimonio común por la actividad de la empresa”.*

---

<sup>4</sup> Friedman, M. (1962). *Capitalism and Freedom*. Chicago: University of Chicago Press.

<sup>5</sup> Carroll, A. (1979). A three-dimensional conceptual model of corporate performance. *Academy of Management Review*, 4 (4), 497-505.

<sup>6</sup> Castillo C. (1985). *La responsabilidad social de la empresa en el contexto social: su articulación, gestión y control*. Tesis doctorado, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Málaga, España.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

**3.1.4 Fernández (1999)<sup>7</sup>:**

*"el ser socialmente responsable no significa sólo cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento, avanzando voluntariamente hacia nuevas exigencias mayor inversión en capital humano, mejor relación con los interlocutores, mayor respeto al medio ambiente".*

**3.1.5 McWilliams & Siegel (2000)<sup>8</sup>:**

*"Las acciones que parecen promover algún bien social, más allá de los intereses de la empresa y de lo que exige la legislación".*

**3.1.6 Marín, Rubio & Aragón (2003)<sup>9</sup>:**

*"La forma en la que la empresa afronta sus obligaciones de tipo económico, legal, ético o discrecional en beneficio de todos sus grupos de interés".*

**3.1.7 Martén (2005)<sup>10</sup>:**

*"La responsabilidad social empresarial surge como expresión de la voluntad de las empresas de actuar responsablemente de acuerdo con los intereses sociales y como fiel reflejo de los valores éticos que se ponen de manifiesto en el respeto a las personas, al medio ambiente y a las reglas del juego de la sociedad".*

---

<sup>7</sup> Pérez, I. (2008). *Investigación Cultural Ética Regional*. Ponencia presentada a alumnos en el curso de Responsabilidad Social Empresarial. Universidad de Cienfuegos, Cuba.

<sup>8</sup> McWilliams, A. & Siegel, D. (2000) Corporate social responsibility and financial performance: correlation or misspecification? *Strategic Management Journal*, n° 21, 603-609.

<sup>9</sup> Aragón, A. Rubio, A. & Marín (2003), Competitividad y recursos estratégicos en las pymes. *Revista de Empresa*, 28, 32-47.

<sup>10</sup> Martén, I. (2005). Responsabilidad social empresarial: un debate de actualidad. *Economistas*, 106,22-30.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

**3.1.8 Castellano & Chércoles (2005)<sup>11</sup>:**

*“La Responsabilidad Social Corporativa nace del propio concepto de ser humano y está ligada a la necesidad que hay en las personas de dignidad para nuestros semejantes y de libertad responsable. Donde ser responsables implicaría participar en un proyecto en el que la libertad y los derechos de cualquier persona sean reconocidos”*

Fernández (1999)<sup>12</sup>, *“Ser socialmente responsable no significa sólo cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento, avanzando voluntariamente hacia nuevas exigencias mayor inversión en capital humano, mejor relación con los interlocutores, mayor respeto al medio ambiente”*.

**3.2 Conceptos según organismos internacionales****3.2.1 Global Reporting Initiative<sup>13</sup> (1997):**

*“Organizaciones que deseen informar sobre los aspectos económicos, medioambientales y sociales de sus actividades, productos y servicios*

**3.2.2 Comisión de las Comunidades Europeas (Unión Europea), Libro Verde (2000)<sup>14</sup>:**

*“Integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”*.

---

<sup>11</sup> Castellano, J & Chércoles, B. (2005). Aproximación Metodológica al Contenido de la Responsabilidad Social de la Empresa. *Cuadernos de Ciencias Económicas y Empresariales*, 19, 34-41,

<sup>12</sup> Fernández, L. (1999). Análisis del término de la Responsabilidad Social Empresarial, *Revista española de Documentación Científica*. Pp. 320-322.

<sup>13</sup> Reporting Initiative (1997). Accesado el 30 de abril, 2017 de <http://www.globalreporting.org/Home/LanguajesBar/SpanishPage.htm/>

<sup>14</sup> Unión Europea. (2000). Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Bruselas, Bélgica. Comisión de las Comunidades Europeas.

### 3.2.3 Global Compact<sup>15</sup> (1999):

*“Adopción de principios y valores compartidos que den un rostro humano al mercado mundial”.*

### 3.2.4 World Business Council on Sustainable Development (WBCSD)<sup>16</sup>:

*“El compromiso continuo de las empresas de comportarse éticamente y contribuir al desarrollo económico, mejorando a la vez la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, así como el de la comunidad local y sociedad en general”.*

### 3.3.5 Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)<sup>17</sup>:

*“Potenciar el aporte de las empresas multinacionales al desarrollo sostenible para garantizar una coherencia entre los objetivos sociales, económicos y ambientales”.*

### 3.2.6 Business in the Community, U.K<sup>18</sup> (1995):

*“La Responsabilidad Social Empresarial es entendida generalmente como la expresión del compromiso de una empresa con la sociedad y la aceptación de su papel en ella. Esto incluye el pleno cumplimiento de la ley y acciones adicionales para asegurar que la empresa no opera a sabiendas en detrimento de la sociedad”. “Para ser efectivo y visible, este compromiso debe estar respaldado por recursos, liderazgo y ser medible y medido”.*

<sup>15</sup> Global Compact (1999). Accesado el 30 de abril, 2017 de <http://unglobalcompact.org/un/gc/unweb.nsf>

<sup>16</sup> World Business Council on Sustainable Development. Accesado el 30 de abril de 2017 de Base de datos en línea disponible en: <http://www.wbcsd.org/templates/TemplateWBCSD5/layout.asp?MenuID=1>.

<sup>17</sup> Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. Accesado el 30 de abril, 2017 de [http://www.oecd.org/pages/0,3417,es\\_36288966\\_36288120\\_1\\_1\\_1\\_1\\_1,00.html](http://www.oecd.org/pages/0,3417,es_36288966_36288120_1_1_1_1_1,00.html)

<sup>18</sup> Business in the Community. Accesado el 30 de abril, 2017 de <http://www.bitc.org.uk/>

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

**a) Universidad Antonio de Nebrija-Escuela de Negocios:** “El conjunto de obligaciones y compromisos, legales y éticos que se derivan de los impactos que las actividades de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos”.

**b) Business for Social Responsibility (BSR) –USA:**  
“Es una visión de negocios que integra armónicamente a la estrategia empresarial, el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente”.

**c) Corporate Social Responsibility-Europe:** “Es la manera en que la empresa maneja y mejora su impacto social y ambiental para crear valor para sus accionistas y públicos interesados (Stakeholders) innovando su estrategia, organización y operaciones.”

### **3.3 Concepto según organismos nacionales.**

#### **3.3.1 La Fundación PROhumana<sup>19</sup>:**

*“Como la contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia sus empleados y las familias de éstos, hacia la sociedad en general y hacia la comunidad local, en pos de mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad”.*

---

<sup>19</sup> Fundación Prohumana, (1998). *¿Qué es la RSE?*. Accesado el 30 de abril de 2017 de [http://www.prohumana.cl/index.php?option=com\\_content&task=view&id=44&Itemid=60/](http://www.prohumana.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=44&Itemid=60/)

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

**3.3.2 Red Puente Chile (2003)<sup>20</sup>:**

*“Modo de gestión empresarial/organizacional validado ética, social y legalmente, por el cual las empresas/organizaciones asumen que, entre ellas y sus grupos de interés, como trabajadores, proveedores, distribuidores y consumidores, se da una relación permanente de interdependencia, en beneficio tanto de las empresas como de esos grupos”.*

**3.3.3 VINCULAR<sup>21</sup>:**

*“Es un conjunto de políticas transversales y buenas prácticas verificables, tanto internas como externas, alineadas a los valores y principios organizacionales, cuya finalidad es contribuir al logro de los objetivos estratégicos de la empresa mejorando su competitividad, sustentabilidad y, simultáneamente, la calidad de vida sus grupos de interés”.*

**3.3.4 Acción RSE (2000)<sup>22</sup>:**

*“Generalmente se refiere a una visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente”. Identificándola con “un amplio set de políticas, prácticas y programas que son integrados a través de la operación empresarial y que soporta el proceso de toma de decisiones y es premiado por la administración”.*

---

<sup>20</sup> Red Puente Chile (2003). Accesado el 30 de abril, 2017 de [http://www.redpuentes.org/index.php?option=com\\_content&task=view&id=22&Itemid=21/](http://www.redpuentes.org/index.php?option=com_content&task=view&id=22&Itemid=21/)

<sup>21</sup>VINCULAR (2001). Accesado el 30 de abril de 2017 de [http://www.vincular.cl/images/stories/quienes\\_somos/fies.pdf](http://www.vincular.cl/images/stories/quienes_somos/fies.pdf)

<sup>22</sup> Acción RSE (2000). Recuperado (MarcadorDePosición1)el 30 de abril de 2017 de <http://www.accionrse.cl/>

#### 4. Características principales de la RSE

Existen seis características fundamentales de la RSE. Según los investigadores modernos, apenas existe definición de la RSE que incluya todas estas características. Sin embargo, son las características esenciales del concepto de RSE que se reproducen en todas las definiciones de la RSE. (*Crane, Matten, Spence, 2008*).

**1. La primera característica es que la RSE es voluntaria.** Aunque gran parte de las actividades de RSE son descritos por la ley, muchas definiciones de Estado RSE estas actividades a ser voluntaria. Un ejemplo claro es la definición de la Comisión Europea antes mencionados. (*Crane, Matten, Spence, 2008*).

**2. Internalización de las externalidades o la gestión de juntas son la segunda característica de la RSE,** donde las externalidades son los efectos positivos y negativos de comportamiento económico de los otros en la compañía. No se tienen en cuenta en la decisión de una empresa el proceso de toma. Un ejemplo clásico de externalidad es la contaminación. A través de regulaciones tales como multas por contaminación de las empresas pueden verse obligadas a internalizar el coste de esta externalidad, pero la RSE representa un enfoque voluntario. Por ejemplo, una empresa de invertir en tecnologías limpias que eviten la contaminación. (*Crane, Matten, Spence*).

**3. Múltiple orientación de interesados.** Ni que decir tiene que las empresas tienen responsabilidades para con sus accionistas. Sin embargo, las empresas dependen de diversos grupos, tales como proveedores, empleados, consumidores y comunidades locales con el fin de sobrevivir y prosperar. Por lo tanto, las empresas tienen responsabilidades para con ellos. Hay debates en la medida en que los accionistas y las partes interesadas deben tenerse en cuenta en la RSE de una empresa. (*Crane, Matten, Spence, 2008*).

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

**4. Alineación de las responsabilidades sociales y económicas.** Aunque esto es muy debatido sobre muchas definiciones de estrés RSE que las responsabilidades sociales y económicos de una empresa están alineadas, y la rentabilidad es una cuestión importante. Esta característica de la RSE impulsa la atención sobre cómo las empresas pueden beneficiarse económicamente de ser socialmente responsable. (*Crane, Matten, Spence, 2008*).

**5. Prácticas y valores.** Es evidente que la RSE implica un conjunto particular de prácticas de negocio y estrategias que se ocupan de cuestiones sociales. Por otra parte, muchos escriben que la RSE es una filosofía o un conjunto de valores que sustenta estas prácticas. Por lo tanto, a menudo es objeto de debate no sólo lo que las empresas hacen en el campo social, pero ¿por qué lo hacen. (*Crane, Matten, Spence, 2008*).

**6. Más allá de la filantropía.** A veces, la RSE es principalmente acerca de la filantropía, lo que significa, por ejemplo, la generosidad de las empresas hacia los menos afortunados. Actualmente se está indicando que la RSE debería consistir también en la forma de todas las áreas de la compañía impacto de nuestra sociedad. Entre las funciones de negocio principal se puede nombre de la producción, comercialización, adquisición, gestión de recursos humanos, finanzas, y así sucesivamente. Esta característica esencial implica que la RSE tiene que ser incorporados a la práctica comercial normal en vez de quedarse sólo con la actividad discrecional. (*Crane, Matten, Spence, 2008*).

## 5. Beneficios de la aplicación de la RSE.<sup>23</sup>

La ética empresarial es una rama dentro de la ética que, cada vez toma mayor peso en las empresas, ya que, al ser catalogada la empresa con esta variable de forma positiva ética, lograra tener mayores beneficios, tanto internos, como externos.

- **Mejores Trabajadores:** La empresa se encarga de motivar a sus trabajadores, generando instancias en las cuales, son reconocidos y premiados por su buen desempeño. También se les da la oportunidad de especializarse, capacitarse en las áreas, en las cuales lo necesiten, de esta forma no solo se beneficia el trabajador, si no que ambas partes, ya que a la empresa le favorece contar con empleados capacitados, de alto nivel. Esto conlleva a la obtención de mejores resultados, ideas, decisiones, y un mayor desempeño. Lo anterior atrae a mejores profesionales que se identifican con aquellas empresas que les den la oportunidad de generar un cambio positivo en su entorno.

- **Reducción de Costos:** Esta dada por la menor rotación de personal, debido a que para la empresa no es conveniente cambiar de trabajadores, ya que esto le genera un costo. La empresa invierte dinero en capacitaciones para ellos, además de tiempo. Es por esto que lo ideal es mantener contentos a los trabajadores y de esta forma evitar la rotación de personal.

- **Reducción de Riesgos:** Se minimizan riesgos de todo tipo tales como, de conflicto con las comunidades, riesgo de accidentes, riesgos en la calidad de los productos al tener mejores operaciones y procedimientos y proveedores fieles y eficientes, riesgos de corrupción y de imagen corporativa ya que todos los trabajadores están alineados a la cultura de la empresa.

---

<sup>23</sup> Matus Castillo, M. (2013). Diagnóstico en Responsabilidad Social Empresarial (RSE) Y Proposición de pautas de medición a Pymes del sector Metalúrgico-Metalmecánico en la región del BíoBío. Universidad del BíoBío, Concepción.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

- **Mejor relación con los Clientes:** Al tomar conciencia con el medio ambiente y la sociedad, al crearse productos, servicios, y procedimientos pensando en los gustos y preferencias de los clientes, se benefician todas las partes, las relaciones mejoran y se fidelizan, de la misma manera, los empleados satisfechos se verán impulsados a atenderán mejor. Las relaciones también se estrechan si la empresa tiene canales de comunicación adecuados que hagan fluir mejor su relación.

- **Incremento en la reputación e imagen para la Empresa:** Lo que genera diferenciación y posicionamiento. Las acciones visibles de responsabilidad, como el trabajo con la comunidad, los cambios importantes en virtud del medio ambiente, el buen trato a los trabajadores, entre otros, logran que los consumidores e inversionistas tengan más respeto por la empresa y su reputación.

- **Nuevos productos y nuevos mercados:** Desde el punto de vista de la Responsabilidad Social (RS) se pueden explorar nuevos mercados y crear productos pensando primero en los clientes y proveedores.

- **Relaciones sostenibles con la comunidad:** Al conocer las necesidades y expectativas de la comunidad, y trabajar de acuerdo a esto, se estrechan las relaciones e incluso puede llegar a lograrse trabajos conjuntos con ésta.

### 5.1 Beneficios para la Sociedad.

- **Accionistas:** Se encuentran más informados y su inversión está más segura.
- **Trabajadores:** Son tratados con respeto y trabajan en un buen ambiente laboral, que evita problemas de salud física y mental relacionados al trabajo.

Tienen beneficios como un equilibrio entre la vida laboral y la vida familiar, capacitaciones para un desarrollo profesional óptimo, apoyo en situaciones de despido, entre otros. Las

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

empresas, además, se comprometen a la no discriminación y a brindar empleo incluso a personas discapacitadas.

- **Proveedores:** Son capacitados y reciben transferencia de tecnologías que les permiten desarrollar productos y brindar una de mejor calidad. Asimismo, reciben un trato justo y pagos a tiempo. Se desarrolla un vínculo de confianza con la empresa.

- **Consumidores o Clientes:** Reciben productos y servicios de calidad. Asimismo, los procesos de pre y post venta son pensados en la búsqueda de su mayor beneficio y tranquilidad. Por otro lado, clientes generalmente excluidos y que han sufrido dificultades por mucho tiempo para realizar la compra o adaptarse a los productos, son tomados en cuenta en la creación de los mismos y de los ambientes de interacción con la empresa.

- **Comunidad:** Se crean lazos entre la empresa y la comunidad a través del respeto y el trabajo conjunto. Las comunidades reciben el apoyo y las herramientas para crecer junto con la empresa.

- **Medio Ambiente:** A través de acciones como la sustitución de materiales y fuentes de energía (por otros de menor impacto), reciclaje de materiales, disposición adecuada de residuos tóxicos, la supervisión de las operaciones de extracción, producción, etc., el medio ambiente recibe un menor impacto negativo, se evita la depredación de recursos. Asimismo, empresas comprometidas con el medio ambiente trabajan por su conservación

### **6. Dimensiones de la responsabilidad social empresarial.<sup>24</sup>**

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un compromiso que contempla un equilibrio abarcando tres dimensiones sobre las que una empresa desarrolla actividades y comportamientos responsables lo que conlleva en alguna oportunidad a un sacrificio económico

---

<sup>24</sup> Toledo Zapata, K. (2012). *Estudio de la Responsabilidad Social Empresarial y su relación con la gestión Medio Ambiental y eficiencia energética, en supermercados Santa Isabel*. Universidad del Bío-Bío, Concepción.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

para la empresa, pero esto a su vez debe servir para crear valor y garantizar su sostenibilidad a medio y largo plazo. Estas dimensiones se pueden contemplar desde dos perspectivas: la interna, y la externa que se explican más abajo y ambas perspectivas no son excluyentes entre sí.

### **6.1 Dimensión social**

El ámbito social es uno de los que mayor énfasis ha recibido en los temas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), aunque sin dejar de lado los aspectos ambientales y económicos. La dimensión social tiene en cuenta el impacto de la toma de decisiones en las empresas sobre la sociedad en general, la comunidad en donde se desarrolla la actividad de la empresa y el personal que trabaja en las organizaciones.

### **6.2 Dimensión económica**

Antiguamente la única razón de ser de una empresa era crear ganancias económicas, visión que ha ido cambiando al integrar la responsabilidad social empresarial como estrategia que se ha visto como un medio para obtener beneficios económicos y crear una reputación aceptable frente a la sociedad haciendo referencia a la ética, a un buen gobierno, a la eficiencia en las operaciones, la cadena de suministro o la transparencia y la comunicación. En esta dimensión las dificultades que más se puede observar en una empresa es la de disponer y comunicar una política salarial clara para todo el personal, de su planificación de inversiones y gestión de datos de rentabilidad y la falta de conocimiento y formación sobre criterios de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) aplicables a la homologación de proveedores y subcontratistas.

### **6.3 Dimensión medio ambiental**

Esta dimensión abarca los aspectos relacionados con el compromiso ambiental de la empresa buscando siempre que sea una correcta forma de llevar su producción de bienes y servicios, y también cuidar del impacto que pueden provocar sus actividades en su entorno. La dificultad en esta dimensión se ve reflejada en el desconocimiento y complejidad de la

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

normativa. Estas dimensiones se pueden contemplar desde dos perspectivas: la interna, y la externa.

- **Perspectiva interna:** Esta dimensión está relacionada por un lado a su capital humano en la inversión que se hace en sus trabajadores, el que se cumplan sus derechos, que no se vea discriminación (sexo, raza, religión, etc.), que tengan una igualdad de oportunidades para ir creciendo en la empresa (capacitación), que se les posibilite el acceso a la información y a las decisiones que los involucran directamente, y a mejorar las condiciones de trabajo, tanto físicas como contractuales. Hay que tener en cuenta que una empresa socialmente responsable no se limita a lo que las normativas le exigen, sino que van más allá de ellas, como en invertir en su personal, en contar con un lugar de trabajo que sea grato, que cuenten con sus herramientas de trabajo que se vele por su seguridad e higiene y sobre todo busca armonizar intereses y establece una relación y comunicación transparente con el sindicato, en torno de objetivos comunes.

Asimismo, da oportunidad a sus trabajadores para que compartan los desafíos de la empresa, se involucren en la solución de problemas, en el logro de metas establecidas en conjunto. Por el otro lado se refiere al respeto por el medio ambiente en la actividad de la empresa, ayudando mediante una disminución del consumo de recursos contaminantes, disminuyendo los desechos, utilizando una tecnología adecuada en el proceso de su producción y todo esto puede verse como una estrategia que puede redundar en un aumento de la rentabilidad y competitividad.

- **Perspectiva externa:** Esta dimensión hace referencia en la cadena productiva de la empresa y, por lo tanto, los códigos éticos de las empresas se expresarían concretamente en el desarrollo de una relación de respeto hacia el medio ambiente, en el compromiso y las acciones de ayuda al desarrollo económico y social de la comunidad y en el desarrollo de prácticas comerciales responsables con sus clientes, inversionistas, proveedores, contratistas y distribuidores y, por último, con la sociedad y el Estado. La empresa debe estar en condiciones de identificar los impactos ambientales de su actividad, minimizando los negativos y maximizando los positivos. El cuidado del medio ambiente debe estar presente en todas las áreas de la empresa y en cada producto, proceso o servicio.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La empresa debe tener también una responsabilidad hacia sus proveedores cumpliendo a cabalidad sus contratos y compromisos e informando acerca de sus valores y códigos de conductas no permitiendo la corrupción o el soborno; también debe haber una responsabilidad hacia sus consumidores y clientes en donde debe existir una preocupación permanente por desarrollar productos y servicios confiables, que reduzcan al mínimo los riesgos para la salud de las personas, e informando acerca de los daños potenciales de dichos productos. Todo esto conlleva a tener una imagen y reputación aceptable frente a la sociedad.

En la tabla N°1 se muestra la relación de las dimensiones y sus perspectivas

Tabla N°1

	Dimensión Social	Dimensión Económica	Dimensión Medioambiental
Perspectiva Interna	Beneficio Social	Buen Gobierno	Ecoeficiencia
	Conciliación Gestión de la Diversidad Igual de Genero	Producto Socialmente Responsable	Productos medioambientalmente responsables
Perspectiva Externa	Acción Social Voluntariado Creación de Empleo Educación a la Comunidad.	Gestión del Riesgo Inversión Socialmente Responsable Precio Justo Distribución de Riqueza Cadena de Suministro	Identificación y minimización de impactos. Conservación del entorno.

Elaboración propia a partir de *Guía de Responsabilidad Social Empresarial en la pyme* (2003), Confederación de empresarios de Málaga, España.

## 7. La Pirámide de la RSE

En la década de 1990 uno de los conceptos más conocidos de la Responsabilidad Social Empresarial fue postulada por Archie Carroll. Este concepto fue conocido, como la pirámide de la RSE, la cual sugiere que la RSE está compuesta por 4 tipos diferentes de responsabilidad social. Estas responsabilidades son:

- Económicos
- Jurídicos
- Éticos
- Filantrópicos.

La pirámide muestra los cuatro componentes de las responsabilidades según Carroll. La base es el rendimiento económico que es al mismo tiempo, regulado por la ley a través de las responsabilidades legales. Es código de la sociedad para aceptadas y no aceptadas de comportamiento. <sup>25</sup>(Crane, Matten, Spence, 2008) El siguiente paso es la responsabilidad ética y las empresas y sociedades del código lo que es correcto, justo y equitativo. Por último, viene la responsabilidad filantrópica, en el que las empresas patrocinadoras dinero para mejorar la calidad de vida en la sociedad. (Crane, Matten, Spence, 2008)

---

<sup>25</sup> Crane, A.; D. Matten. y L. Spence, *Corporate Social Responsibility. Readings and Cases in a Global Context* (Routledge, London, 2008).

## **8. Áreas Temáticas de la responsabilidad social empresarial (RSE)**

La búsqueda de los objetivos corporativos ha llevado a definir un campo de acción de las prácticas sociales, enfocando estas iniciativas dentro de cinco áreas temáticas de RSE<sup>26</sup>, las cuales corresponden a “*Ética Empresarial*”, “*Calidad de Vida Laboral*”, “*Medioambiente*”, “*Compromiso con la Comunidad*” y “*Marketing Responsable*”.

### **8.1 Calidad de vida laboral**

Esta temática está relacionada con todos los aspectos del trabajo que pueden ser relevante para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral, es decir está relacionado con todo lo que tenga que ver con su entorno laboral. Hoy en día el éxito del trabajo ya no depende de cómo ha sido diseñado y supervisado, sino también de la de que tan integrado se siente el trabajador con la empresa y como ambos responden a sus expectativas.

Una empresa responsable en esta área velará por un entorno laboral agradable en donde los trabajadores tengan sus herramientas que le permitan desarrollar sus tareas, donde se empleen las políticas de seguridad e higiene y sus derechos como trabajadores más allá de lo exigido por las normas legales, además se debe considerar las políticas que cada empresa tiene al momento de trabajar con un capital humano en el sentido de las capacitaciones, de ascenso de cargos, el evitar la rotación de personal, también hacer que ellos tengan participación en la decisiones, guardar siempre por una buena comunicación entre el alto mando y los subordinados, los horarios de trabajo, el dar a conocer las normas de producción, sueldo, bonos, protocolo, el no discriminar (raza, sexo, religión, discapacidad, etc.), y esto entre otras temáticas más.

El trabajar por una calidad de vida laboral es un beneficio mutuo en donde tenemos trabajadores motivados a cambio de una mayor productividad, por esto es importante estar

---

<sup>26</sup> “El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en Chile y en el Mundo”, Acción RSE, 2003

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

siempre innovando en las prácticas laborales las cuales reflejan y respetan las necesidades de todos los trabajadores de acuerdo al conjunto de objetivos de la empresa, y que incluyen la atracción y retención de los mejores talentos.

### **8.1.1 Beneficios que otorga una calidad de vida laboral.**

- Mejora del clima laboral, disminución del ausentismo y la rotación en puestos de trabajo y aumento de la productividad.
- Facilita reclutamiento de personal de primer nivel y retención de talentos permitiendo la disminución de costos por contratación y entrenamiento de nueva mano de obra.
- Genera relaciones de largo plazo con el personal, se congenian expectativas individuales con expectativas de la empresa, mejora adhesión, pertenencia, compromiso, motivación, lealtad y moral de los empleados.
- Incremento del valor de la marca por mejora de la imagen pública y la reputación.

### **8.2 Ética empresarial.**

Esta temática lo que busca en la responsabilidad social es dar orientación al desarrollo de las diferentes actividades de la empresa por medio de la ética empresarial con la finalidad que considere a los diferentes grupos de interés que rodean a la empresa en las consecuencias de sus acciones para así responder de manera satisfactoria sus expectativas.

Esta ética empresarial busca integrar un conjunto de valores (honestidad, confianza, respeto, justicia y otros) a sus propias políticas, prácticas y en la toma de decisiones en todos sus niveles jerárquicos, lo que se conoce como códigos de éticas que son considerados como medio de comunicación entre los miembros de la empresa lo que ayuda a que se genere un buen clima organizacional. Un aspecto importante que se debe considerar es la coherencia, es decir

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

lo que dice la empresa con lo que hacen, es su propio compromiso lo que les obliga a cumplirlo de manera ejemplificadora buscando balancear las responsabilidades económicas con las éticas.

Algunos de los principales contenidos que se deben considerar al momento de establecer un código de ética son<sup>27</sup>:

- Definición clara de cómo se relacionará la empresa con los distintos grupos de interés, tales como proveedores, consumidores, comunidad y con los miembros de la empresa en general.
- Identificación de las personas responsables de velar por la aplicación y el respeto al Código de Ética.
- Descripción de cuáles son las conductas éticas a seguir en la forma de relación que se establecerá con los distintos grupos de interés. Por ejemplo: una conducta ética es el rechazo a la corrupción, al cohecho.
- Descripción de conductas éticas en la toma de decisiones del Gobierno Corporativo.
- Definición de las formas de sanción a la infracción del Código de Ética.
- Instancias o canales de comunicación que permitan generar procedimientos para enfrentar faltas al Código de Ética.

### **8.2.1 Beneficios que otorga la ética empresarial**

Crea un ambiente y seguridad laboral que promueve la lealtad de los trabajadores a los intereses de la empresa.

---

<sup>27</sup> Fundación Prohumana. (2006). *Manual de Responsabilidad Social Empresarial para pymes*. (1<sup>era</sup> ed.). Santiago.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

- Velan por mejorar la eficiencia, reduciendo la necesidad de una supervisión directa sobre la conducta de los colaboradores, evitando su permanente rotación.

- Generan una mayor confianza y certeza a sus accionistas, quienes confían en que su inversión generará la rentabilidad ofrecida cumpliendo con los principios éticos establecidos. Por ende, las actuaciones de la empresa están respaldadas por la transparencia y los valores en los que cree la organización.

- Atrae a profesionales quienes ansían laborar en la empresa por el hecho de hacer público los valores y la cultura organizacional.

- Mejora la imagen corporativa ante la sociedad. La existencia de un código de ética práctico y razonable, bien fundamentado y coherente, es un elemento clave de la legitimidad y permite ganar el respeto y lealtad de los clientes, proveedores y comunidades, entre otros públicos interesados.

Desincentiva la corrupción en las compañías competidoras. Le permite a la empresa enfrentar situaciones o acciones en que la competencia actúa fuera de los parámetros de la ética empresarial.

### **8.3 Compromiso con la comunidad.**

Esta área está vinculada a la relación que la empresa tiene con la comunidad, en donde se busca tener un rol activo en el desarrollo social, ambiental y económico del lugar en que se opera, lo que genera una empatía con la comunidad, que permite desarrollar proyectos que benefician a ambas partes. Una inserción en la comunidad de manera positiva, genera relaciones de confianza y transparencia que permite a la empresa contar con una red de apoyo que es propicia para el éxito y el desarrollo sustentable.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La manera en que la empresa busca una aceptación en la comunidad es por medio de un trabajo en conjunto que hacen en diversas áreas como, por ejemplo: educación, vivienda, drogadicción, nutrición, forestación, respeto a minorías, entre otros y por lo general están estrechamente relacionada con la misión, visión o actividad productiva que desarrolla la empresa. Cuando iniciativas como la de integrar a personal del sector en la empresa, la de colaborar con sus productos o servicios a entidades sin fines de lucro, destinar cierto porcentaje de sus ganancias a una institución, apoyar obras sociales, entre otras, al ser ejecutadas de manera estratégica y programada, no tan sólo se entrega un beneficio a los receptores, sino que además estas iniciativas refuerzan la reputación de las empresas y sus marcas, productos y valores en las comunidades locales donde ellas tienen intereses comerciales significativos.

### **8.3.1 Beneficios que otorga el compromiso con la comunidad.**

- Mejora el desempeño financiero.
- Incrementa la moral, compromiso, retención y desempeño de los trabajadores.
- Desarrolla habilidades en los trabajadores.
- Fortalece la imagen de la empresa.
- Atrae a nuevos inversionistas.
- Incrementa la lealtad y preferencia de los consumidores.

### **8.4 Marketing responsable.**

Esta área tiene directa relación con la forma y mecanismos de comercialización de productos y servicios por parte de las empresas. En la actualidad la empresa lo que busca a través de sus actividades es generar valor adicional a lo ofrecido, como estrategia de diferenciación frente a la competencia buscando la lealtad y el compromiso de los consumidores, lo que los lleva a un éxito sostenible en el tiempo.

El marketing responsable está constituido en base a seis categorías que definen las relaciones de la compañía con sus consumidores.<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> Marketing responsable, accesado 10 de abril 2017. En <http://www.rsc-chile.cl/marketing-responsable/marketing-responsable>

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

- **Manufactura en integración del producto:** Corresponde a temas relacionados con la naturaleza de los productos que los consumidores compran, cómo y dónde fueron hechos, su durabilidad y obsolescencia tecnológica, su seguridad y conveniencia para ciertas audiencias, tales como los niños, los ancianos y los discapacitados, y el impacto medioambiental de su manufactura, uso y disposición final.

- **Divulgación, embalaje y etiquetado:** Esta categoría corresponde a que actualmente las empresas están recibiendo numerosas consultas de diferentes grupos para que divulguen mayores detalles sobre sus productos y servicios. Los consumidores buscan detalles sobre los procesos de manufactura, contenido de los productos, la fuente de las materias primas y otros aspectos relacionados. Simultáneamente, los grupos de presión están exigiendo a las empresas que reduzcan los empaques de los productos con el fin de minimizar desechos.

- **Marketing y Publicidad:** Actualmente las empresas enfrentan desafíos como oportunidades relacionadas con la comercialización y la publicidad de sus productos y servicios. Los cambios en publicidad y comercialización crean nuevas oportunidades a las empresas socialmente responsables, donde pueden expresar a través de buenas prácticas comerciales sus productos y servicios.

- **Prácticas de Ventas:** El personal de ventas es uno de los enlaces en la relación entre la compañía y el cliente. Ofrecen oportunidades para que las compañías fortalezcan su credibilidad y comportamiento ético, o para engendrar escepticismo y rechazo a través de conductas antiéticas o con el uso de tácticas de venta deshonestas.

- **Precios:** Se relaciona a que actualmente las empresas están encontrando oportunidades para usar los precios de sus productos y servicios y así lograr un efecto positivo de cambio social.

- **Distribución:** Este tema se relaciona básicamente a que debido a la globalización muchas empresas que han logrado dominar su industria o mercado geográfico, y se están

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

tomando medidas para evitar que empresas abusen de sus posesiones de mercado para restringir o suprimir el desarrollo de nuevos productos o competidores que puedan beneficiar a los consumidores.

### **8.4.1 Beneficios que otorga el marketing responsable.**

- Protección y Fortalecimiento de la Reputación e Imagen de la Marca
- Diferenciación de Marca o Compañía.
- Protección Contra Negativas de los Consumidores.
- Reduce el riesgo y la responsabilidad
- Atracción y Retención de Clientes

### **8.5 Medio ambiente.**

Esta temática hace referencia al cuidado que, como empresa sin importar el tamaño, sector o ubicación geográfica, se debe tener en el impacto que tienen los procesos productivos en el entorno como pueden ser: sus instalaciones, la eliminación de los desechos, la mayor eficiencia y productividad de todas sus tareas y recursos, las prácticas para minimizar el desgaste de los recursos naturales que pudiesen afectar a futuras generaciones, entre otras medidas. Una conciencia ambiental en los ámbitos nombrados hace crear valor y una ventaja competitiva provenientes de las iniciativas medioambientales, es por eso necesario trabajar la responsabilidad social más allá de las exigencias de las normas legales, como un compromiso con la sociedad y que lleve a una aceptación por la parte de ella.

#### **8.5.1 Beneficios que otorga el medio ambiente.**

- Aumento del rendimiento económico y financiero
- Reducción de costos de producción a través de control de desechos y eficiencia en el uso de la energía, entre otros.
- Mejor calidad de productos y condiciones favorables en el proceso de manufacturación

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

- Estimula la innovación y la competitividad hacia la creación y diseño de nuevos productos, servicios y procesos ambientalmente conscientes.
- Aumenta la reputación e imagen de la marca.

### 9. Normas y Estándares <sup>29</sup>

Las Normas y certificaciones, permiten garantizar a las organizaciones un buen funcionamiento, además de aportar y entregar beneficios para la sociedad y trabajadores. Lo Sirven para regular y mejorar la relación entre las empresas y sus funcionarios. Es un método de hacer más responsable el negocio y que satisfactoriamente las empresas chilenas han ido incorporando a su estrategia.

La legislación chilena pone énfasis en la solución de las necesidades sociales. Abarca varios aspectos de la RSE, entre los que encontramos la Ética Empresarial, Medioambiente, Compromiso con la Comunidad, Marketing Responsable, y Calidad de Vida Laboral. Éste último es un tema esencial que concierne la Responsabilidad Social Interna de las Empresas.

Como ya había sido mencionado anteriormente, existen diversos organismos a nivel internacional que también promueven la regulación en materia de los derechos laborales y la RSE. La Organización de Naciones Unidas (ONU) creó en 1999 un instrumento, bajo el nombre de Global Compact (Pacto Global), cuyo fin es justamente promover el diálogo social y crear una ciudadanía corporativa.

El Pacto Global permite conciliar los intereses de las empresas, las necesidades de sus trabajadores y las demandas de los sindicatos. Trabaja sobre la base de 10 principios fundamentales, abarcando 4 áreas esenciales del mundo empresarial: los derechos humanos,

---

<sup>29</sup> Aldunate, Peirano, L. (2008). *“Responsabilidad Social Empresarial en Chile: Enfoque interno”*, Universidad de Chile, Santiago,

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

relaciones laborales, medio ambiente y anti- corrupción.

El Pacto Global es la iniciativa de sustentabilidad y ciudadanía corporativa más grande del mundo. Se anuncia oficialmente en Julio del 2000, y hoy en día posee sobre 6200 participantes, incluyendo más de 4700 compañías en 120 países. Entre las agencias de la ONU que la componen, destacamos en materia de responsabilidad social interna a la Oficina del Alto Comisionado en Derechos Humanos (OHCHR por su sigla en inglés) y a la Organización Internacional del Trabajo (ILO). Debido a su especificidad en relación al tema de la RSI, a continuación, se detallarán los principios del ámbito de las relaciones laborales,

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Tabla N° 2: Pacto Global (10 principios)

<b>DERECHOS HUMANOS</b>	
<b>Principio N° 1</b>	<b>Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente dentro de su esfera de influencia.</b>
<b>Principio N° 2</b>	<b>Deben Asegurarse de no actuar como cómplices de abusos a los derechos humanos.</b>
<b>RELACIONES LABORALES</b>	
<b>Principio N° 3</b>	<b>Apoyar los principios de la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</b>
<b>Principio N° 4</b>	<b>Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.</b>
<b>Principio N° 5</b>	<b>Abolir cualquier forma de trabajo infantil.</b>
<b>Principio N° 6</b>	<b>Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.</b>
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	
<b>Principio N° 7</b>	<b>Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.</b>
<b>Principio N° 8</b>	<b>Promover mayor responsabilidad medioambiental.</b>
<b>Principio N° 9</b>	<b>Fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.</b>
<b>ANTI - CORRUPCIÓN</b>	
<b>Principio N° 10</b>	<b>Deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y criminalidad.</b>

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Junto con el Pacto Global, existen distintas herramientas y normas relativas a la RSE. En la siguiente tabla<sup>30</sup> N° 3, se visualizan algunas de las más importantes:

Tabla N° 3 Normas

Nombre	Fecha De Creación	Origen	Descripción
Norma ISO 14000	1996	International Organization for Standarization	Desarrollo de estándares con el fin de dotar a las empresas de herramientas adecuadas para manejar y evaluar el impacto y los riesgos medio ambientales.
2000 Sustainability Reporting Guidelines	1997	Global Reporting Initiative (GRI); creado a la vez por iniciativa de Coalition Environmentally Responsible Economics (CERES, Ong) el el Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas	Manual que presenta principios básicos y contenido específico para guiar la preparación de reportes de sustentabilidad de alta calidad, que alcancen un nivel equivalente al de los reportes financieros
AccountAbility y 1000 (AA 1000)	1999	Institute of Social and Ethical Accountability	Descripción de un conjunto de procesos que una firma puede seguir para contabilizar, administrar y comunicar su desenvolvimiento social y ético.
Social Accountability 8000 (SA 8000)	2001	Social accountability International	Desarrollo de estándares para certificar el desempeño de las compañías en nuevas áreas: trabajo infantil, trabajo forzoso, salud y seguridad, libertad de asociación, prácticas de disciplina, discriminación, horas de trabajo, compensación y administración.

<sup>30</sup> Aldunate, Peirano, L. (2008) “Responsabilidad Social Empresarial en Chile: Enfoque interno”, Universidad de Chile, Santiago

## 9.1 Índices, Estándares y Certificaciones RSE<sup>31</sup>

- **AA1000:**<sup>32</sup>

Es un estándar emitido en noviembre de 1999 por el “Institute for Social and Ethical Accountability” bajo el nombre de AccountAbility. Este estándar para procesos, que abarca el modo en que se realizan los Reportes sobre la gestión social de una empresa, incluye una serie de principios básicos que apuntan a fomentar un alto nivel de transparencia e imparcialidad y promueven un marco de confianza dentro del cual se podrán tomar los primeros pasos para dialogar con los stakeholders ([www.accountability.org.uk](http://www.accountability.org.uk)).

- **DJSI, Dow Jones Sustainability Index:**

Es un índice elaborado por Dow Jones, STOXX y SAM, del que forman parte compañías que ya están en el Dow Jones STOXX 600 Index y que, además, cumplen con una serie de requisitos en materia de Sostenibilidad. Los índices del Dow Jones Sustainability Group comprenden el 10% de las empresas que componen el Dow Jones Global Index y que, a juicio de Dow Jones & Co., son líderes en términos de sostenibilidad. Esta familia de índices comprende un índice global, tres regionales y uno de país. Cada uno de estos 5 comprende 4 más especializados, hasta completar un total de 25 índices. La evaluación de la sostenibilidad para decidir que empresas entren a formar parte de este índice consiste en un análisis de múltiples factores, tanto sociales y medioambientales como económicos. La metodología de evaluación está basada en la aplicación de criterios para valorar las oportunidades y riesgos sociales y ambientales de cada una de las empresas que componen dichos índices. Los criterios de evaluación son tanto generales para el conjunto de empresas como específicos para cada industria. Una vez aplicados estos criterios, a cada una de las empresas se les otorga una

---

<sup>31</sup> Rodríguez, M. (2010). “Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial enfocada a las industrias forestales de la octava región. Universidad del Bío-Bío. Concepción.”

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

puntuación, la cual es el punto de partida para la elaboración de un ranking de sostenibilidad por industrias ([www.sustainabilityindexes.com](http://www.sustainabilityindexes.com)).

- **Domini 400 Social Index (DSI400):**

En 1990 la KLD (una de las más prominentes firmas de inversión socialmente responsable del mundo, cuya misión es “influir el comportamiento empresarial, con el objetivo de conseguir una sociedad más justa y sostenible” creó el primer índice bursátil, Domini 400 Social Index, que incorporó cuestiones sociales al seleccionar las empresas que lo forman. La rentabilidad de este índice ha venido superando, desde su creación, la del índice S&P 500, su índice de referencia ([www.domini.com](http://www.domini.com)).

- **EMAS:**

El sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EcoManagement and Audit Scheme EMAS) es un mecanismo voluntario destinado a las empresas y organizaciones que deseen evaluar, gestionar y mejorar su comportamiento en materia medioambiental. El sistema se puso en marcha en abril de 1995 y fue revisado en 2001 ([www.europa.eu.int/comm/environment/emas](http://www.europa.eu.int/comm/environment/emas)).

- **Equator Principles:**

Firmados por diez bancos líderes (Banca de inversiones, como Citigroup, Rabobank, ABNAMRO, Barclays, etc.) es una guía de principios a ser aplicados en la evaluación financiera de proyectos de inversión para diferentes sectores industriales, especialmente en mercados en vías de desarrollo. De acuerdo a estos principios, la banca sólo aprobará créditos a proyectos que demuestren que se desarrollarán de modo responsable con relación a su impacto ambiental y social. ([www.equatorprinciples.ifc.org](http://www.equatorprinciples.ifc.org)).

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

- **Forest Stewardship Council (FSC):**

El Consejo es una organización internacional sin fines de lucro, creada en 1993 para apoyar el manejo ambientalmente apropiado, socialmente benéfico y económicamente viable de los bosques del mundo.

El FSC está integrado por representantes de grupos sociales y ambientales, de comerciantes de la madera y forestales, organizaciones de pueblos indígenas, grupos comunitarios de forestales y organizaciones certificadoras de productos forestales de todo el mundo, los cuales acordaron un estándar para que los productos forestales puedan ser certificados como social y medioambientalmente aceptables. Después de 5 años de consultas en 25 países, los lineamientos de éste estándar, denominados Principios y Criterios de Administración Forestal, fueron puestos en operación como parte de un proceso sistemático de certificación y monitoreo de productos ([www.fscoax.org](http://www.fscoax.org)).

- **FTSE4Good:**

Es un índice, elaborado por FTSE (Financial Times Stocks Exchange, entidad independiente que crea y gestiona índices bursátiles en todo el mundo), del que forman parte compañías que ya están en los cuatro grandes índices de FTSE y que, además, cumplen con una serie de requisitos medioambientales, de diálogo con los stakeholders y de respeto a los derechos humanos. Este índice tiene por objetivo alentar Inversiones Socialmente Responsables (SRI) y al mismo tiempo generar importantes recursos para el Fondo para la Infancia de la ONU (UNICEF) ([www.ftse4good.com](http://www.ftse4good.com)).

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

- **GRI, Global Report Initiative:**

Es un estándar internacional de reporte para el uso voluntario por parte de organizaciones con el fin de reportar sobre las dimensiones económicas, medioambientales y sociales de sus actividades, productos y servicios ([www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)).

- **ISO 9000:**

Sistema de Gestión de Calidad. Es un modelo para definir las líneas básicas de un sistema de calidad y que se ha impuesto como estándar mundial. En su conjunto proporcionan guías para la gestión de la calidad y requisitos generales para el aseguramiento de la calidad, describiendo qué elementos deberían comprender los sistemas de calidad, pero no cómo una organización específica implanta estos elementos ([www.iso.org](http://www.iso.org)).

- **ISO 14000:**

Sistema de Gestión Medioambiental. Es un conjunto de documentos de gestión ambiental que, una vez implantados, afecta todos los aspectos de la gestión de una organización en sus responsabilidades ambientales y ayuda a las organizaciones a tratar sistemáticamente asuntos ambientales, con el fin de mejorar el comportamiento ambiental y las oportunidades de beneficio económico ([www.iso.org](http://www.iso.org)).

### **9.1 Lineamientos para Empresas Multinacionales OCDE:**

Esta pauta del año 2000, contiene recomendaciones hechas por los gobiernos a las empresas multinacionales y son principios voluntarios y estándares no obligatorios legalmente. Los gobiernos adheridos a éstos lineamientos animan a las empresas que operan en sus territorios a observar estas pautas en cualquier lugar donde operen ([www.oecd.org](http://www.oecd.org)).

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

- **OSHAS 18001:**

Es una especificación que establece los requisitos de un Sistema de Gestión de la SST que permite a una organización controlar sus riesgos ocupacionales y mejorar su desempeño en esa área. Es compatible con otros sistemas de gestión (Calidad y Medioambiente), aplicable a todos los tipos y tamaños de empresas. Es la primera “norma” mundial para la certificación de Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- **Principios de la “Caux Round Table”:**

La “Caux Round Table” fue fundada en 1986 por Frederik Philips, ex-presidente de Philips Electronics, y por Olivier Giscard d’Estaing, vice-presidente del INSEAD, con el fin de reducir las crecientes tensiones en el comercio internacional. Su principal interés se centra en el desarrollo de relaciones económicas y sociales, constructivas, entre los países de los miembros que la constituyen y la toma de conciencia de sus apremiantes responsabilidades conjuntas para con el resto del mundo. La “Caux Round Table” ha centrado su atención en la importancia que la responsabilidad corporativa mundial tiene en la reducción de las amenazas socio-económicas a la paz y estabilidad internacionales ([www.cauxroundtable.org](http://www.cauxroundtable.org)).

- **Principios CERES (Coalición para Economías Medioambientalmente Responsables):**

Los Principios CERES (antes llamados Principios Valdez) son un código corporativo modelo de conducta medioambiental creados por la Coalición para Economías Medioambientalmente Responsables (en inglés CERES), una coalición de inversores, fideicomisarios de pensiones públicas, fundaciones, sindicatos de trabajadores y grupos medioambientales, religiosos y de interés público ([www.ceres.org](http://www.ceres.org)).

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

- **Principios Globales de Sullivan:**

En 1977, el reverendo León Sullivan desarrolló los llamados Principios Sullivan, los cuales son un código de conducta para los derechos humanos y la igualdad de oportunidades para compañías que operan en Sudáfrica. Los principios de Sullivan se reconocen por haber sido uno de los esfuerzos más eficaces para acabar con la discriminación racial en los lugares de trabajo en Sudáfrica y por haber contribuido a dismantelar el apartheid. En la actualidad los firmantes de los Principios Globales de Sullivan se ofrecen a apoyar una variedad de iniciativas de la responsabilidad empresarial relativas a los derechos humanos, la igualdad de oportunidad, la ética comercial y la protección del ambiente ([www.globalsullivanprinciples.org](http://www.globalsullivanprinciples.org)).

- **SA8000:**

Estándar sobre condiciones laborales en las operaciones globales de manufactura desarrollado por la Social Accountability International en 1998 es un estándar de monitoreo y verificación voluntaria para fijar las condiciones laborales en las operaciones globales de manufactura. El SA 8000 fue modelado, posteriormente que los procesos de auditoría de calidad y de medioambiente fueran desarrollados por la Organización Internacional de Estándares ISO en sus ISO 9000 e ISO 14000 ([www.cepaa.org](http://www.cepaa.org)).

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL





---

# RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ENAP REFINERÍAS

---

## Capítulo 2

## **1.Introducción**

La empresa ENAP, se ha dedicado durante años al área energética del país. Este rol se evidenció con fuerza durante el año 2015, en el cual se establecen importantes hitos en gestión económica, social y ambiental.

En este presente reporte, se dan a conocer los avances, que se han logrado, además, la Comunicación de Progreso a Pacto Global, iniciativa de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) que llama a las compañías a adoptar diez principios universales relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y anticorrupción, a los que ENAP adhiere.

La gerencia señala, que ningún logro sería posible sin el esfuerzo de los trabajadores de ENAP y es por eso que para la empresa el mayor desafío en este vínculo consiste en que puedan desempeñar de manera segura sus labores, instalando la seguridad como un pilar fundamental del Plan Estratégico y un valor intransable de la compañía.

Para abordar con éxito el desafío de convertir a ENAP en una empresa eficiente, estable financieramente y segura en el desarrollo de sus actividades, resulta fundamental para la compañía elevar continuamente las exigencias con las que operan, sobre la base de un enfoque responsable y precautorio hacia el medioambiente y las comunidades.

## 2. Relacionamiento con Comunidades<sup>1</sup>

Durante 2015, ENAP dio un paso clave al desarrollar la Estrategia Corporativa de Gestión y Relacionamiento Comunitario. A través de sus ejes de trabajo, este marco de actuación permitirá robustecer los lazos de confianza y la generación de beneficio mutuo con los grupos de interés de la organización.

Siendo un pilar estratégico para la empresa, ENAP reconoce a las comunidades como un grupo de interés relevante de su quehacer, comprometiéndose a fomentar relaciones participativas y transparentes, orientadas a la generación de valor compartido en el largo plazo.

En este sentido, durante 2015, la Gerencia de Asuntos Corporativos marcó importantes hitos al implementar la Dirección de Responsabilidad Social Estratégica y definir la Estrategia Corporativa de Gestión y Relacionamiento Comunitario. Dicha estrategia es fruto de un intenso trabajo en el que se involucró a los grupos de interés con los que habitualmente se relaciona la organización, incluyendo las comunidades locales vecinas a las operaciones que ENAP desarrolla en Chile.

Este proceso participativo cumplió exitosamente las fases de Diagnóstico y Diseño de la Estrategia de Gestión y Relacionamiento Comunitario, a través de un levantamiento de Líneas de Base y Análisis de Entorno, Mapeo de Stakeholders y detección de las principales oportunidades de mejora y Ejes para la Gestión Comunitaria en Refinería Aconcagua, Dirección de Almacenamiento y Oleoducto (instalaciones en Continente e Isla de Pascua), Refinería Biobío y Enap Magallanes.

De esta manera, se definieron cuatro Ámbitos Estratégicos de Acción, con sus respectivos objetivos, a partir de los grandes temas relevados en la fase de consulta a los grupos de interés.

---

<sup>1</sup> <https://www.enap.cl/pag/14/786/reportes-de-sostenibilidad>

## 2.1 Estrategia Corporativa de Relacionamiento Comunitario

Tabla N° 4 Estrategias corporativas de relacionamiento comunitario

AMBITOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS
<b>Transparencia y Responsabilidad Ambiental</b>	Entregar información certera y oportuna a la comunidad.
<b>Relación de Mutuo Beneficio</b>	Ejecutar iniciativas que beneficien a la comunidad y a ENAP.
<b>Diálogo Abierto</b>	Mantener una permanente comunicación con nuestros vecinos.
<b>Responsabilidad Colectiva</b>	Involucrar a toda la empresa en la relación con nuestros vecinos.

Fuente de elaboración propia en base a lo investigado

La Dirección de Responsabilidad Estratégica de la Gerencia de Asuntos Corporativos estuvo a cargo de coordinar la implementación de los Comités de RSE para las tres unidades de negocio en Chile, a objeto de ser un órgano asesor interno, que aconseje, sugiera y proponga a la Alta Dirección de la empresa, planes y programas en materias de RSE, cumpliendo también la función de resolver la validación de nuevos programas.

### 2.1.2 Diálogo con Grupos de Interés Prioritarios

En línea con el Propósito Superior declarado en la Estrategia Corporativa de Gestión y Relacionamiento Comunitario, en torno a robustecer los lazos de confianza y la generación de beneficio mutuo, la Gerencia de Asuntos Corporativos promueve la comunicación permanente y transparente con la comunidad, supervisando y participando en las distintas instancias y canales de vinculación con los grupos de interés.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ENAP REFINERÍAS

Además de considerar el Plan Estratégico 2014-2025, los criterios utilizados para determinar a los stakeholders prioritarios de ENAP fueron los siguientes:

- Proximidad: grupos y personas que están ubicados físicamente dentro de las áreas de influencia de las operaciones de la empresa.
- Uso: grupos y personas que hacen uso de dichas áreas con distintos fines, es decir, sin necesariamente habitarlas o residir.
- Influencia: grupos y personas que tienen o tendrán posibilidad de influenciar o de verse influenciados por el posible desarrollo de alguna iniciativa de la empresa.
- Representación: personas y grupos que, a través de estructuras regulatorias, normativas o culturales/tradicionales, representan a otras personas.

Los siguientes son los públicos relevantes, de acuerdo al Mapeo Formal de Grupos de Interés realizado en 2015. Como se ha señalado, la mayoría de ellos participó en las etapas de diagnóstico para la Estrategia Corporativa de Gestión y Relacionamento Comunitario.

- **Autoridades a nivel Local, Regional y Nacional:** alcaldes, concejales, intendentes y gobernadores; seremis; senadores y diputados que representan a las regiones donde la organización tiene sus operaciones; Ministro de Energía (presidente del Directorio de ENAP), Ministro de Medioambiente, Ministro de Hacienda.

- **Representantes de comunidades locales:** Juntas de Vecinos, Uniones Comunales y otras organizaciones comunitarias.

- ONG's Socioambientales.
- Dirigentes Sindicales de ENAP.
- Gobernación Marítima y Capitanía de Puerto (Armada de Chile).
- Academia (Universidades y Centros de Formación Técnica vinculados a ENAP).
- Proveedores Estratégicos.
- Clientes.
- Medios de Comunicación.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ENAP REFINERÍAS

- Bomberos.

Con todos estos stakeholders, ENAP mantiene una comunicación fluida y Relacionamento con Comunidades permanente, tanto a través de canales presenciales como no presenciales.

Entre las vías que la Dirección de Comunicaciones opera a nivel corporativo se encuentran el Boletín Quincenal a Stakeholders, que se envía a una base de 550 personas a lo largo de todo Chile, incluyendo autoridades comunales, regionales, parlamentarios, servicios públicos y agrupaciones vecinales, además de un listado con la primera línea ejecutiva de la organización.

A través de este medio, la organización informa sobre las principales actividades realizadas en sus distintas unidades de negocio, en ámbitos que incluyen información financiera y corporativa de ENAP, actividades con las comunidades e hitos medioambientales y de RSE.

En el caso de los medios de comunicación, ENAP los mantiene informados oportunamente con todas las novedades que involucren su quehacer. Con este propósito, se envían comunicados de prensa, declaraciones públicas y también se realiza una labor de vocerías para responder cualquier inquietud que surja, tanto de los medios nacionales como los regionales.

En materia de redes sociales, a través de Facebook se da a conocer las actividades de RSE y Relacionamento Comunitario, mientras que Twitter (junto con cumplir dichas funciones) se utiliza para las contingencias y entrevistas del Gerente General. ENAP también informa eventos relevantes de su gestión mediante LinkedIn, Flickr y Youtube.

En las unidades de negocio, aparte de los canales establecidos de manera permanente y las comunicaciones masivas alineadas al corporativo (boletines, comunicados, vocerías, entre otros), existen instancias formales relacionadas con el que hacer específico de las operaciones de ENAP y que son coordinadas por los equipos de Comunidades y Comunicaciones. Entre dichas instancias se cuentan las reuniones con autoridades (intendente, alcaldes, seremis de Energía, Medioambiente, Trabajo y Salud), todas gestionadas a través de la Ley del Lobby,

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ENAP REFINERÍAS

También se realizan reuniones puntuales con la autoridad local, representantes de planteles educacionales y servicios de utilidad pública (Bomberos) para organizar actividades en conjunto, entre ellas: seminarios, capacitaciones y acciones de RSE (programa de becas, encuentros deportivos, culturales y de esparcimiento).

### **2.1.3 Compromiso con la Inclusión**

Cabe destacar que, en 2015, y en el marco de la Política de Diversidad e Inclusión desarrollada por ENAP, la Dirección de RSE firmó un acuerdo de colaboración con Fundación Descúbreme. Entre los objetivos de esta importante iniciativa se cuentan: difundir los aportes de personas con capacidades diferentes, con énfasis en la discapacidad cognitiva, y sensibilizar y promover la eventual inclusión de trabajadores con discapacidad cognitiva como parte del personal estable.

Es así como, durante el último trimestre del año, fue posible incorporar a una persona en el equipo del casino de Casa Matriz, gracias a un trabajo coordinado con el proveedor Sodexo.

### **3.Actividades y Programas Sociales 2015**

A continuación, se detallan los principales hitos de desempeño con comunidades en Chile y en las filiales internacionales de ENAP. Cabe señalar que el monto de inversión social de la organización en las operaciones locales ascendió en 2015 a US\$ 2.124.190.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ENAP REFINERÍAS

**Tabla N° 5 Filiales Nacionales de Enap Aconcagua**

Refinerías De Chile	Programas de desarrollo integral dirigidos a la comunidad	de Convenios	Aporte en educación
<b><u>Aconcagua</u></b>	Escuela de Surf para niños de Concón. Programa Casa Abierta en su Barrio. Radio Casa abierta. Primer taller de Radio Teatro "Quintero en mil Historias. Festivales de Jazz Talleres de capacitación computacional Talleres de pintura Talleres de Fotografía y literatura. Cursos de arte y de oficios.	Convenio con el Centro de Formación Técnica de la PUCV. Convenio con el Sindicato de la Caleta Horcón, Caleta, Ventanas y miembros de Caleta Unidas de Quinteros. Convenio con cuerpo de bomberos de Viña del mar y Quinteros.	Entrega de Becas Universitarias y/o Técnicas a estudiantes provenientes de Concón, Quintero y Puchuncaví. Programa Robótica: Creado con el objetivo de desarrollar el conocimiento y estimular la utilización de nuevas tecnologías, en docentes y estudiantes. Nivelación de Estudios: a objeto de ofrecer la posibilidad de que los trabajadores contratistas nivelen estudios básicos y medios. Becas Sociales Sence: Se impartieron ocho cursos en esta iniciativa impulsada por Refinería Aconcagua en las comunas de Concón, Quintero y Puchuncaví, gracias a la alianza con la Corporación de Capacitación de la Construcción,

Fuente de Elaboración propia en base a lo investigado.

**Tabla N° 6 Filiales Nacionales de Enap Bío-Bío**

Refinerías De Chile	Programas de desarrollo integral dirigidos a la comunidad	Convenios	Aporte en educación
<b><u>Biobío</u></b>	<p><b>HUALPÉN SUMA, Plan de Sustentabilidad y Medioambiente,</b> este programa que tiene por objetivo mejorar la calidad de vida de los vecinos de ERBB.</p> <p>clases de radio, compostaje y cine-stopmotion.</p> <p>se implementaron las primeras escuelas mixtas de fútbol y de cheerleaders.</p> <p> cursos de inglés, talleres de terapias alternativas para adultos mayores.</p> <p> cursos de capacitación y se reeditó el taller de robótica Lego League. Enap Refinerías Bío Bío desarrolló junto al Municipio de Talcahuano y el Consejo Local de Deportes y Recreación un programa permanente de actividades deportivas, educacionales y recreativas.</p>	<p><b>Centro de Formación Técnica de la Energía</b></p> <p>se firmó un convenio de cooperación con el Centro Educacional de la Universidad Católica del Norte (CEDUC), el Ministerio de Energía, el Gobierno Regional y la Municipalidad de Hualpén.</p> <p><b>Apoyo a Bomberos:</b> En 2015, se fortalecieron los programas de trabajo y cooperación con bomberos de Hualpén y Talcahuano, con un aporte de \$ 15.000.000.</p>	<p><b>Becas:</b> se benefició a tres alumnos de la Universidad Técnica Federico Santa María, sede Concepción.</p> <p>Para Becas SENCE, se destinó la cantidad de \$ 192.602.087.</p>

Fuente de Elaboración propia en base a lo investigado.

**Tabla N° 7 Filiales Nacionales de Enap Magallanes**

Refinerías De Chile	Programas de desarrollo integral dirigidos a la comunidad	Convenios	Aporte en educación
<u>Magallanes</u>	<p><b>Taller de geología a niños del Programa Explora.</b></p> <p><b>Charlas de difusión conjunta con Seremi de Energía:</b> Durante 2015, ENAP sostuvo una serie de reuniones con Juntas de Vecinos de Punta Arenas y agrupaciones de adultos mayores, por invitación del Seremi de Energía. <b>Charlas de difusión conjunta con Seremi de Energía.</b></p> <p><b>Apoyo al festival folclórico de Gregorio.</b></p> <p><b>Carnaval de Invierno en Porvenir.</b></p> <p><b>Maratón del estrecho</b></p> <p><b>Campañas ambientales:</b> En conjunto con CONAF, se realizó una campaña de plantación de árboles en la Escuela Villa las Nieves. <b>Magallanes en 100 palabras:</b> exitoso concurso literario se replica en la XII Región gracias a una iniciativa de ENAP</p>		<p><b>Programa Safestart:</b></p> <p><b>Programa Robótica</b></p> <p><b>Becas:</b> El programa de becas para estudiantes universitarios facilita la finalización de estudios superiores de jóvenes destacados académicamente y en situación de vulnerabilidad social, de la universidad de Magallanes.</p> <p>Visitas de estudiantes a instalaciones:</p> <p><b>Exitosa presentación en Carnaval de Invierno</b> Nuevamente Enap Magallanes fue protagonista de la principal fiesta ciudadana de la región.</p>

Fuente de Elaboración propia en base a lo investigado.

### **3.1 Filiales Internacionales de Enap**

#### **3.1.1 Enap Sipetrol Argentina**

Sipetrol Argentina busca acercar y potenciar la relación entre la empresa y sus grupos de interés, fortaleciendo la imagen y reputación corporativa, lo cual redonda positivamente en el desafío de mantener la licencia social para operar.

En este sentido, durante 2015 la compañía llevó a cabo acciones relacionadas con el medioambiente, el desarrollo profesional, la educación y la vinculación directa con importantes stakeholders de Enap Sipetrol Argentina. El monto destinado a estas actividades, que se detallan a continuación, fue de US\$ 230.700.

#### **3.1.2 Pingüinera de la Reserva Provincial Cabo Vírgenes:**

Durante 2015 se continuó con los trabajos en torno a esta importante Reserva Natural. Dicha labor se estructuró en dos grandes fases: la primera, que se desarrolló y concluyó a lo largo de 2014, consistió en una serie de trabajos de mejora en el Estacionamiento, Sendero y Mirador Turístico. La segunda, consistió en el mejoramiento y puesta en marcha de su Centro de Rehabilitación y Centro de Interpretación.

A lo largo de 2015 se concluyó con la Etapa 1 de esta segunda fase, que tenía por objetivo realizar todas las mejoras necesarias para que el Centro de Rehabilitación volviera a estar básicamente operativo.

Se trabajó en el servicio de provisión de energía eléctrica para todo el Centro, por medio de la instalación de un grupo generador a gas, para garantizar el servicio a la totalidad de las instalaciones en todas las Etapas del Plan de Mejoramiento. También se completó la renovación de las instalaciones sanitarias y las de provisión de agua potable y de mar, que implicó trabajos sobre cañerías, llaves de paso, tanques de reserva individuales, drenajes sanitarios, cámaras de

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ENAP REFINERÍAS

inspección y pozos absorbentes, y la correspondiente hermeticidad de los tanques, junto con sus conexiones internas y externas.

En lo que respecta a los centros de atención veterinaria, de alimentación, lavado y secado, y jaulas exteriores, se mejoraron los sectores correspondientes a la Etapa 1, equipándolos con el mobiliario necesario para la atención de la fauna local.

Este trabajo conlleva estrechar lazos con el Consejo Agrario Provincial, ente del cual depende el área, y con toda la comunidad local, dado que el tema medioambiental es de interés general.

### **3.1.3 Expo Industrial y Comercial de Comodoro Rivadavia:**

Enap Sipetrol Argentina participó por segunda vez consecutiva de la Exposición Comercial, Industrial y de Innovación Tecnológica de la Ciudad de Comodoro Rivadavia, Provincia de Chubut. Una vez más, este evento, realizado en mayo de 2015, ha arrojado un saldo muy positivo para la empresa, lo que se expresó en el reconocimiento explícito que hicieron distintos stakeholders de la compañía.

Se trata de un espacio de intercambio muy provechoso, donde la empresa da a conocer su quehacer y la manera en que opera, cuidando a las personas y el entorno, ofreciendo además la oportunidad de dialogar con las más altas autoridades provinciales que visitaron la muestra.

### **3.1.4 Educación:**

Enap Sipetrol Argentina continuó en 2015 con el Programa de Pasantías lanzado en 2014 y cuyo objetivo es brindar a estudiantes universitarios avanzados de diferentes comunidades en las que la organización desarrolla sus actividades, una primera oportunidad de ingresar al mercado laboral.

### 3.1.5 Vinculaciones locales

La organización trabaja en acciones de relacionamiento permanente con actores de relevancia para las operaciones de Enap Sipetrol Argentina, entre cuyos focos destacan:

**Bomberos de la región:** Colaboración con diversos cuerpos de bomberos localizados en las áreas de influencia donde la empresa desarrolla sus operaciones.

**Universidades y organismos provinciales:** A través de convenios con la Universidad de la Patagonia Austral (UNPA), el Consejo Agrario Provincial de Santa Cruz (CAP) y la Universidad Nacional San Juan Bosco (UNSB).

## 4. Enap Sipetrol Ecuador (SIPEC)

En 2015 se levantó el Mapa de Actores Sociales que permitió identificar formalmente a las instituciones y comunidades del Área de Influencia Directa de Enap SIPEC, tanto para el bloque Mauro Dávalos Cordero (MDC), como el de Paraíso, Biguno, Huachito e Intracampos (PBHI). Esto permitirá seguir avanzando en el fortalecimiento de los lazos con las comunidades, para seguir siendo un aporte proactivo en materia de educación, salud, capacitaciones y oportunidades laborales y de desarrollo conjunto.

Cabe destacar que SIPEC mantiene excelentes relaciones con la Gobernación de la Provincia de Orellana, entidad al frente del Equipo Político Territorial, que como representante del Gobierno Central ha garantizado la continuidad de las operaciones de la compañía, al ser una prestadora de servicios para el Estado.

También se trabajó en el fortalecimiento de las relaciones con las autoridades locales, cuya base fundamental es la confianza y el respeto, lo cual ha permitido realizar con éxito las negociaciones necesarias para adquirir nuevas áreas y, de esta manera, poder expandir la operación.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ENAP REFINERÍAS

Además, se dio continuidad al trabajo de apoyo a Solicitudes Comunitarias, colaborando con víveres, medicina, gestión para atenciones médicas de emergencia y hospedajes fuera de la provincia, lo cual contribuye a mantener un clima de buena vecindad con las comunidades.

Junto con ello, se ha priorizado la contratación de mano de obra y servicios locales, fomentando la creación de asociaciones que puedan brindar servicios a la organización. Se tomó la decisión de entregar las limpiezas de los derechos de vía de las líneas de flujo y oleoductos a las Comunidades por donde pasan los mismos, lo que ha contribuido a la generación de un ingreso adicional del cual son beneficiarios los socios de las Comunidades. Asimismo, se han licitado servicios en la zona, tales como transporte educativo, hidratación de vía y mantenimientos viales, los que han sido contratados a pequeñas empresas, que han demostrado eficiencia a la hora de ejecutar el servicio.

Actualmente, SIPEC mantiene contratos con cuatro comunidades: Comuna Corazón de Oriente, Asociación de Campesinos Unión Chimborazo, Comunidad Las Minas de Huataraco y La Cayana, las cuales brindan el servicio de limpieza para el oleoducto.

### **4.1 Cumplimiento del Plan de Gestión Comunitaria**

Durante 2015, SIPEC destinó un monto de US\$ 1.022.858 a inversión social. A continuación, se despliega el detalle de las actividades.

#### **4.1.1 Eje Educación**

- **Becas:** 31 estudiantes fueron beneficiados con un apoyo mensual para su colegiatura y un aporte anual para uniformes y lista de útiles.
- **Útiles escolares y material didáctico:** Se entregaron un total de 2.640 mochilas a estudiantes de las Unidades Educativas del área de influencia de las operaciones. Asimismo, se aportaron pizarras, un computador, una impresora y parlantes, entre otros elementos de gran utilidad por las aulas escolares.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ENAP REFINERÍAS

- **Apoyo a Mejoramiento de Infraestructura Escolar:**
  - Entrega de materiales para el mantenimiento de 12 Unidades Educativas del área de influencia.
  - Implementación de baldosas en la Escuela Yaguachi de la comunidad Las Minas de Huataraco.
  - Remodelación de Aula de la Escuela Gabriel Tanguila de la Comuna Corazón de Oriente.
  - Colocación de canaletas en la cancha cubierta de la Escuela Luis Urdaneta de la Comunidad 10 de agosto.
- **Proyecto de Huerto Escolar:** Se implementó el huerto escolar en la escuela Luis Urdaneta de la Comunidad 10 de agosto, entregando material para la construcción del galpón, herramientas, insumos agrícolas y el soporte de un técnico experto en esta temática.
- **Transporte Escolar:** Durante 2015, se dio continuidad al apoyo para trasladar a los alumnos de la Comuna Kichwa Corazón de Oriente, y a los de las comunidades Nueva Esmeralda, Virgen del Carmen, Santa Rosa, Huamayacu II y 10 de agosto.
- **Proyecto “Enapito Guardián de la Tierra”:** Un proyecto innovador que responde a la Responsabilidad Social de SIPEC con sus comunidades. Durante 2015 se realizó la primera de sus tres etapas, con el fin de capacitar a los niños de las comunidades locales en Educación Ambiental Básica.

#### **4.1.2 Eje Salud**

El apoyo con la brigada de fomento y promoción de la salud a través de asistencia médica y odontológica en cada una de las comunidades del área de influencia directa e indirecta es permanente, con una atención orientada hacia prevención primaria para los grupos más vulnerables de la población: niños menores de 5 años y adultos mayores, Esta labor se complementa con la entrega de medicinas y tratamientos para sus diagnósticos.

La Promoción y Educación para la Salud, a través de charlas y diversos mecanismos de aprendizaje, refuerzan la asistencia de SIPEC para el mejoramiento de las condiciones de vida de la población.

Durante 2015 se realizaron más de cinco mil atenciones médicas y alrededor de 11 mil de carácter odontológico.

#### **4.1.3 Eje Desarrollo y Fortalecimiento Comunitario**

En este ámbito, durante 2015 continuó el apoyo a través de una serie de Obras Comunitarias, remodelaciones y mantenimiento de puentes, pozos, la Parroquia Nuevo Paraíso, en directo beneficio de las comunidades vecinas.

Además, se llevaron a cabo capacitaciones en materia de manejo del cacao y fue acondicionada la Finca Integral, que se emplaza en el Bloque MDC. Esta finca cuenta con las mejores especies de cacao que se dan en la región y fueron sembradas para que los beneficiarios tengan un laboratorio práctico en donde puedan desarrollar los conocimientos adquiridos.

**Acuerdos y Convenios:** Durante el período reportado se firmaron Convenios de Compensación por la perforación de pozos con las comunidades de: Corazón de Oriente, Las Minas de Huataraco y 24 de mayo. Además, estaba en curso el proceso de diálogo con las comunidades del área de influencia del proyecto de perforación y desarrollo del Campo Inchi.

## 4.2 Enap Sipetrol Egipto

### 4.2.1 Actividades de Responsabilidad Social Corporativa y Relaciones Institucionales

- **Aniversario de Sipetrol Egipto:** El 29 de mayo de 2015 tuvo lugar la celebración del 13° Aniversario de Enap Sipetrol Egipto. En la ocasión, se reconoció el trabajo de los anteriores y el actual presidente de Petroshahd, en un grato ambiente de camaradería.
- **Mesa Redonda “Convención sobre Optimización de la Producción”:** Por segundo año consecutivo, Sipetrol Egipto fue el sponsor de este encuentro que reúne a representantes de importantes compañías petroleras a nivel internacional, entre ellos el presidente de EGPC.
- **Gerente General de ENAP visita la filial:** Marcelo Tokman, Gerente General del Grupo de Empresas ENAP, visitó la filial en Egipto, desde el 16 al 19 de junio de 2015. El objetivo fue interiorizarse de las operaciones que se llevan a cabo en el bloque ERQ.
- **Expo y Conferencia de la Sociedad de Ingenieros del Petróleo:** Representantes de Sipetrol y Petroshahd asistieron a este evento realizado entre el 14 y el 16 de septiembre, y que fue patrocinado por el Ministerio del Petróleo.
- **Conferencia de la Sociedad Egipcia de Exploración del Petróleo:** El encuentro denominado “Alto Egipto y Recursos del Mar Rojo” analizó el futuro de la exploración y la producción del crudo, para apoyar las actividades petroleras que se llevan a cabo en esa zona y promover acuerdos de inversión. La conferencia tuvo lugar en Luxor, los días 3 y 4 de octubre de 2015.
- **Día de la Familia:** Esta jornada que se realiza anualmente reunió a los trabajadores de Sipetrol y sus familias el día 30 de octubre. El evento incluyó por primera vez un taller denominado “No aprendas Seguridad por Accidente”, con el objetivo de enseñar y reforzar el autocuidado y medidas de seguridad, tanto en las labores diarias como en los hogares de los trabajadores.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ENAP REFINERÍAS

- **Seminario de Negocios:** La Asociación de Empresarios de Egipto organizó el encuentro “Comercio, Relaciones de Inversión y Oportunidades de Negocio”, el que contó con la presencia de una delegación chilena, encabezada por el Embajador en El Cairo, Fernando Zalaquett, y el Director de Relaciones Económicas del Ministerio de RR.EE., Pablo Uriah. En la cita, a la que también asistieron altos ejecutivos de Sipetrol Egipto, se destacó el buen nivel de relaciones político-económicas que existe entre Chile y Egipto. Además, se exploró la posibilidad de firmar un Acuerdo de Libre Comercio entre ambos países.

- **VII Conferencia INTERGAS del Petróleo, Gas y Petroquímicos:** El evento, que se realizó los días 24 al 26 de noviembre, fue inaugurado por el ingeniero Mohamed El Masry, Presidente de EGPC, y contó con la presencia de los nombres clave en la industria del petróleo y el gas. Las presentaciones y discusiones giraron principalmente en torno a nuevos descubrimientos y los pasos significativos que Egipto está dando con miras a asegurar su energía en el futuro.

#### 4.3 Membresías y Adhesiones

- Red Pacto Global.
- Comité Chileno del Consejo Mundial de la Energía (World Energy Council, WEC).
- Consejo Nacional de Seguridad (CNS) de compañías de los rubros minero e industrial.
- ACCIÓN, asociación de empresas comprometidas con el fomento de las prácticas de Responsabilidad Social.
- Asociación Regional de Empresas del Sector Petróleo, Gas y Biocombustibles en Latinoamérica y el Caribe, ARPEL.
- Asociación Gremial de Industriales de Valparaíso y Aconcagua, ASIVA.
- Instituto Argentino del Petróleo y Gas, IAPG.
- Oil Companies International Marine Forum (OCIMF). Foro Internacional Marino de Compañías Petroleras.
- CIDERE Bío Bío, Grupo RSE.
- Asociación Gremial de Industriales Químicos de Chile, ASIQUIM A.G.
- Cámara de Producción y Comercio de Concepción, CPCC.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ENAP REFINERÍAS

- Instituto Regional de Administración de Empresas, IRADE.
- Cámara de Exploración y Producción de Hidrocarburos, CEPH.
- Cámara de Comercio Argentino-chilena (Argentina).
- Cámara de Comercio Ecuatoriano Chilena.
- Cámara de Industrias y Producción, CIP (Ecuador)

### **4.4 Gestión Medioambiental**

Durante 2015 se elaboró el nuevo Estándar Corporativo de Gestión Ambiental, instrumento que permitirá fortalecer planes y procedimientos, así como alinear criterios para incorporar la variable ambiental en cada una de las operaciones y proyectos de la organización.

Entre los avances más relevantes de la Gerencia de Medioambiente durante 2015 se cuenta la elaboración del Estándar Corporativo de Gestión Ambiental, orientado a fortalecer los planes, procedimientos y estrictos controles que aplica actualmente, y contar con un criterio mínimo común en la manera que el Grupo de Empresas ENAP incorpore la variable ambiental en cada una de sus operaciones y proyectos.

Se trata de un hito consistente con los desafíos del Plan Estratégico de la organización y las mejores prácticas vigentes en la industria. En este sentido, el Programa de Capacitación en Sensibilización Ambiental implementado en el mismo período contribuyó a promover este enfoque entre los ejecutivos de la empresa.

El Estándar Corporativo de Gestión Ambiental definió siete Elementos Ambientales susceptibles de causar impacto adverso significativo, tanto al Medioambiente como a la Comunidad, estableciendo la necesidad de gestionarlos a través de planes específicos, con el propósito de que el impacto generado sea eliminado, mitigado y/o prevenido.

Los Elementos son:

1. Agua.
2. Biodiversidad

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ENAP REFINERÍAS

3. Pérdida de Contención.
4. Aire.
  - 4.1 Olores
  - 4.2 Quema y Venteo de Gases
5. Energía.
6. Residuos Sólidos.
7. Ruido.

En línea con lo anterior, se realizó el Levantamiento y Análisis de los “Riesgos Críticos con Consecuencia Ambiental”, para evaluar y reforzar las barreras de control existentes. El alcance del análisis cubrió las operaciones de ERA, ERBB, Logística y Enap Magallanes. Entre los Riesgos Críticos con Consecuencia Ambiental identificados preliminarmente se cuentan: Pérdida de Control Operacional, Pérdida de Contención en Terminales y/o faenas de Alije; Pérdida de Contención en Equipos y Tuberías; Pérdida de Contención en Ductos; Pérdida de Calidad de Efluente, Pérdida de Control en Quemado de Antorcha, Emisión de Ruido y Pérdida de Contención de Hidrocarburo Líquido en Pozos Costa Afuera, plataforma en servicio, por mencionar algunos.

Por otra parte, en materia de cumplimiento, durante 2015 se obtuvieron 14 Resoluciones de Calificación Ambiental (RCA) para los proyectos presentados al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA): 13 fueron obtenidas por ENAP Magallanes y una por ENAP Refinerías Bío bío. A continuación, se mencionan los hitos de 2015 para cada una de las operaciones del Grupo de Empresas ENAP y, posteriormente, se abordan los indicadores de desempeño.

#### **4.4.1 Enap Refinería Aconcagua (ERA)**

- Preparación y Presentación de Estudios y Declaración de Impactos al Servicio de Evaluación Ambiental (SEA):

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ENAP REFINERÍAS

Estudio de Impacto Ambiental (EIA) de la Central Nueva ERA: 510 MW generados exclusivamente con Gas Natural y una Línea de Alta Tensión de 16 Km, que pasa por las comunas de Concón, Quintero, Quillota. El estudio fue presentado en diciembre del 2015.

EIA Optimización Planta de Coker: para adecuar el permiso ambiental de la Planta, a la realidad del mercado de crudos, además de incorporar tecnología más avanzada para una operación más estable y menor generación de emisiones. Este estudio está en proceso de elaboración.

Declaración de Impacto Ambiental (DIA) de las Bodegas de Sustancias Peligrosas: con el objetivo de dar cumplimiento a la nueva normativa de almacenamiento de Sustancias Peligrosas, elevando el estándar de seguridad de las instalaciones.

- Implementación del Nuevo Sistema de Lavado de Camiones en ERA, con la finalidad de cumplir con los compromisos establecidos en las Resoluciones de Calificación Ambiental.

- Desarrollo de cuatro cabildos abiertos en el marco del programa integral de inversiones “Nueva ERA”.

### **4.4.2 Enap Refinería Bío Bío (ERBB)**

**Exportación de Sodas Agotadas a Estados Unidos:** exportación de un total de 2.435 toneladas de Soda Agotada con destino Houston (Texas), a través del Contrato Merichem-Nexxo. La exportación de esta sustancia permite dar la mejor solución ambiental, y elimina los impactos de olores, reduciendo los riesgos de su manejo y disposición por ERBB.

Renovación de Equipos Red de Monitoreo Calidad del Aire en ERBB.

- Lanzamiento y aplicación de la herramienta SISQUIM, que permitirá gestionar de mejor forma las sustancias peligrosas y, a su vez dar cumplimiento a las exigencias del DS 78/09.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ENAP REFINERÍAS

- **Exportación Catalizador Agotado:** Exportación de 177 toneladas de catalizador agotado, a través de la Empresa Dau Metal y Nexxo. Esta tarea permite recuperar metales valiosos constituyentes y minimizar la disposición de residuos.

- **4.4.3 Enap Refinería Magallanes**

Se realizaron 17 Declaraciones de Impacto Ambiental Tramitadas (a la fecha, 13 con RCA), que permiten ejecutar 152 proyectos de inversión, distribuidos en: 65 Pozos exploratorios y de desarrollo (gas y petróleo) 42 Fracturas Hidráulicas 35 Ductos (gas y agua de formación) 10 Pozos Reinyectores. 7 Cartas de pertinencia de ingreso al SEIA y la aprobación de los Métodos de Explotación y Planes de Cierre.

- **4.4.4 Métodos de explotación de hidrocarburos:**

Se logró la aprobación sectorial del Servicio Nacional de Geología y Minería (Sernageomin) de los proyectos de explotación de hidrocarburos para Enap Magallanes, de acuerdo a lo estipulado en el DS 132/2004 «Reglamento de Seguridad Minera». Las faenas aprobadas fueron: Dorado Riquelme, Arenal e Intracampos y Costa Afuera.

**Planes de cierre de faenas mineras:** Aprobación sectorial del Sernageomin de los planes de cierre, de acuerdo a lo que estipula la ley 20.551 de cierre de faenas mineras. Los documentos incluyeron todos los proyectos que cuentan con Resolución de Calificación Ambiental. Las áreas que cuentan con aprobación son: Dorado Riquelme, Arenal e Intracampos.

Elaboración de un Mapa de Instalaciones y Yacimientos del Bloque Arenal.

- **Levantamiento de Instalaciones:** La Unidad de Medioambiente, en conjunto con la Gerencia de Producción de Enap Magallanes, realizaron un levantamiento del status actual de las 450 instalaciones productivas distribuidas en Magallanes (pozos, baterías, centrales, entre otros), con los objetivos de:

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ENAP REFINERÍAS

- Contar con una ficha técnica georreferenciada de cada instalación.
  - Establecer los puntos prioritarios para implementar mejoras, con el fin de disminuir los incidentes con consecuencia ambiental en las instalaciones.
  - Ampliar la base de datos de las instalaciones en el Sistema de Información Geográfico (SIG).
  - Saneamiento de Pasivos Ambientales: se intervinieron y remediaron 12 fosas que contenían crudo y contaminantes sólidos. Esta gestión permitió recuperar cerca de 8.050 m<sup>2</sup> de suelo contaminado y retirar 7,1 ton de chatarras contaminadas con hidrocarburos.
- **4.4.4 Sipetrol Ecuador**

Actualización del Plan de Manejo Ambiental (PMA) correspondiente a la operación del Bloque Paraíso, Biguno, Huachito e Intracampos (PBHI): Ejecutada en un 100%, esta gestión consideró una revisión conjunta de las actividades con el personal del área de producción, IOR, mantenimiento, salud, ambiente y relaciones comunitarias, con el objetivo de prevenir y gestionar los riesgos ambientales.

Reforestación de siete zonas cercanas a la operación, con más de 600 plantas. Es importante señalar que el compost que se utilizó en este proceso se produjo en la Finca Integral que SIPEC mantiene en el bloque Mauro Dávalos Cordero (MDC), donde se encuentra la planta de tratamiento de residuos orgánicos de los dos Bloques.

Identificación de los receptores sensibles y fuentes emisoras de ruido asociadas a las plataformas de Inchi, Huachito 1, Huachito 2-3, Paraíso 24 y 25 ubicadas en el Bloque PBHI. Se estableció un plan de mitigación con los resultados obtenidos, el que se ejecutará durante 2016.

Implementación de mejoras en el Centro de Clasificación y Almacenamiento Temporal del Bloque PBHI, infraestructura que se ubica en la plataforma de Paraíso-11 y que se destina al manejo de residuos sólidos reciclables, entre ellos, plástico, papel, chatarra, así como también

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ENAP REFINERÍAS

para los residuos peligrosos. Para éstos se instaló un sumidero para la recolección de lixiviados asociados. En estas labores se utilizó más de 1.500 botellas plásticas en las paredes frontales.

### **4.7.4.1 Campaña sostenida de sensibilización ambiental:**

- 200 Horas Hombre en talleres de sensibilización.
- Instalación de puntos ecológicos de separación, en el marco de la campaña de ahorro de recursos.
- 10 fechas ambientales socializadas por medios electrónicos.

### **Gestión de:**

Proceso de licenciamiento ambiental de todo el Bloque PBHI.

- 4 Licencias Ambientales para perforaciones en el Bloque PBHI.
- 4 Permisos de Aprovechamiento de Agua para las perforaciones.

### **4.7.4.2 Implementación de Plataforma Seca en Perforación:**

Durante las actividades de perforación se generan residuos semi-líquidos y líquidos, tales como: lodos y ripios de perforación, aguas industriales, aguas negras y grises. En el marco de las buenas prácticas de sustentabilidad, se determinó no realizar ningún tipo de descarga en el área de la actividad, incluso cuando estas operaciones cumplen con los parámetros establecidos en la normativa ambiental vigente. El objetivo fue lograr un post-tratamiento mediante un gestor ambiental calificado, para así reintegrar estos fluidos y lodos a los ecosistemas en condiciones compatibles con el ambiente.

#### **4.4.5 Enap Sipetrol Argentina**

Gestión del Estudio de Impacto Ambiental del Proyecto Incremental Área Magallanes (PIAM), obteniendo su aprobación técnica y contribuyendo a asegurar el inicio de las obras según el cronograma establecido.

- Reacondicionamiento del Centro de Rehabilitación de Pingüinos, en Santa Cruz.
- Reducción de la superficie de locaciones en Pampa del Castillo: Mediante la aplicación de cutting de perforación, se favorece el establecimiento de la vegetación, mitigando los impactos negativos sobre la modificación del paisaje.
- Saneamiento de Pasivos Ambientales: Mediante la inoculación de bacterias, se trataron 4.400 m<sup>3</sup> de suelo empetrolado en el Yacimiento Pampa del Castillo, alcanzando valores menores a 1% en el contenido de hidrocarburos del material. De esta manera, se cumplió con el límite establecido por la legislación, pudiendo ser utilizado, por ejemplo, como material de relleno.

### **4.5 Indicadores de Desempeño 2015**

#### **4.5.1 Consumo de Energía**

De acuerdo al Estándar Corporativo de Gestión Ambiental elaborado en 2015, el Elemento relativo a Energía está relacionado con el aspecto de consumo y generación, particularmente, la identificación y reducción del consumo energético, cuando sea posible hacer una selección de combustibles amigables con el medioambiente.

Estos criterios sirven de referencia para conocer los gastos operacionales de la empresa, como indicativos de la capacidad que tiene ENAP para utilizar la energía de modo eficiente, y del esfuerzo que se realiza para minimizar los impactos ambientales, dado que el uso de

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ENAP REFINERÍAS

combustibles no renovables, o poco amigables con el medioambiente, suele ser la causa más importante de las emisiones de gases de efecto invernadero.

En este contexto, la auditoría de Eficiencia Energética, las acciones de sensibilización y otras iniciativas implementadas, van en esta línea y permitirán a ENAP desarrollar su operación bajo un criterio unificado en el uso del recurso energético. En términos simples, el gran desafío en términos de eficiencia energética consiste en “hacer más con menos”. Este objetivo es transversal en el desempeño de las áreas y da muestras del profundo compromiso de la empresa con su rol estratégico y el medioambiente.

Para Enap Refinería Aconcagua se registró una leve variación a la baja en el consumo de energía (aproximadamente, 6%).

En Refinería Bío Bío, la disminución en el consumo interno de energía corresponde principalmente a los Paros de Mantenimiento realizados el 2015. Adicionalmente, el aumento estratégico de consumo de vapor desde la Cogeneradora, como también el inicio de una campaña sensibilización en el uso eficiente de la energía, han favorecido esta disminución en los consumos energéticos.

Para ENAP Magallanes (R&C-E&P), se considera gas natural equivalente del RAW Product vendido, producido por Plantas Cullen y Posesión. Asimismo, se ajustaron los parámetros de conversión de energía, utilizando datos reales (no estimados) de consumos internos (Producción-VentasVariación de Line Pack). Es decir, a partir del año 2015 se pudo desagregar de mejor manera el consumo energético de ambas líneas de negocio en ENAP Magallanes, por lo que hoy representan el consumo real, tanto de E&P como de R&C.

En Sipetrol Ecuador también se registró una baja en el consumo de energía (aproximadamente, de un 4%). El incremento al consumo energético de Sipetrol Argentina se debe a la mayor inyección de agua para obtener la misma producción (consumo de motores en bombas de inyección en pozos), y a la variación con el consumo de energía de la red pública.

#### **4.5.2 Consumo de Agua**

Se trata del Elemento 1 del Estándar Corporativo de Gestión Ambiental y está relacionado con el aspecto de Captación y Descarga de Agua, considerando el agua utilizada y el agua residual desechada en las operaciones realizadas en ENAP.

Asimismo, las captaciones de agua de cualquier sistema hídrico afectan el medioambiente mediante la bajada del nivel freático, la reducción del volumen de agua disponible para el consumo, o cualquier otra alteración de la capacidad del ecosistema para desarrollar sus funciones.

Consciente de este escenario, para ENAP el Plan de Gestión de Agua deberá abordar el importante desafío de reducir la cantidad de agua fresca utilizada y mantener y/o mejorar la cantidad y calidad de sus descargas. Para ello, será necesario identificar de manera sistemática las fuentes posibles y actuales de captación, sus usos internos, el volumen captado y de descarga (incluyendo calidad de las descargas), entre otras gestiones, privilegiando, además, la reutilización y racionalización del recurso.

En cuanto a las fuentes de captación de agua, éstas no han variado respecto de lo que se informó en reportes precedentes. En el caso de las refinerías, además de adquirir agua potable, en Aconcagua proviene de pozos profundos (Lajarilla y Tabolango) y otros no profundos en Bocatoma. También cuenta con un sistema de refrigeración que permite su recirculación, favoreciendo el ahorro. En Bío Bío proviene del río del mismo nombre. En DAO se capta desde pozos subterráneos. E&P Magallanes se provee desde los ríos Chacabuco y Manantiales. E&P Magallanes cuenta con pozos propios.

La disminución de 2015 en el consumo de ERBB (más notoria respecto de la disminución de ERA) se explica por la detención de la unidad de etileno.

En DAO se capta desde pozos subterráneos. En lo referente a su consumo, éste se mantuvo en los mismos rangos del período anterior. Respecto de R&C Magallanes cabe reiterar que, al

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ENAP REFINERÍAS

depender de los requerimientos coyunturales de apoyo en las faenas de refinación, su operación es discontinua en el tiempo, por lo que su demanda de insumos fluctúa en rangos más amplios respecto de ERA y ERBB, cuyas actividades se ven interrumpidas casi exclusivamente a causa de paros programados, tal como ocurrió en 2015.

Para E&P Magallanes, el proceso de fractura hidráulica es un importante consumidor de agua, por lo que el incremento prácticamente en un 30% con respecto al periodo anterior se explica en gran parte por los numerosos pozos perforados durante el año 2015 en Magallanes (52 en total, versus 29 del año 2014), así como la mayor presencia de personal ENAP y externo en áreas operativas, lo que redundó en el incremento de consumo de agua en campamentos.

En Sipetrol Ecuador la diferencia con el 2014 muestra una reducción del 24%. Esta reducción está asociada principalmente a actividades de optimización en el uso del recurso. A partir del diagnóstico de 2014, se emprendieron una serie de acciones en el marco de la cultura ambiental, pues el mayor consumo es en campamentos y oficinas.

En Sipetrol Argentina, los valores de agua captada corresponden a consumo de campamento y uso industrial (reposición de agua de reserva de red contra incendio en la planta Batería de Recepción Magallanes). No se utiliza agua para recuperación secundaria en los activos. La disminución en el consumo se asocia a la baja de los MBOE (año 2014: 6.220; año 2015: 5.816).

#### **4.5.3 Conservación de Humedales**

En el marco del Estándar antes mencionado, el Elemento de Biodiversidad considera todas las Operaciones, Proyectos o Instalaciones, que generen impactos adversos significativos y que se encuentren reemplazados tanto en áreas protegidas como no protegidas. Asimismo, plantea el imperativo de controlar el riesgo por contaminación de los componentes ambientales que afecten de forma directa a la biodiversidad y servicios ecosistémicos en los sectores donde tienen alcance las actividades de ENAP, por medio de la implementación de un Plan de Gestión del Territorio que apunte a su conservación y recuperación.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ENAP REFINERÍAS

A continuación, se presentan los avances destacados en el marco del Programa de Uso Racional de Humedales gestionado por la Gerencia de Medioambiente de ENAP. Esta iniciativa tiene como objetivo precisamente promover la conservación efectiva de aquellos humedales insertos en áreas de influencia de las operaciones en Aconcagua (Humedal desembocadura del Río Aconcagua, específicamente, el sector de La Isla); Biobío (Humedal de Lenga), y Magallanes (sitio Ramsar Bahía Lomas).

**Tabla N° 8 Cuadro comparativo de los Humedales**

Humedales	Acciones de Enap	Convenio con entidades	Utilidad de Humedal
Desembocadura del Río Aconcagua	<p>Usufructo del Parque La Isla, infraestructura de soporte a la conservación y gobernanza.</p> <p>ENAP aportó la construcción y reparación de plataformas de observación de aves, la delimitación de senderos y la renovación completa de la señalética informativa del parque.</p>	<p>Ilustre municipalidad de Concón.</p> <p>Ministerio de Medio Ambiente.</p>	<p>Sirve como hábitat crítico para más de 60 especies de aves, migratorias y residentes, siendo nominado como un “Sitio IBA” (en inglés: Important Bird Area), según BirdLife International</p>
Biobío (Humedal Lengua)	<p>Instalación de infraestructura para conservación.</p> <p>ENAP aportó recursos para la construcción de señalética y miradores, a fin de apoyar el Proyecto “Recuperación de Ecosistemas Terrestres y Humedales del Santuario de la Naturaleza de la Península de Hualpén, para Mejorar el Bienestar Humano: Rescatando la Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos.</p>	<p>Centro de Ciencias Ambientales EULA.</p> <p>Fondo de Protección Ambiental (FPA) del Ministerio de Medio Ambiente.</p>	<p>Cabe señalar que el Humedal costero de Lengua también está considerado como sitio IBA</p>
Magallanes (Ramsar Bahía Lomas)	<p>Elaboración de un plan que permita el rescate de aves afectadas por emergencias ambientales que pudieran ocurrir en el sitio Ramsar y su entorno, compuesto por expertos nacionales e internacionales, del International Fund for Animal (IFAW).</p> <p>En enero de 2015, se brindó apoyo logístico para una nueva campaña de censos aéreos sobre la especie Playero ártico</p> <p>Convenio de Cooperación que tiene precisamente como objetivo desarrollar investigación científica en el humedal Bahía Lomas.</p>	<p>Facultad de Ciencias de la Universidad Santo Tomás.</p> <p>Centro Bahía Lomas de la Universidad Santo Tomás.</p>	<p>Bahía Lomas representa un activo de conservación para ENAP, considerando que el desarrollo de ciencia e investigación en el área constituye la base para los esfuerzos de manejo y conservación de este sitio Ramsar.</p> <p>Recuperación de la especie.</p>

Fuente: Elaboración propia en base a lo investigado

#### **4.6 Cumplimiento de compromisos de RCA**

En el marco del seguimiento ambiental correspondiente al periodo 2015, Enap Magallanes dio continuidad a las campañas de divulgación y monitoreo del componente biótico, que tiene un alcance directo con proyectos tramitados ambientalmente, cuyo propósito principal es la difusión con material gráfico acerca de las especies que se encuentran en algún estado de conservación (Canquén Colorado, Flamenco Chileno, Chorlo de Magallanes, Zorro Culpeo y Armadillo Patagónico) y que son susceptibles de ser encontrados en las áreas de operación.

Para el período 2015, se realizaron 30 levantamientos ambientales (IMA: Informes Medio Ambientales) asociados a 75 proyectos de perforación y exploración (RCA 035/2015 & 201/2015), los cuales tienen como objetivo el aseguramiento de la actividad, con datos de especialistas capacitados, quienes evalúan y monitorean los riesgos para la biodiversidad.

Además, se desarrolló un Plan de Remoción Controlada para la protección y la no afectación del roedor Tuco Tuco (*Ctenomys magellanicus fueguinus*), el principal componente biótico respecto del cual se ha detectado indicios de actividad (colonias) cerca de las operaciones (en etapas constructivas de ductos y planchadas de pozo).

Dentro del componente flora, las comunidades o unidades vegetacionales de VEGA son las unidades ecológicas donde se ha realizado el mayor esfuerzo de protección, excluyéndolas de las actividades petroleras mediante buffer de protección ambiental. Este período no fue la excepción: en la Declaración de Impacto Ambiental (DIA) genérica tramitada durante 2015, se excluyeron ambientalmente 7.800 hectáreas. Este ha sido un factor esencial en la protección de la especie Canquén Colorado (en peligro de extinción), ave que utiliza este tipo de hábitat como nicho para la reproducción y crianza. En este mismo tema, se logró la firma de un Convenio con el Ministerio de Medioambiente, a través de la SEREMI, para ejecutar acciones tendientes a prevenir la afectación de la especie Canquén Colorado.

#### 4.6.1 Control de Emisiones

Los contaminantes atmosféricos tienen efectos negativos sobre el clima, los ecosistemas, la agricultura y la salud de los seres humanos y los animales. Reducir los contaminantes atmosféricos normados, disminuye el impacto en el medioambiente y mejora las relaciones con las comunidades vecinas, fortaleciendo la licencia social para operar. El Elemento 4 del Estándar Corporativo de Gestión Ambiental (Aire) elaborado en 2015 se relaciona precisamente con el aspecto de emisiones de gases y partículas, incluyendo las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), sustancias que agotan la capa de ozono, NOx, SOx y material particulado, entre otras.

De igual modo que respecto de los demás elementos del Estándar, y de acuerdo a lo que ENAP ha desarrollado, se establece como objetivo generar un Plan de Gestión, en este caso, de Emisiones Atmosféricas, Calidad de Aire y Cambio Climático, con el fin de monitorear y reducir la cantidad de emisiones y mejorar la calidad del aire. Entre las medidas que deberá contemplar este plan se cuentan: identificar las fuentes de emisión de GEI actuales y potenciales, así como sus impactos actuales y potenciales.

Asimismo, se plantea el objetivo de establecer criterios de dispersión de contaminantes para identificar los posibles receptores, y un levantamiento (monitoreo) de la calidad de aire en los receptores sensibles, considerando los requerimientos regulatorios de cada país (normas de calidad) y las expectativas de la comunidad, tomando en cuenta la línea base. Acorde a lo indicado anteriormente, la Línea de Negocios de R&C presentó una disminución en las emisiones de CO2 eq, que se explica principalmente por las campañas de sensibilización en el uso eficiente de la energía y los paros programados de plantas

A diferencia de ERA y ERBB, la actividad de R&C en Magallanes no es de carácter continuo, por lo que algunos indicadores no se calculan de manera sistemática: tal es el caso de las emisiones de GEI. En la línea E&P, al cierre del reporte se disponen de datos para Sipetrol Ecuador: 21.800 CO2 eq (Ton/año). En base a la recomendación recibida, y considerando la necesidad de contar con un indicador que pueda mostrar la gestión en el área de cambio

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ENAP REFINERÍAS

climático para el 2015, se mantuvo un KPI con respecto a la generación de CO<sub>2</sub> eq asociada al consumo de combustibles (gas, diésel, gasolina). Se espera implementar un KPI similar en Sipetrol Argentina y E&P Magallanes para poder informarlos a futuro.

En Refinería Bío Bío no hay variaciones significativas en las emisiones. En Sipetrol Ecuador y Sipetrol Argentina no se consideran significativas las emisiones de este tipo, por lo cual, no se lleva registro ni estimación. Si bien las emisiones de SO<sub>2</sub> en Refinería Aconcagua variaron (incrementándose) respecto de 2014, no sobrepasaron el límite de emisión fijado por su Resolución de Impacto Ambiental y que corresponde a 6 ton/d.

En Sipetrol Argentina, el incremento para el diésel se debe a paradas de mantenimiento y reparación de roturas accidentales en equipos de compresión.

En Sipetrol Ecuador, el motivo de la diferencia en el caso del diésel es que en el 2015 entraron en producción los pozos PSO-24, PSO-25, COPAL, INCHI A-4, INCHI A-5, los cuales requirieron la instalación de generadores a diésel. En el caso del gas está asociado a la puesta en marcha de la Línea de Transmisión L36 de Estación Paraíso. Dada la naturaleza del negocio de E&P, en particular en Argentina y Magallanes, el objetivo principal de las actividades productivas es la captura de la mayor cantidad posible de hidrocarburos, especialmente gas, para su comercialización en la zona austral.

#### **4.6.2 Gestión de Efluentes**

Entre las medidas que propone el Estándar Corporativo de Gestión Ambiental para el Elemento Agua, se encuentran: establecer el nivel de la calidad y cantidad del agua descargada, considerando los requerimientos normativos, las expectativas de la comunidad y la condición de la línea de base de los cuerpos receptores, en cuanto a calidad y cantidad, e implementando controles específicos para lograr y mantener el nivel establecido. Y dentro de estos controles se considera: la reducción de la cantidad de aguas residuales, mediante reutilización y reciclado; el tratamiento de residuos industriales líquidos (RILes) y la reinyección de aguas de formación,

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ENAP REFINERÍAS

además de incorporar un programa de monitoreo y revisión que verifique la efectividad de dichos controles.

En Refinería Aconcagua, el volumen total de agua descargada en Concón muestra que existe una disminución de un 13% respecto del año 2014, y en el caso del Terminal Quintero disminuyó en un 22%. El caudal de Concón y Terminal Quintero registrado para este año cumple con el valor máximo que se puede emitir al cuerpo receptor de aguas.

Los residuos industriales líquidos generados por Refinería Aconcagua durante el 2015 se monitorean mensualmente de acuerdo a lo exigido en el DS N°90/00 del MinSegPres. La calidad de los residuos industriales líquidos descargados para Concón y Terminal Quintero es verificada por laboratorios externos autorizados y cumplen con las normas de emisión.

En Refinería Bío Bío, y tal como fue señalado en el indicador EN8, la reducción corresponde a la detención de la unidad de etileno. Las descargas de Enap Magallanes en el año 2015 provienen de las Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas y corresponden a las áreas de Cabo Negro, que son Laredo y Gregorio.

En Sipetrol Ecuador, la diferencia entre los datos del 2014 y el 2015 están asociados a dos hechos:

- 1) Menor consumo de agua natural, por lo tanto, menor descarga.

- 2) Cálculo del volumen de descarga con métodos cuantitativos asociados a los caudales identificados en el Pantano y en el vertimiento del sistema contra incendio (cuando se realiza el recambio). En Sipetrol Argentina, la descarga corresponde principalmente al agua de formación tratada (< 20 PPMHCT), aprobada por la Subsecretaría de Medio Ambiente de la Provincia de Santa Cruz.

### **4.6.3 Derrames**

Los derrames de hidrocarburos están contemplados en el Elemento 4 del Estándar Corporativo de Gestión Ambiental de ENAP, como Pérdida de Contención. Estos incidentes pueden tener efectos negativos significativos sobre el medioambiente, afectando al suelo, el agua, el aire, la biodiversidad y/o la salud humana. El esfuerzo sistemático para evitar derrames de hidrocarburos está directamente vinculado al cumplimiento de la normativa, a los daños reputacionales, los costos de restauración y al riesgo de la acción sancionatoria.

Este elemento es considerado también una medida indirecta para evaluar las capacidades de vigilancia de la empresa. Así, el Plan de Gestión para la contención de hidrocarburos deberá incluir la identificación de las fuentes de derrame, los riesgos, así como los estándares y procedimientos de prevención y la continuidad operativa de los planes de respuesta a emergencias, entre otros aspectos.

### **4.6.4 Residuos Sólidos**

Se trata del Elemento 6 del Estándar Corporativo de Gestión Ambiental, abarcando las especificaciones para la manipulación y disposición de Residuos Sólidos Peligrosos y Residuos Sólidos No Peligrosos.

Es un aspecto central del desempeño ambiental, debido a las responsabilidades asociadas con el eventual incumplimiento de la normativa nacional e internacional, los potenciales peligros para la salud humana, el medioambiente y los daños reputacionales a la empresa.

El Plan de Gestión de Residuos Sólidos deberá contemplar, entre otros, los objetivos de identificar y reportar los puntos de generación y la cantidad de residuos dispuestos y almacenados, clasificándolos por tipo (peligroso/no peligroso) y registrando su forma de disposición (eliminación/reutilización/valoración/reciclado). Además, deberá: identificar y evaluar los receptores sensibles potencialmente afectados por este elemento; reducir, reutilizar

y reciclar, cuando sea posible, y buscar materiales sustitutos que generen menor cantidad de residuos.

#### **4.6.5 Evolución Generación de Residuos Peligrosos**

El aumento de residuos peligrosos en Refinería Bío Bío se debe a la remoción de tierras contaminadas del sector de construcción del nuevo tanque de aguas ácidas y al retiro de escombros acopiados al interior de la refinería.

En Sipetrol Ecuador, la diferencia entre el año 2014 y el 2015 está asociada a la forma de registro en la fase de perforación, además de que en 2015 existió una cantidad importante de Workover, lo que también incrementó la cantidad de residuos. Es importante indicar que para guardar similitud entre la información evaluada se ha dejado fuera del análisis a residuos tales como suelos contaminados o fluidos contaminados, pues, luego del tratamiento, han sido recuperados tanto el suelo como el agua, según el caso.

En Sipetrol Argentina, la disminución se debe principalmente a una mejor discriminación de los tipos de residuos en los activos.

En Magallanes (E&P), el aumento en un 38% es debido principalmente al incremento de las actividades de los pozos no convencionales ejecutadas en el área Isla Tierra del Fuego.

Durante 2015, producto de las actividades de Refinería Aconcagua, se obtuvo un peso total de Residuos No Peligrosos de 1.108 toneladas, compuesto principalmente por el catalizador agotado de Cracking, el que fue exportado para su recuperación.

En el caso de Refinería Bío Bío, la variación se explica por la incorporación en la contabilidad de los residuos de Contratistas (en 2014 se había contabilizado sólo una parte de ellos).

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ENAP REFINERÍAS

En Sipetrol Ecuador, la reducción está asociada a la gestión integral de residuos, pues se mejoró la infraestructura de manejo de desechos en la operación, implementando una campaña.

En Sipetrol Argentina, la disminución se debe a una mejor segregación de los residuos en los activos.

Enap Magallanes aumentó en un 14% la generación de los residuos no peligrosos de la Línea E&P con respecto al año 2014, debido al aumento del 33% de las actividades generadas en el área de perforaciones, que corresponden a los 52 pozos en el Bloque Arenal.

### **5. Prácticas Laborales**

Las prioridades estratégicas en materia de Recursos Humanos consistieron en el fortalecimiento de los programas de desarrollo y seguridad de las personas, así como la gestión del clima laboral, mediante la aplicación de la primera encuesta de carácter transversal, con alcance en todas las operaciones de ENAP.

Empleo Los focos prioritarios de gestión de Recursos Humanos en 2015 consistieron en reforzar iniciativas y programas vinculados al ciclo de desarrollo de las personas, a través de actividades en el ámbito de la selección, capacitación y desarrollo. Estas acciones han sido llevadas a cabo en cada una de las unidades de negocio de Chile y del extranjero, con el objetivo de facilitar el cumplimiento de los desafíos del Plan Estratégico 2014-2025.

Asimismo, la empresa ha potenciado su compromiso con la creación de empleo, a través del nuevo Portal de Empleos, con el objetivo de reforzar los canales de reclutamiento y difundir las prácticas laborales de ENAP en el mercado. El portal está en la sección “Trabaja con nosotros” en el sitio web [www.enap.cl](http://www.enap.cl), donde presenta la oferta de valor a quienes se integran a la organización, a través de información y videos con testimonios reales, junto con un menú de ofertas laborales diferenciadas por unidad de negocio y filiales.

## **5.1 Marca Empleadora y ARPEL**

Es importante destacar dos reconocimientos obtenidos durante el período 2015, que son un reflejo de cómo se ha potenciado la imagen de ENAP en el mercado, posicionándola como una empresa con buenas prácticas y atractiva para trabajar.

En el mes de noviembre, ENAP fue distinguida como Mejor Marca Empleadora del sector energético en Chile, premio entregado por Trabajando.com, a partir de un estudio realizado en Chile que consideró los atributos de las principales empresas a nivel nacional y las preferencias de los postulantes del mercado laboral.

Otro reconocimiento fue entregado por la Asociación Regional de Empresas del sector petróleo, gas y biocombustibles en Latinoamérica y el Caribe (ARPEL) en el marco de la conmemoración de los 50 años de la entidad, en la cual ENAP formó parte de sus empresas fundadoras el año 1965, con el propósito de contribuir activamente a la integración y crecimiento competitivo de la industria y al desarrollo energético sostenible en la región.

## **5.2 Gestión en Capacitación:**

### **5.2.1 Capacitación y Educación**

Reforzar la importancia de ser una empresa pública y el rol que ENAP posee en el desarrollo energético de nuestro país constituye uno de los principales objetivos estratégicos en materia de capacitación. Y fue el desafío clave que cumplió el Diplomado en Gestión Empresarial de la Industria Energética/ENAP, en el cual participaron 50 profesionales de las distintas unidades de negocio de y sus filiales.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ENAP REFINERÍAS

Desarrollado en conjunto con la Pontificia Universidad Católica de Chile, el propósito específico consistió en potenciar a profesionales de los procesos más críticos de la empresa, para entregarles herramientas relacionadas con estrategia y liderazgo, en el marco de la industria energética.

Junto con la aprobación de las diferentes materias del diplomado, los alumnos trabajaron en equipo para diseñar e implementar un proyecto de innovación factible de ser escalado en diferentes ámbitos del negocio y que generara valor a la empresa.

Por otro lado, dado que la Seguridad de las Personas y de las Instalaciones es otro pilar fundamental de nuestra estrategia, se realizó la segunda versión del Programa de Autocuidado de Safestart, para reforzar la Cultura de Seguridad en todas las unidades de negocio. Durante el 2015, se capacitaron 2.049 trabajadores de ENAP y de empresas colaboradoras, alcanzando el 40% del personal.

En este mismo ámbito, se implementó de manera transversal el Programa Estructural de Seguridad (PES). Así, se formaron los primeros relatores internos pertenecientes a ENAP Magallanes, ENAP Santiago, ENAP Sipetrol, Refinería Biobío, Refinería Aconcagua, DAO y Argentina, quienes se prepararon en los 8 estándares operativos de las Reglas por la Vida, durante una semana completa de clases presenciales, aplicación de casos y metodologías de aprendizaje.

### **5.2.2 Fortalecimiento de la Salud Ocupacional**

Desde 2014, ENAP ha desarrollado una revisión y reformulación de los aspectos técnicos y operativos para responder a las exigencias actuales en Salud Ocupacional, a través de la iniciativa corporativa denominada “Fortalecimiento de la Salud Ocupacional”. El objetivo es

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ENAP REFINERÍAS

levantar los temas de mayor significancia en dicha materia y generar el cumplimiento normativo actual, el que involucra una serie de gestiones internas y procesos desafiantes.

Con este propósito, la organización ejecutó las siguientes acciones en sus operaciones:

- Levantamiento y actualización de los agentes de riesgos físicos, químicos y ergonómicos, en las unidades de negocio, con especial énfasis en la identificación y la evaluación de dichos agentes.

- Para el normal desarrollo y trabajo continuo en materias de Salud Ocupacional, en 2015 se levantó la información necesaria para implementar un Estándar de Salud Corporativo, que se materializará en 2016.

- Definición y aplicación de los protocolos sobre Normas Mínimas para el desarrollo de programas de vigilancia de la pérdida auditiva por exposición a ruido en los lugares de trabajo.

- (Prexor); Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo; Aspectos relevantes de avance en cumplimiento del Manual de Cargas y Trastornos Músculo Esqueléticos en Extremidad Superior.

- 

Especial importancia y aplicación tuvo el “Protocolo de Riesgo Psicosocial”, el cual se desarrolló en conjunto con el área de Recursos Humanos. ENAP evaluó en todas las unidades de negocio de Chile los factores de riesgo y las condiciones que tienen el potencial de afectar la salud física, psíquica o social de los trabajadores de la organización.

### **5.2.3 Compromiso permanente con la Seguridad**

Entre las iniciativas a las cuales se dio continuidad en 2015 destaca el Programa Estructural de Seguridad (PES). A través de un análisis estadístico de la accidentabilidad de eventos graves

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ENAP REFINERÍAS

y fatales ocurridos en ENAP en los últimos 20 años, se trabajó en determinar cuáles eran aquellas tareas y actividades que han estado asociadas a estos accidentes.

En el marco de esta implementación, se estableció el día 28 de abril como el Día de la Seguridad de ENAP, mediante la ejecución de un Plenario, que contó con la participación del Ministro de Energía, principales ejecutivos, dirigentes sindicales, profesionales y trabajadores de ENAP.

También en el marco del PES, durante el primer semestre del año 2015 fueron elaborados, validados y sociabilizados los Estándares Operativos de las Reglas por la Vida. Estos estándares son mandatorios para todas las operaciones de ENAP y durante 2016 deberán ser implementados en cada filial y unidad de negocios.

### **5.2.4 Estándares Operativos de las Reglas por la Vida**

1. Estándar de Control del Trabajo.
2. Estándar de Trabajos en Altura.
3. Estándar de Aislamiento y Bloqueo de Energías.
4. Estándar de Control de Atmósferas Peligrosas.
5. Estándar de Trabajo de Espacios Confinados.
6. Estándar de Excavaciones.
7. Estándar de Operaciones de Levante.
8. Estándar de Conducción Segura.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ENAP REFINERÍAS

Otras iniciativas destacadas en el período que se informa fueron las siguientes:

- **SafeStart (Programa de Autocuidado):**

Además de las capacitaciones mencionadas en el subtítulo Gestión en Capacitación: Programas Transversales, la organización lideró, junto a Dupont, Mutual de Seguridad y a los creadores del programa a nivel internacional, el primer Congreso de SafeStart en Chile, con asistencia de representantes de otras empresas que están implementando el programa, líderes y representantes de ENAP en materia de SafeStart para cada una de sus unidades de negocio.

- **Taproot (Metodología de Investigación de Incidentes):**

Durante 2015 se formaron 57 nuevos líderes de investigación, de las diferentes filiales y unidades de negocio, con el fin de implementar esta metodología y fortalecer su uso como una herramienta clave de seguridad, tendiente a disminuir y controlar los riesgos de la operación.

### Actualización y mejoras al Sistema de Gestión de Incidentes (SGI):

A través de representantes técnicos de las distintas filiales y unidades de negocio, se conformó una mesa de trabajo que logró implementar mejoras en el Sistema Único de Gestión de Incidentes de ENAP (SGI). Además, se desarrolló un sistema de capacitación, aulas móviles y formación de administradores locales para la gestión y configuración local de la plataforma.

- Actualización “Metodología de Gestión HSE en proceso de Abastecimiento”.

Uno de los temas importantes en materia de seguridad fue la actualización en conjunto con la Gerencia de Administración y Finanzas de la Metodología de Gestión HSE en procesos de abastecimiento, la cual incorpora, desde etapas tempranas de la solicitud de un servicio o proyecto, el análisis de los requerimientos en materias de Seguridad, Salud Ocupacional, Medioambiente y Comunidades.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ENAP REFINERÍAS

En materia de accidentabilidad, al cierre de la gestión 2015, se logró alcanzar la meta trazada respecto de la frecuencia de accidentes, registrando un Índice de Frecuencia (IF) de Accidentes de 3,4, valor que implica una disminución del 19% en comparación con 2014, año en que se obtuvo una cifra de 4,2.

Cabe señalar que, mediante la evaluación de las tasas de siniestralidad de la empresa, que realizan las Mutualidades por el Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (Ley 16.744), en el período julio 2012-junio 2015, ENAP logró una rebaja en estas tasas de siniestralidad, que implicará, a su vez, una rebaja en la tasa de Cotización Adicional (CAD) que pagará la empresa a las Mutualidades en el período 2016-2017. De esta manera, la nueva tasa de ENAP Refinerías será de 0,95% (que corresponde al mínimo exigible), mientras que la de ENAP (Magallanes y Casa Matriz) será de 1,63.

### **5.2.5 Gestión con Terceros**

El objetivo fundamental de esta Dirección de ENAP consiste en monitorear, supervisar e influir en la gestión integral de terceros, contribuyendo a crear relaciones laborales equilibradas en torno al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

Desde sus inicios, ENAP ha mantenido una política de diálogo abierto con los trabajadores contratistas, promoviendo la libertad sindical a través de cláusulas específicas en este sentido, que se encuentran incorporadas en las bases de licitación y forman parte del acuerdo marco con las organizaciones sindicales. Respecto de éstas, se encuentran vigentes 16 en ERA, ocho en ERBB y cinco en Magallanes. Cabe mencionar que funcionan tres federaciones (organizaciones sindicales superiores) y existen 29 instrumentos colectivos vigentes.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ENAP REFINERÍAS

En el marco del fortalecimiento del diálogo social y el trabajo colaborativo, Gestión con Terceros y las Direcciones de Relaciones Laborales se reúnen permanentemente con los dirigentes sindicales. Los cronogramas de sesiones en las Refinerías de Aconcagua y Bío-Bío son agendados anualmente, no obstante, existe la flexibilidad de reunirse extraordinariamente.

### **6. Gobierno Corporativo, Ética y Cumplimiento.**

Durante 2015, ENAP firmó un convenio de cooperación con Chile Transparente, convirtiéndose en la primera empresa estatal que suscribe un acuerdo de esta naturaleza.

#### **6.1 Directorio**

Es el máximo órgano de gobierno de la organización, ejerciendo las atribuciones que le otorgan la Ley N° 9.618, Orgánica de ENAP, y los estatutos que rigen a la compañía.

Está compuesto por ocho miembros: tres de ellos designados por el Consejo Directivo de la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), uno por la Sociedad de Fomento Fabril

(SOFOFA); uno por la Sociedad Nacional de Minería (SONAMI) y un sexto integrante designado por el Instituto de Ingenieros de Minas de Chile.

La presidencia del Directorio corresponde al Ministro de Energía, y la vicepresidencia, al vicepresidente ejecutivo de CORFO.

Para ser designados, los directores deben tener nacionalidad chilena, pudiendo ser reelegidos o removidos por sus respectivos mandantes en cualquier momento.

Ningún director de ENAP ocupa cargos ejecutivos en la empresa.

### **6.1.1 Comités Especiales de Directores de ENAP**

- Comité Responsabilidad
- Comité de Recursos Humanos
- Comité de Auditoría y Compliance
- Comité de Seguridad Laboral, Salud, Medioambiente y Comunidades

Comité de Riesgo Financiero, Proyectos y Contratos

- Comité de Recursos Humanos
- Comités Gerenciales
- Comité de Contratos Ejecutivo
- Comité de Contratos Operativo
- Comité de Crédito Comité de Proyectos e Inversiones

### **6.2 Ética y Cumplimiento**

Lucha contra la Corrupción La Gerencia de Ética y Cumplimiento reporta al H. Directorio de ENAP, a través de su Comité de Auditoría, Riesgo y Ética, y tiene por objetivo materializar el compromiso que la empresa ha asumido con las buenas prácticas en los negocios, la ética y el cumplimiento de las normas que debe adquirir toda empresa socialmente responsable.

Así, su misión consiste en forjar el camino para que la empresa, y todas las personas que pertenecen a ella, se identifiquen con los valores de ENAP y con la necesidad de desarrollar las buenas prácticas en todos los ámbitos en los que interactúa la compañía, es decir, los trabajadores, las comunidades, los contratistas, los proveedores, los clientes, las autoridades y la sociedad en general.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ENAP REFINERÍAS

Consecuente con lo anterior, la Gerencia de Ética y Cumplimiento busca incorporar en ENAP las herramientas necesarias para disminuir la probabilidad de materialización de determinados riesgos que expongan el patrimonio o reputación de la empresa, centrando su acción en el desarrollo de un adecuado Programa de Buenas Prácticas.

El Programa de Buenas Prácticas, al involucrar a todos los trabajadores de la empresa y al entregar una determinada metodología para actuar, crea en ENAP un mayor sentido de la responsabilidad, pudiendo ser de esta forma reconocida como una empresa transparente y sustentable, capaz de generar un sentido de orgullo y pertenencia con la organización.

### **6.2.1 Cumplimiento Regulatorio**

Como se ha señalado, y desde sus inicios como compañía, ENAP opera con estricto apego a la normativa que regula sus actividades y de acuerdo a sus políticas y procedimientos internos.

Para la organización, el nivel de cumplimiento está directamente relacionado con el requisito perentorio de garantizar que las operaciones se realizan conforme a parámetros específicos de gestión, en todas las esferas del desempeño: económica, social, ambiental y de Gobierno Corporativo.

En relación con el cumplimiento regulatorio relacionado con calificaciones ambientales (uno de los ámbitos de mayor exigencia para la industria), durante 2015, en el Grupo de Empresas ENAP (en Chile) se obtuvieron 14 Resoluciones de Calificación Ambiental (RCA) para los proyectos presentados al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA), 13 fueron obtenidas por ENAP Magallanes y una por ENAP Refinerías Bío bío.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ENAP REFINERÍAS

A lo anterior se suman las RCA que ya poseía el Grupo de Empresas ENAP, alcanzando al 31 de diciembre del año 2015 un total de 290.

### **6.2.2 Buenas Prácticas de Transparencia**

En su condición de adherente a Pacto Global, ENAP tiene un compromiso permanente con el estricto cumplimiento de los 10 Principios consagrados en esta iniciativa internacional, cautelando el respeto y la protección de los Derechos Humanos reconocidos en la declaración Universal de Naciones Unidas, y fomentándolo tanto en sus directrices y prácticas internas, como hacia la comunidad.

Cabe señalar que la empresa, a través del área de Auditoría Interna, participa en las sesiones anuales de la Comisión de Transparencia de Pacto Global Chile. Asimismo, y como expresión del férreo compromiso de ENAP con las mejores prácticas de gobernanza y transparencia, en octubre de 2015 firmó un convenio de cooperación con Chile Transparente, convirtiéndose en la primera empresa estatal que suscribe un acuerdo de esta naturaleza. El objetivo de este convenio con el Capítulo Chileno de Transparencia Internacional consiste en promover prácticas de transparencia y probidad dentro de la organización.



---

# ENAP REFINERÍAS

---

Capítulo 3



## 1. Introducción

Enap Refinerías es una empresa que pertenece al sector de la industria, conocida por ser una empresa petrolera con filiales tanto a nivel nacional, como internacional.

<sup>1</sup>Su producto principal es el petróleo es de origen fósil, fruto de la transformación de materia orgánica procedente de zooplancton y algas que, depositados en grandes cantidades en fondos anóxicos de mares o zonas lacustres del pasado geológico, fueron posteriormente enterrados bajo pesadas capas de sedimentos. Se originaron a partir de restos de plantas y microorganismos enterrados durante millones de años y sujetos a distintos procesos físicos y químicos. La transformación química (craqueo natural) debida al calor y a la presión durante la diagénesis produce, en sucesivas etapas, desde betún a hidrocarburos cada vez más ligeros (líquidos y gaseosos). Estos productos ascienden hacia la superficie, por su menor densidad, gracias a la porosidad de las rocas sedimentarias. Cuando se dan las circunstancias geológicas que impiden dicho ascenso (trampas petrolíferas como rocas impermeables, estructuras anticlinales, márgenes de diapiros salinos, etc.) se forman entonces los yacimientos petrolíferos.

En este capítulo conoceremos sobre la historia de la empresa, lo importancia, tanto como para abastecer a las personas con sus productos, como para la economía del país, además de sus funciones, líneas de negocio, áreas, y organigrama.

---

<sup>1</sup> <https://es.wikipedia.org/wiki/Petr%C3%B3leo>

## 2. Historia<sup>2</sup>

Luego del descubrimiento del primer pozo de petróleo del país, en el sector de Springhill, en Magallanes, el 29 de diciembre de 1945, el Estado de Chile se propuso crear la Empresa Nacional del Petróleo, cuya fundación ocurrió oficialmente el 19 de junio de 1950, con la publicación de la Ley N° 9.618. El hallazgo de petróleo en Springhill fue realizado por el equipo de exploradores encabezado por el ingeniero Eduardo Simian Gallet, y dio paso a nuevas perforaciones de pozos que resultaron productores. De esta forma, el equipo encabezado por Simian recomendó a la Corporación de Fomento de la Producción (Corfo) la creación de ENAP, para explotar comercialmente los yacimientos descubiertos en Magallanes.

Una de las primeras metas que se propuso la naciente empresa fue levantar una refinería de petróleo en el país, tarea que culminó en 1954, con la puesta en marcha de la Refinería de Petróleo de Concón (hoy Refinería Aconcagua). Luego, en 1959, se construyeron las primeras instalaciones logísticas para el almacenamiento y distribución de combustibles refinados en Maipú y, al año siguiente, la terminal marítima de Gregorio, en Magallanes.

En 1962 entró en operación la Planta de Gasolina de Cullen (Magallanes), para continuar en 1966 con la inauguración de la segunda refinería del país, ubicada en la Octava Región (hoy Refinería Bio Bío) y la construcción del poliducto desde esta Refinería hasta San Fernando, en la Sexta Región. Desde esta ciudad, este ducto conecta con otro que administra la empresa Sonacol, que transporta combustibles a la Planta de Almacenamiento..

En 1981 ENAP integró el negocio logístico, con plantas de almacenamiento de combustibles líquidos y gaseosos en Maipú, San Fernando y Linares. Actualmente, esta actividad se realiza a través del Departamento de Almacenamiento y Oleoductos, que pertenece a la filial Enap Refinerías S.A.

---

<sup>2</sup> <https://www.enap.cl/pag/100/776/historia>

## ENAP REFINERÍAS

El 1 de enero de 2004 se fusionaron las refinerías en una sola empresa: Enap Refinerías S.A.

En 1990 ENAP fundó la Sociedad Internacional Petrolera S.A., para explorar y explotar yacimientos de hidrocarburos en el extranjero. A partir de 2005 esta filial pasó a llamarse Enap Sipetrol S.A.

En el área de Magallanes, ENAP explota yacimientos con valor comercial de hidrocarburos y proporciona servicios logísticos petroleros y portuarios a importantes clientes que operan en el rubro energético. Además, en los últimos años ha emprendido una fuerte campaña exploratoria de nuevas reservas de gas en Magallanes, a la vez que ha constituido nuevas alianzas con otras empresas para diversificar las fuentes de energía en el país.

### **3. Líneas de Negocios**<sup>3</sup>

#### 3.1 Exploración y producción

Tal como su nombre lo indica, la Línea de Exploración y Producción de ENAP se especializa en realizar las actividades exploratorias, de desarrollo y explotación de hidrocarburos (petróleo y gas natural) y de la geotermia. Estas actividades las realiza en Chile y el extranjero. En este último caso, a través de la filial internacional Enap Sipetrol S.A.

Las refinerías de ENAP, Aconcagua, Bío-Bío y Gregorio, procesan 230.000 barriles diarios de petróleo y producen 13 millones de metros cúbicos de combustibles al año. Estas refinerías abastecen aproximadamente el 85% de los combustibles que consume Chile y exporta productos refinados a países de Centro y Sudamérica. En Chile ENAP explota yacimientos de petróleo y gas natural en la región de Magallanes y abastece con este último producto a la compañía Methanex, ubicada 23 Kilómetros al norte de Punta Arenas, donde opera la mayor planta de Metanol del mundo.

---

<sup>3</sup> <https://www.enap.cl/pag/69/772/lineas-de-negocios>

## ENAP REFINERÍAS

A través de la filial internacional ENAP Sipetrol S.A., ENAP realiza sus actividades de exploración y producción de crudo en Argentina, Ecuador, Colombia, Egipto e Irán.

### **3.2 Refinación y Comercialización**

La Gerencia de Refinación y Comercialización es el área de ENAP encargada de desarrollar las actividades relacionadas con la producción de combustibles y otros productos derivados del petróleo (solventes, bases para fabricación de asfaltos, etileno y otros productos petroquímicos), además de realizar el manejo de la infraestructura logística para el transporte y almacenamiento de éstos, para su posterior comercialización en el mercado nacional. Asimismo, es responsable del desarrollo de nuevos mercados y productos, entre los cuales destaca la puesta en marcha del **mercado del gas natural proveniente de GNL Quintero.**

### **3.3 Gas y Energía**

Con fecha 14 de julio de 2014 se constituyó la tercera línea de negocios de ENAP, Línea de Gas y Energía, cuya misión es liderar las iniciativas y proyectos para promover el uso del Gas Natural Licuado (GNL) en la matriz energética nacional, en línea con los objetivos propuestos para nuestra compañía en la Agenda Energética del Gobierno.

ENAP desarrolla sus actividades productivas con el respaldo que le aportan sus trabajadores, profesionales y ejecutivos; con tecnología de punta; infraestructura moderna; gestión de calidad, respeto por el medio ambiente y productos altamente competitivos. En Chile ENAP y sus filiales realizan sus actividades en un ambiente de economía abierta, donde cualquier inversionista puede explorar, explotar, refinar, importar y distribuir productos y subproductos de hidrocarburos.

Se ha propuesto actuar de manera estratégica en todos sus negocios emprendidos en el mercado energético, tanto a nivel nacional como internacional. Su misión fundamental es afianzar la creación de valor para contribuir al desarrollo del país con recursos importantes; procurando la mayor rentabilidad posible; velando por la seguridad energética, tanto para las

## ENAP REFINERÍAS

personas como para el país en sus actividades productivas; y aportando al desarrollo económico sustentable, cuidando el medio ambiente.

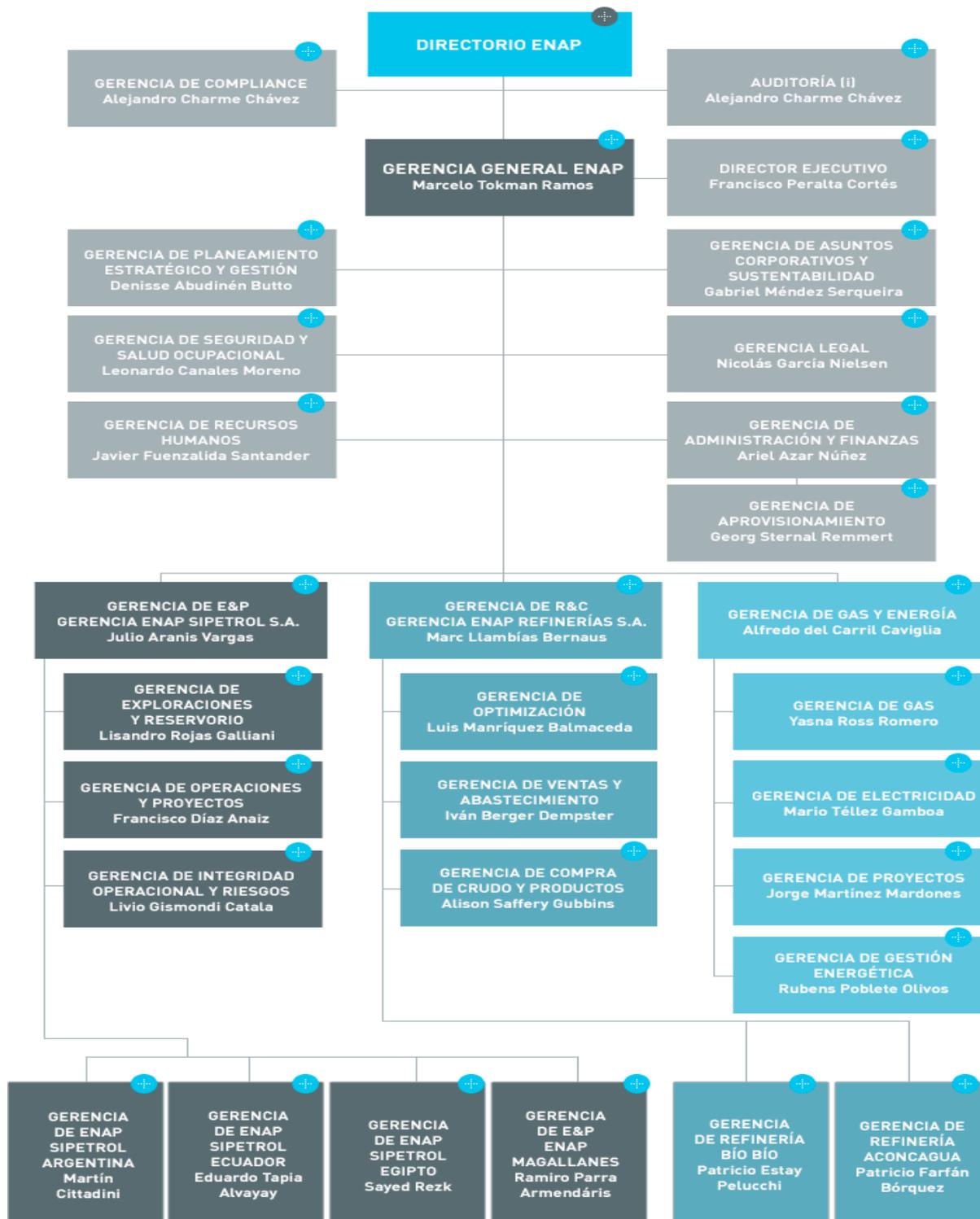
ENAP, como empresa pionera, continuará desarrollando su liderazgo en forma innovadora en los mercados nacional e internacional, en toda la cadena del negocio energético. La diversificación y complementariedad de negocios le permitirán entregar seguridad y sustentabilidad en el abastecimiento energético del país, para lo cual se propone perfeccionar la alianza estratégica de la administración con los trabajadores, respetando el medio ambiente y colaborando con la comunidad; actuando con responsabilidad social y protegiendo el entorno en que se desenvuelve.

### **4. Áreas de la empresa.**

La estructura organizacional de ENAP se compone de un directorio del cual dependen auditoría y la gerencia general. A su vez, la gerencia general depende de las siguientes unidades:

- Gerencia de Exploración y Producción.
- Gerencia de Refinación, Logística y Comercialización.
- Gerencia de Planeamiento y Gestión.
- Gerencia de Finanzas.
- Gerencia de Servicios.
- Gerencia de Recursos Humanos.
- Secretaría General.
- Fiscalía.

### 4.1 Figura N° 2 Organigrama de la Empresa Nacional del petróleo ENAP.<sup>4</sup>



<sup>4</sup> [https://www.enap.cl/pag/7/1315/organigrama\\_directorio](https://www.enap.cl/pag/7/1315/organigrama_directorio)

## **5. ENAP Refinerías Bío-bío.**

Refinería Bío-bío es una de las refinerías de petróleo de ENAP, en operaciones desde el 29 de Julio de 1966. Estratégicamente enclavada en las cercanías del río Bío-bío (VIII región), con acceso expedito a vías de transporte marítimo (Bahía San Vicente) y terrestre, posee una capacidad de procesamiento diario de 18.000 metros cúbicos diarios, que le permiten satisfacer las demandas de combustible derivados del petróleo.

A partir del 1 de enero del 2004, forma parte de la filial ENAP Refinerías S.A., que a su vez integra la línea de negocios de refinación logística y comercialización de ENAP la que tiene por misión comprar el crudo, refinarlo y comercializar sus productos. Además, es la responsable de coordinar las actividades petroquímicas asociadas al negocio de la refinación y las relacionadas con el almacenamiento y transporte de los combustibles.

ENAP Refinerías S.A., a su vez une los esfuerzos de Refinería Bío-bío (ex Petrox) y Refinería Aconcagua (ex RPC) transformándose en la mayor empresa de refinación de petróleo la Costa del Pacífico Sur, al sur de Estados Unidos, con un volumen de producción de 220.000 barriles por día y ventas anuales de aproximadamente US \$ 2.900 millones (según los resultados finales del año 2003). También se ubica entre los 10 principales exportadores del país, con ventas al extranjero por un monto de US \$ 400 millones.

### **5.1 El Proceso de Refinación en ENAP Refinerías Bío-bío.**

El proceso de refinación del petróleo se desarrolló hace muchos años para poder tener acceso a los productos que éste contiene, los que son muchos y variados.

Para iniciar un análisis del proceso de refinación es necesario primero que nada saber qué es el petróleo.

### 5.1.1 Petróleo.

El petróleo es una mezcla de muchos hidrocarburos que van desde gases, entre ellos hidrógeno, metano, etano, propano, compuestos líquidos livianos o volátiles como gasolinas y naftas, compuestos líquidos intermedios como kerosenes y petróleo diesel hasta compuestos líquidos muy pesados, como los asfaltos y petróleos combustibles. Los compuestos livianos tienen bajo peso molecular, menor densidad y un punto de ebullición reducido. Los compuestos pesados en cambio son más densos, tienen mayor peso molecular, mayor viscosidad y un punto de ebullición más alto.

Los hidrocarburos son compuestos químicos formados principalmente por carbono e hidrógeno. Los hidrocarburos contienen, además de carbono e hidrógeno, cantidades pequeñas de oxígeno, azufre y nitrógeno.

El azufre también está presente en la forma libre como azufre elemental y ácido sulfúrico, además en compuestos orgánicos como tiofenos, mercaptanos, etc. El oxígeno está combinado principalmente en la forma de ácidos nafténicos.

Los petróleos contienen también pequeñas cantidades, partes por millón (ppm), de compuestos órgano metálico de vanadio, níquel, arsénico, cobre, etc.

El petróleo crudo se transa comercialmente en volumen, metros cúbicos normalizados a 15 °C o barriles a 60 °F (1 metro cúbico equivale a 6,29 barriles) y se factura de acuerdo a las mediciones efectuadas por el proveedor en sus instalaciones, tanto en el caso de los buques tanques como en los oleoductos. El petróleo se vuelve a medir después de ser decepcionado en los estanques de la refinería. La diferencia entre el volumen de petróleo crudo facturado y el petróleo crudo recibido en los estanques de la refinería constituyen las mermas. Las mermas pueden ser reales si efectivamente falta crudo, o aparentes si el cálculo o el sistema de medición de la refinería es inexacto. En general, se acepta la facturación como correcta si las mermas son inferiores a 0.5% en volumen.

De los muchos hidrocarburos que contiene el petróleo, los más conocidos son los siguientes:

- Parafinas.
- Olefinas.
- Naftenos o cicloparafinas.
- Aromáticos.
- Diolefinas.

### **5.1.2 Productos del petróleo.**

Los principales productos del petróleo son:

- Gas licuado: Se denomina gas licuado a las mezclas de hidrocarburos formadas principalmente por propano y butano, líquidos a la temperatura ambiente cuando están almacenados en cilindros a su presión de vapor. Se vaporizan fácilmente si la presión es reducida, como ocurre en el regulador de presión del cilindro domiciliario.

Existen tres tipos de gas licuado: El propano comercial, la mezcla propano-butano y el butano comercial.

El propano comercial no se usa en el país, mientras la mezcla propano-butano es usada en edificaciones de altura por su mayor presión de vapor. El butano comercial se usa en casas habitación, donde el requisito de presión es menor.

- Gasolinas motor (mogas): Las gasolinas motor son productos del petróleo que se utilizan como combustibles de motores de combustión interna.

- Kerosenes: El kerosene doméstico es el corte obtenido por destilación atmosférica que está ubicado entre la nafta y el diesel. Se usa en calefacción doméstica y en lámparas.

## ENAP REFINERÍAS

Una de las especificaciones más importantes es el punto de humo, el que mide la tendencia a humear de la llama del kerosene. Mientras las parafinas tienen puntos de humo de hasta 70mm, los aromáticos tienen 8mm.

Además del kerosene doméstico, existe el kerosene de aviación A-1 o jet fuel, el que se utiliza en aviones comerciales. El kerosene de aviación es un producto que debe cumplir muchas especificaciones para asegurar un funcionamiento seguro y eficiente en vuelo.

- Diesel: El producto que sigue a continuación del kerosene en la destilación atmosférica, es el petróleo diesel. El petróleo diesel también puede ser producido en otras unidades de conversión, como hidrocracking y coquización retardada. El diesel se usa principalmente en transporte de mercaderías, calefacción, locomoción colectiva y turbinas a gas.

Las especificaciones más importantes del diesel son el azufre y la viscosidad, la que debe ser suficiente para efectuar una buena lubricación de las partes móviles del sistema de inyección, donde no se puede agregar un lubricante. La viscosidad también es un factor importante en la atomización producida por el inyector. Si la viscosidad es muy grande, la atomización producirá un mal quemado debido a la formación de gotitas grandes. La facilidad de partida también está relacionada con la viscosidad, la que debe ser adecuada a la temperatura del aire.

El petróleo diesel es llamado gas oil en algunos países de Latinoamérica, como Argentina. En esos países llaman también diesel al gas oil atmosférico.

- Petróleo combustible: Los petróleos combustibles son mezclas de pitch de vacío, tar de viscorreducción y aceite decantado con diluyentes apropiados para ajustar su viscosidad a los distintos grados que se comercializan. Existen petróleos combustibles N° 5, N° 6 y combustibles marinos (IFO), etc.

### **5.1.3 Proceso de refinación.**

El principio básico que se utiliza en la refinación del petróleo crudo es la destilación, es decir, calentar el petróleo en un horno y hacerlo pasar hirviendo por altas torres, donde la temperatura en las partes superiores se mantiene más baja que en el fondo.

Este proceso de refinación es continuo, es decir, el petróleo se bombea permanentemente al horno, y los productos son ininterrumpidamente extraídos de las torres. Esto se repite en varias plantas de la refinería, para conseguir los productos requeridos de los crudos que se dispone. Otras plantas se utilizan para el tratamiento químico de los productos, para quitarles el calor y olor no deseados y para la producción de materias primas utilizadas como carga a otras unidades.

Después de elaborados, previo a su despacho a clientes directos y a las compañías distribuidoras, los productos para la venta se almacenan en la refinería.

La empresa posee una capacidad de almacenamiento de productos de 410.000 metros cúbicos: 270.000 para los productos finales y 140.000 para los productos intermedios. El despacho de los distintos productos se hace por vía marítima, a través del poliducto y de camiones.

La capacidad de refinación de ENAP Refinerías Bío-Bío es de 16.000 metros cúbicos al día, cuenta con dos unidades de fraccionamiento, dos de destilación al vacío, una de cracking catalítico, una de reformación catalítica y suministros, planta que provee a las anteriores de agua de refrigeración, vapor y electricidad. A esto se suma una planta de Etileno, la que abastece de materia prima a la industria del plástico y con una unidad de sulfhidrato de sodio para la minería del cobre.

Para desarrollar este proceso, la Refinería Bío-bío cuenta con una serie de plantas en las que se obtienen los distintos productos que ofrece el mercado. A continuación, se explican las etapas que se llevan a cabo en esta empresa, desde que se recepciona la materia prima hasta que se obtienen los productos finales que van a la venta.

Figura N° 3

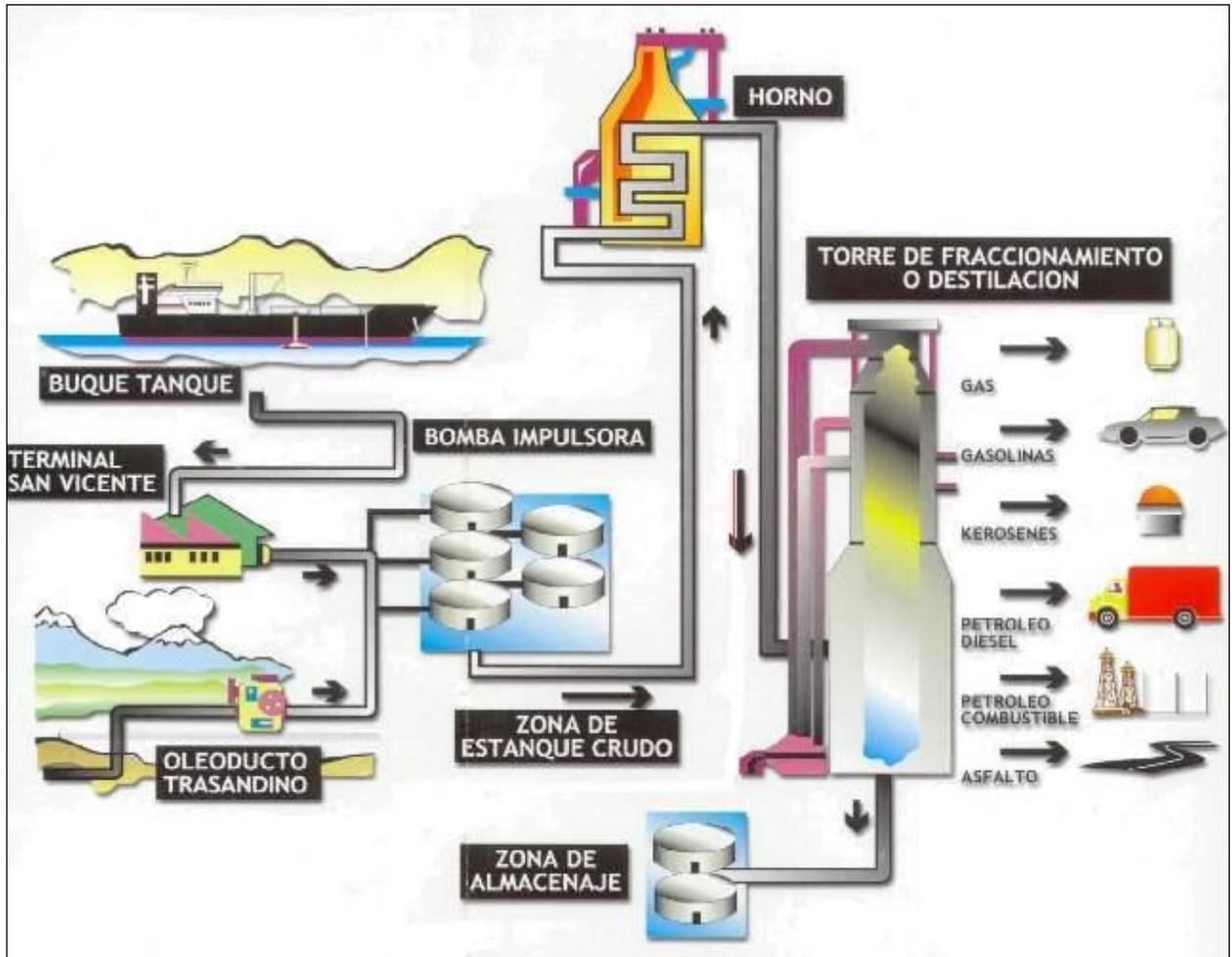


Figura N°2: Proceso de Refinación.

## **5.2 Recepción y almacenamiento de petróleo crudo.**

El petróleo crudo es traído a la refinería desde su lugar de origen o compra mediante buques tanques. Estos descargan en el Terminal Marítimo de San Vicente, bombeando directamente a los estanques de almacenamiento ubicados a un costado de la refinería. En estos estanques se almacenan los distintos crudos y se preparan las mezclas, dependiendo de los productos que se requieran.

- **Topping.**

El crudo libre de agua y otras impurezas entran en la refinería para comenzar el proceso de fraccionamiento primario. Este consiste en la primera separación por calentamiento a 370°C de los hidrocarburos constituyentes del petróleo que luego son separados en una columna de destilación denominada Topping. Los componentes más livianos o volátiles se separan a menor temperatura y salen por la parte superior de la columna de destilación, en cambio los productos más pesados se obtienen en las zonas inferiores de ésta. El orden de salida de los productos de acuerdo a su volatilidad es la siguiente: gas licuado, gasolinas, nafta, kerosene, diesel, gas oil y crudo reducido.

El gas oil alimenta las unidades de cracking catalítico e hidrocracking. El producto de fondo o crudo reducido es enviado a las plantas de vacío.

- **Planta de vacío.**

El crudo reducido proveniente de las columnas de Topping es fraccionado en gas oil y pitch en columnas de destilación de baja presión. El gas oil es enviado a procesos de transformación posteriores en las plantas de cracking catalítico e hidrocracking. Parte del pitch es enviado a las plantas de visbreaker, otra es utilizada en el complejo Petropower y el restante corresponde a

## ENAP REFINERÍAS

pitch asfáltico que se utiliza para la preparación de asfaltos empleados en la pavimentación de caminos y carreteras.

- **Planta de Splitter e Isomerización.**

El propósito de esta unidad es reducir el benceno de la gasolina y la nafta provenientes de las plantas de Topping aumentando al mismo tiempo el octanaje de estos productos.

Esta planta demandó una inversión de 10 millones de dólares y significó la eliminación completa de ciertos componentes en la alimentación de la planta de Reformación Catalítica, con lo que se obtiene de ésta una gasolina de alto octanaje con un menor contenido de benceno. Visbreaker.

En esta se reduce la viscosidad del pitch proveniente de la unidad de vacío para producir fuel oil. Además, en esta unidad se obtiene una pequeña cantidad de gases livianos, gasolina y diesel.

- **Planta de etileno.**

Parte de la nafta proveniente de la columna de Topping es procesada en esta planta para producir gases livianos, gas licuado, etileno, propileno y gasolina de alto octanaje. El etileno es enviado por gasoducto hacia la planta PetroDow donde se transforma el polietileno de baja densidad. La gasolina que se produce en esta unidad se emplea en la preparación de gasolinas especiales de 93 y 97 octanos. El propileno es enviado hacia la planta Petroquim.

- **Cracking catalítico.**

Esta planta recibe una parte del gas oil de las columnas de vacío para transformarlo en gasolina base para la preparación de gasolina de 93 octanos. También en esta planta se obtienen gases livianos que se usan como combustible en el proceso de refinación, gas licuado, propileno, diesel y algo de fuel oil.

## ENAP REFINERÍAS

- **Hidrocracking.**

En esta planta se transforma el resto del gas oil de vacío principalmente a diesel y en menor cantidad a kerosene, nafta y gases livianos. Este proceso consiste en la reacción del gas oil con hidrógeno proveniente de la planta de Hidrógeno (CHT). El diesel que se obtiene en este proceso es de excelente calidad pues contiene un nivel muy bajo de azufre (inferior a 0,005% en peso).

- **Reformación catalítica.**

En esta planta se produce gasolina de 97 octanos, gas licuado y gases livianos a partir de la nafta proveniente de las columnas de Topping. Esta planta fue inaugurada en diciembre de 1998 y le ha permitido a Refinería Bío-Bío cuadruplicar la producción de gasolinas de alto octanaje.

Esta unidad es una de las principales productoras de hidrógeno en la refinería. Este elemento es usado como materia prima en los procesos de obtención de productos de bajo contenido de azufre.

- **Tratamiento y recuperación de livianos.**

Los gases que provienen de la mayoría de las unidades contienen ácido sulfhídrico. En esta planta se extrae este químico para producir gas de refinería, que se usa como combustible de hornos y calderas en la misma empresa. En esta unidad se obtiene finalmente Fuel Gas, LPG y Gasolina.

- **Sulfhidrato de Sodio.**

Esta unidad permite extraer el azufre de las corrientes gaseosas que contienen los crudos, a través de reacciones químicas, transformándolo en sulfhidrato de sodio, reactivo que se utiliza en la industria cuprífera para la flotación selectiva de minerales de cobre y molibdeno.

## ENAP REFINERÍAS

- **Antorchas.**

En ellas se queman los gases generados normalmente por las unidades de la refinería, los que, de no ser combustionados, constituirían un peligro potencial en el área en que se concentran. De este modo las antorchas actúan como válvulas de seguridad, eliminando un factor de contaminación y el peligro de explosión.

- **Plantas asociadas.**

En los últimos años Refinería Bío-Bío ha desarrollado una serie de proyectos en alianza con terceros que no solo han mejorado su capacidad productiva, sino que le han permitido optimizar el valor agregado a sus productos.

- **Petropower:** En este complejo conformado por las plantas de Coquización retardada, Hidrotratamiento y Cogeneradora se obtiene energía eléctrica, combustible y vapor de agua a partir de la utilización de los productos de fondo de las unidades de vacío. En la unidad de Coquización Retardada el pitch proveniente de las torres de vacío es transformado en Coque, gas oil, gasolina, diesel y gases livianos. El Coque es enviado a la planta de Cogeneradora donde es combustionado para obtener vapor de agua y energía eléctrica, las gasolinas pesadas y el diesel son enviadas a las plantas de Hidrotratamiento donde se les extrae el azufre.

La energía eléctrica generada en Petropower (76 MW) es utilizada en el funcionamiento de esta planta, otra parte para la Refinería Bío-Bío, una menor para Petroquim y el excedente es vendido al Sistema Interconectado Central (SIC).

- **Petroquim:** A partir del propileno proveniente de las plantas de Etileno y Cracking Catalítico de Refinería Bío-Bío y Refinería Aconcagua, en Petroquim se produce polipropileno. El polipropileno es una de las materias primas para la fabricación de utensilios plásticos para el hogar, la industria y la construcción. Antes del funcionamiento de esta planta Chile importaba este producto. Actualmente esta planta cubre la demanda nacional de plástico y exporta su excedente.

### **5.3 Productos.**

Entre los productos que se obtienen del proceso productivo de ENAP son:

- Gas Licuado de Petróleo (LPG): Se utiliza principalmente como calefacción, combustible automotriz e industrial.
- Gasolinas: Se usa como combustible en motores de combustión interna.
- Kerosene: Se utiliza principalmente en calefacción e iluminación. Además, existe el kerosene de aviación (Jet Fuel) de requisitos especiales, que se utiliza en turbinas de aeronaves.
- Petróleo diesel: Se ocupa como combustible en motores de vehículos terrestres, motores estacionarios, calderas, calefacción y otros equipos técnicos de uso doméstico e industrial.
- Petróleo Combustible (Fuel Oil): Se usa como combustible en la generación de calor o energía. Se utiliza principalmente en calderas industriales y motores de buques.
- Pitch asfáltico: Mezclado con otros productos derivados del petróleo permite la obtención de cementos asfálticos, utilizados principalmente en la construcción de caminos.
- Sulfhidrato de Sodio: Es un producto químico que se vende a la minería del cobre para la explotación selectiva de minerales de cobre y molibdeno.
- Azufre: Proveniente de las plantas de tratamiento, se convierte en un producto comercial para la agroindustria o como reactivo de flotación para la industria del cobre.
- Polipropileno (propileno, etileno): Se utiliza en la armaduría de automóviles, en la confección de utensilios para el hogar, la industria y la construcción.

- **5.4 Almacenamiento y entrega de productos.**

De la misma forma que al arribo de materia prima, los productos finales son almacenados en estanques, para luego ser despachados a los clientes finales y compañías distribuidoras mediante las siguientes vías:

- Oleoducto, hacia terminales de Chillán, Linares, San Fernando y Maipú.
- Oleoducto, a compañías distribuidoras del área de Concepción.
- Vía marítima, para abastecer el Sur y el Norte de Chile y exportaciones.
- Camiones, en el caso del gas licuado y combustibles para ranchos de buques.





---

# INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

---

## CAPITULO 4



## INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

### **1. Objetivos de la investigación.**

Con el estudio descriptivo que se llevó a cabo, se pretende obtener información sobre la responsabilidad social empresarial, conocer las prácticas de la empresa Enap Refinerías en la RSE, además de sus funciones, verificar si es una empresa que se preocupa y cumple con la normativa vigente. Finalmente obtener resultados y conclusiones que aporten a la investigación ejecutada, por lo cual se establecieron los siguientes objetivos generales y específicos.

#### **1.1 Objetivos generales.**

- Analizar las Prácticas de RSE en la empresa ENAP- Refinería BíoBío

#### **1.2 Objetivos específicos**

- Conocer la teoría y elaborar un marco teórico en Responsabilidad Social Empresarial.
- Conocer la normativa de la RSE vigente en Chile.
- Describir características y funciones que realiza la empresa ENAP.
- Utilizar un instrumento de Autodiagnóstico

### **2. Materiales y Métodos**

#### **2.1 Descripción del tipo de estudio.**

Descriptivo: Se analiza el concepto de Responsabilidad Social empresarial en la empresa Enap Refinerías Biobío.

## **2.2 Variables a estudiar**

### **2.2.1. Responsabilidad Social Empresarial**

El interés por desarrollar esta investigación surge debido a la importancia para la sociedad, principalmente por el cuidado del medio ambiente, ya que hay empresas que solo se preocupan por generar recursos económicos y beneficios para ellos, a pesar de que el medio ambiente se vea deteriorado. También es importante mantener buenas condiciones laborales, en el recurso humano de las empresas, que se respeten los horarios de trabajo, remuneraciones, legislaciones, sindicatos, entre otros.

La Responsabilidad Social es un tema que se comenzó a desarrollar hace 40 años atrás. Como señalan Chomoli & Majluf (2007) en medio de las turbulencias políticas, sociales y económicas de los años 60 y 70, se generó una conciencia cada vez más clara en los círculos económicos y empresariales del rol social que cumplían las empresas. Así surgió la idea de ser socialmente responsable, pero sin tener mucha claridad sobre qué significaba aquello y como llevarlo a cabo en la práctica.

Uno de los primeros en referirse de la Responsabilidad Social es Friedman (1970) quien estipula que “la responsabilidad del ejecutivo es manejar los negocios de acuerdo a sus deseos, que generalmente es ganar tanto dinero como sea posible, cumpliendo con las reglas básicas de la sociedad, tanto las establecidas en las leyes como aquellas plasmadas en las costumbres éticas”.

Hoy en día, la Responsabilidad Social en el mundo ha tomado mayor realce, dado a las diferentes externalidades negativas que generan el sin número de actividades que una empresa desarrolla día a día a lo largo de toda su vida afectando directamente a cada uno de los stakeholders. Es por eso que, a nivel mundial, se han llevado a cabo proyectos tanto de organizaciones públicas como privadas para fomentar un desempeño socialmente responsable.

## INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

En la actualidad, en Chile existen varios organismos que fomentan la RS, a través de distintas actividades con las empresas participantes de manera voluntaria. Estas instituciones de carácter no gubernamental son AcciónRSE, Prohumana y Vincular, las cuales, mediante reuniones con empresas nacionales, se comprometen en ayudar a que puedan ejecutar y asesorar un desarrollo socialmente responsable de las organizaciones.

A pesar de que la responsabilidad social empresarial no tiene un inicio fijo, esta ha pasado a formar una parte muy importante dentro de las empresas tanto a nivel nacional como internacional, el demostrar que las empresas y la producción de estas puede ser eficiente y al mismo tiempo responsable se ha tornado en uno de los lemas de la RSE.

Cada vez más las empresas juegan un rol muy importante dentro de la sociedad, estas ya no solo generan riquezas ni empleos, sino que también aportan al desarrollo de las comunidades en las que se encuentran insertas.

### **2.3 Metodología**

El ámbito de estudio elegido fue la empresa Enap Refinerías, perteneciente al sector industrial.

#### **2.3.1 Desarrollo de un instrumento de medición para RSE**

Para el desarrollo del instrumento de análisis de RSE de Enap, se utilizó una herramienta de diagnóstico, la cual está formada por items, los cuales abordan la información que se encontró de mayor relevancia e importancia en este análisis. En base a propiedades de la versión del cuestionario RSE en las pequeñas, medianas y grandes empresas del Mercosur, realizado por el centro de competencia Mercosul para responsabilidad social empresarial. Este centro para la competencia Mercosur es el resultado de una sociedad pública-privada (PPP) entre el gobierno alemán y el sector privado y la sociedad civil en Brasil y el Mercosur, para la integración sustentable de los preceptos de la Responsabilidad Social Empresarial.

## INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

Después de una profunda investigación en el tema y haber tomado como punto de partida la responsabilidad social empresarial, se puede concluir que para que la RSE se lleve a cabo, se requiere una visión estratégica por parte de la empresa, adoptándola de manera voluntaria en donde siempre será necesario contar con el compromiso de todos los stakeholders, es por esto que el instrumento de medición que se aplicó, evalúa el comportamiento de la empresa en todas las áreas que abarca la responsabilidad social empresarial.

### **2.3.2 Instrumento de medición**

Para este estudio el instrumento de medición consta de 3 ítems, en los cuales se debe seleccionar la alternativa correcta y en otros casos responder las preguntas con respuestas cerradas. Posterior a los resultados obtenidos, se sacarán conclusiones.

Los ítems contienen las siguientes temáticas

- Información General de la empresa
- Compromiso socio ambiental de la organización
- Perspectivas, desafíos y obstáculos en el compromiso socio ambiental

### **2.3.3 Breve descripción del instrumento de medida**

El instrumento de medición es un cuestionario, auto administrado entregado personalmente a el encargado del área investigada de la empresa Enap refineras, sede Talcahuano. Este cuestionario fue respondido por x sin control de tiempo, situación que entrega al encuestado, mayor privacidad y menor presión, facilitando la mayor meditación de sus respuestas. El carácter del instrumento es de fácil comprensión, solo requiere de instrucciones básicas.

### 2.3.4 Población de estudio

La población en estudio corresponde a la empresa Enap Refinerías BioBio, Empresa orientada a la producción y exportación de petróleo, perteneciente al sector industrial. La empresa se encuentra ubicada en la comuna de Talcahuano, otorgando servicios dentro de la ciudad, abasteciendo la zona y alrededores.

### 2.3.5 Descripción de la muestra

El universo de la muestra en este caso es Enap Refinerías BioBio, ubicada en la comuna de Talcahuano. En esta refinería, las principales plantas de procesamiento de crudos y cargas complementarias son:<sup>1</sup> Topping y Vacío I, Topping y Vacío II, Visbreaking, Cracking Catalítico, Reformación Catalítica Continua, Etileno, Hidrotratamiento de Diesel 1, Hidrotratamiento de Diesel 2, Desulfurizadora de Gasolina de Cracking (HDG), Hidrocracking, Saturación de Benceno, Isomerización, Separadora y Purificadora de Propileno, Planta de Hidrógeno CHT, Coquización Retarda (Coker) e Hidrotratamiento de Diesel (HDT), Cogeneradora propiedad de Petropower Energía Limitada, Planta de Hidrógeno de Bío Bío, copropiedad con SigdoKoppers S.A; Planta de Hidrocracking Suave de gas oil (MHC) y Planta de Regasificación de Gas Natural Licuado, en la comuna de Pemuco, Octava Región.

También existen plantas de tratamiento de Merox de kerosene, gasolina y gas licuado, Planta de Sulhidrato de Sodio, Recuperadora de Azufre N°1 y N°2, Tratamiento de Gases, Tratamiento de Aguas Ácidas, Tratamiento de Aguas Aceitosas, suministros de agua de refrigeración, vapor y energía eléctrica, estanques para almacenamiento de petróleo crudo, productos intermedios y finales.

Otras instalaciones industriales son los oleoductos para transportar productos terminados desde la refinería hasta la ciudad de San Fernando, que se conecta con el oleoducto de Sonacol (tramo entre San Fernando y Maipú), y estaciones de bombeo en

---

<sup>1</sup> [www.enap.cl](http://www.enap.cl)

## INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

Refinería Bío bío, Chillán y Molina; oleoductos desde la refinería al terminal marítimo de San Vicente para el transporte de petróleo crudo y productos terminados; terminal marítimo San Vicente, donde se encuentran instalados un nuevo muelle tipo pasarela y 2 terminales marítimos con cañerías submarinas; cañerías internas desde las zonas de estanques a las plantas procesadoras y de estas plantas a estanques de productos intermedios y finales; gasoducto para la recepción y entrega de gas licuado; motobombas para enviar productos desde la refinería a San Fernando y San Vicente; motobombas en San Vicente para embarques de productos por vía marítima y recepción de crudos importados por la misma vía marítima; laboratorio químico; instalaciones y cuartel para la Brigada de Respuesta a Emergencias, que opera con trabajadores voluntarios de planta; talleres especializados para atender el mantenimiento y reparaciones de todas las plantas; equipos eléctricos de emergencia, que funcionan con diesel y gas natural, y sistema de interconexión de gas natural para ser utilizado como combustible en calderas y hornos (generación de vapor).

### **2.3.6 Metodología de la aplicación**

Para la recolección de datos del estudio, se tomó como primera medida, reunir información a través de la página web de Enap, posteriormente solicitar información a la empresa y además pedir entrevista con el encargado del área, siguiendo el conducto regular de la organización., con la finalidad de obtener la información pertinente para realizar el análisis de las prácticas de la responsabilidad Social Empresarial de Enap refinerías.

## **3. Resultados Empíricos**

Para llevar a cabo el análisis de los datos del instrumento de medición, se realizó una comparación de los resultados del cuestionario aplicado al encargado del área, con las respuestas que previamente respondí del mismo cuestionario.

Las respuestas afirmativas son valorizadas por el número 1 y las negativas con el número 2, representado en el cuadro N°1 de esta forma se obtendrán los datos, tales como porcentajes para sacar las conclusiones de las tablas conformadas por los ítems del cuestionario.

INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

leyenda Tabla N° 9	
RESPUESTA	Valor
SI	1
NO	2

La tabla N° 10 está representada por el área de Compromiso Socio Ambiental de la organización, la cual está compuesta por 4 ítems

Pregunta		Respu esta	
2 Compromiso Socio ambiental de la organización	2.1 Compromiso de los	Capacitación profesional	1
		Brinda herramientas de desarrollo para la mujer	1
		Interacción con discapacitados	1
		Sistemas de gestión de salud y seguridad ( por ejemplo, ejercicio físico, orientación nutricional)	1
		Su empresa permite la actuación de los sindicatos de trabajadores con la empresa	1
		Sistema de auditoría u otro mecanismo de mejora	1
	Pregunta		Respu esta
	2.2 Compromiso	Medidas de reducción del consumo de la energía	1
		Medidas de reducción del consumo de recursos naturales	1
		Medidas de reducción de emisiones	1
		Sistema de gestión ambiental certificado	2
		Sistema de reciclaje	2
	Pregunta		
	2.3	Iniciativas de educación	1
		Iniciativas ambientales	1
		Iniciativas de salud o de alimentación	1
		Voluntariado de los funcionarios	1
	Pregunta		Respu esta
	2.4 Comunicación y	Diálogo frecuente entre los involucrados en el proceso (clientes, colaboradores, comunidad y proveedores)	1
		Evaluar a sus proveedores, sus principios, su política de RSE y el cumplimiento de la legislación laboral, provisional y fiscal	1
Procedimiento anticorrupción		1	
Recolección y solución de los reclamos de los clientes, proveedores y socios		1	
Sistema de transparencia y calidad en todos los procedimientos: contratos, actividades, propaganda		1	
Acceso a la información sobre productos, servicios y obligaciones post-contractuales		1	

Fuente: elaboración propia en base a investigación

## INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

## 2 Compromiso Socio ambiental de la organización

### 2.1 Compromiso de los colaboradores y practicantes.

En el ítem compromiso Socio Ambiental de la organización, se desglosa el compromiso de los colaboradores y practicantes, en el cual, según las respuestas del ejecutivo de la empresa, se concluye que de las 6 preguntas que aluden a los beneficios que la empresa entrega a sus trabajadores, como capacitaciones profesionales, sistemas de gestión de salud y seguridad, dialogo de los sindicatos con la empresa, entre otros. El porcentaje es de un 100%, resultado positivo, ya que se cumple a cabalidad con las expectativas y compromiso de la organización con sus trabajadores, por lo tanto, en esa área se cumple satisfactoriamente.

**Gráfico N° 1**



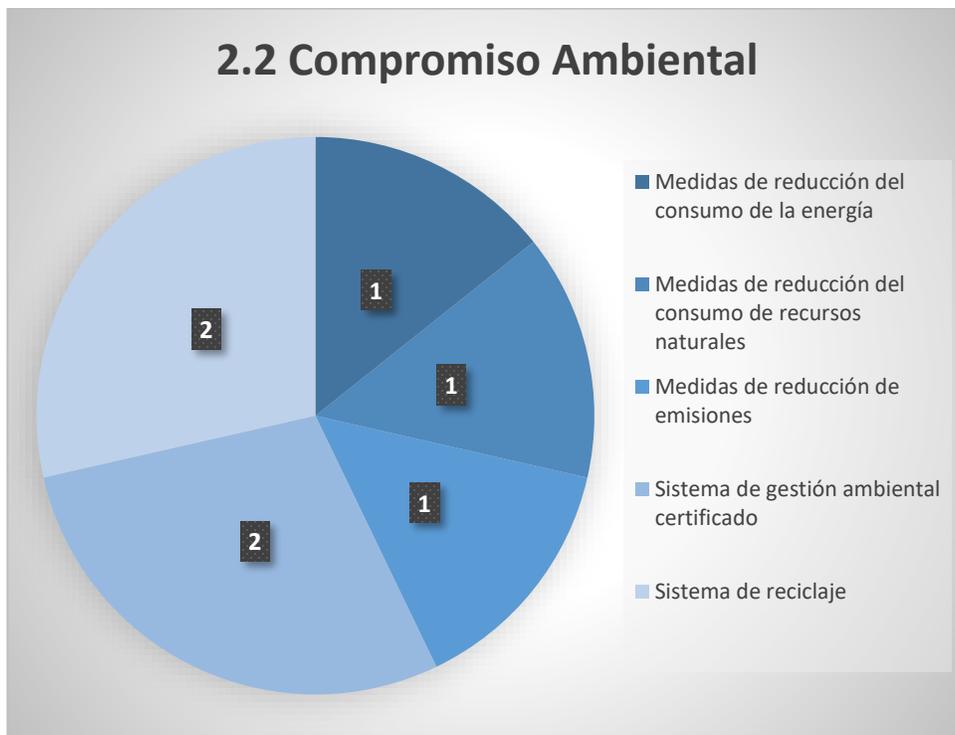
### 2.2 Compromiso Ambiental.

En este ítem del compromiso con el ambiente, la empresa se ha preocupado de tomar las precauciones necesarias, con la finalidad de disminuir el deterioro del medio ambiente, y de la comunidad, creando medidas que disminuyan las emisiones de factores que puedan

INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

contaminar. De las 5 medidas más del 50% corresponden a la selección afirmativa, por lo tanto, también es un buen índice, que muestra que la empresa tiene presente este pilar de la responsabilidad empresarial y que el objetivo es mejorar en esta área.

Grafico N° 2



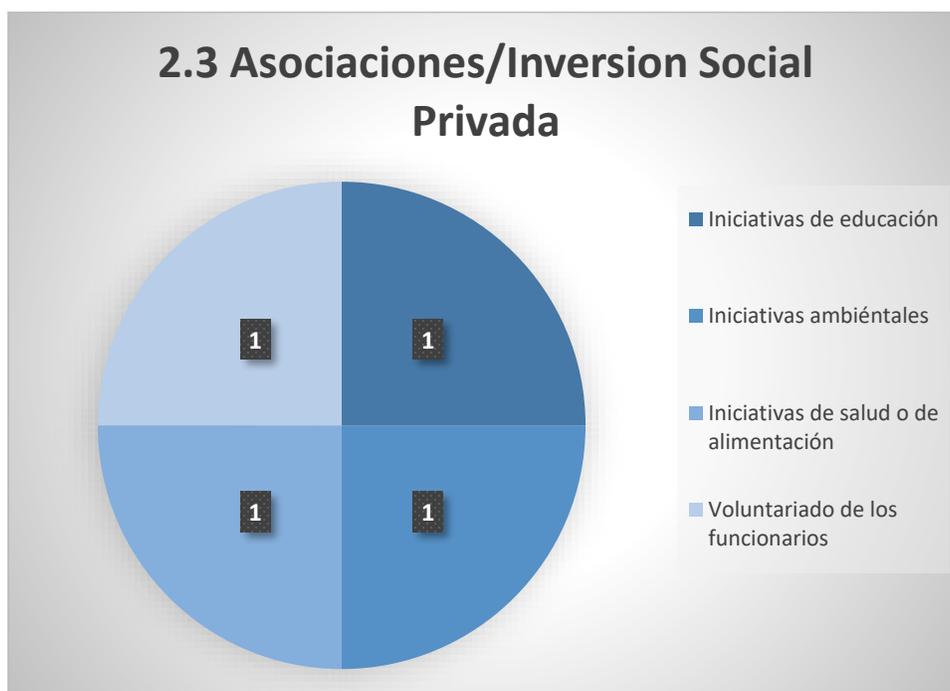
INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

**2.3 Asociaciones/Inversión social privada.**

La empresa apoya a sus trabajadores en capacitaciones y educación para ellos, además aporta a los hijos de sus funcionarios en el ámbito de estudios. También ha creado medidas ambientales, con la finalidad de reducir las emisiones toxicas para el ambiente. Enap se preocupa de la salud y alimentación de sus trabajadores, entregándoles almuerzo saludable y variado diariamente, además de las compañías que realizan del cuidado de salud y seguridad en el trabajo.

El resultado de este ítem, es satisfactorio, las 4 preguntas fueron respuestas afirmativas.

Grafico N° 3



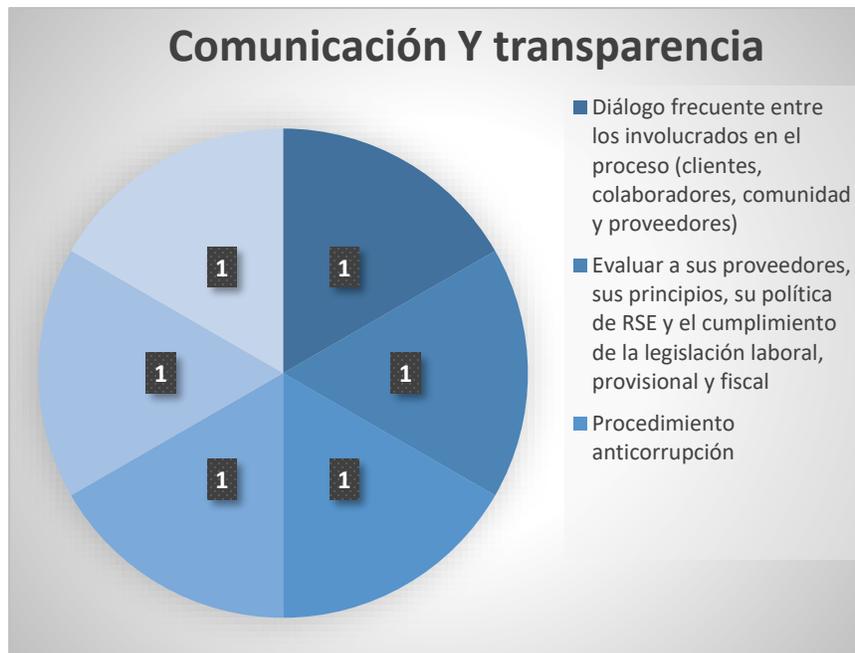
INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

**2.4 Comunicación y transparencia.**

En el ítem comunicación y transparencia, la organización incentiva al dialogo de sus trabajadores, cumplen con las leyes laborales, transparencia y ética en sus funciones.

Todas las preguntas de este ítem fueron respondidas de forma positiva por el ejecutivo de la empresa.

Grafico N° 4



INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

En la siguiente tabla N° 11 se muestran las respuestas con sus respectivos porcentajes.

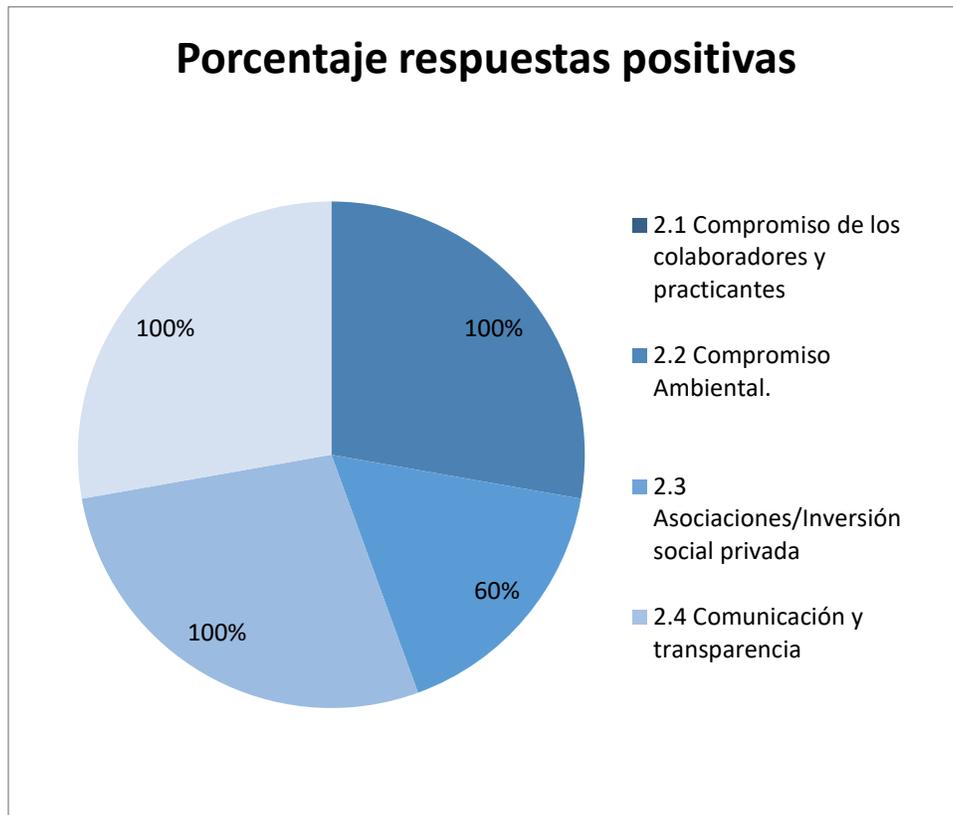
it	Pregunta	Res	porcent	porcentaje negativo	
e		pue	aje		
m		sta	aje		
s			positivo		
2 Compromiso Socio ambiental de la organización	2.1 Compromiso de los	Capacitación profesional	1		
		Brinda herramientas de desarrollo para la mujer	1		
		Interacción con discapacitados	1		
		Sistemas de gestión de salud y seguridad ( por ejemplo, ejercicio físico, orientación nutricional)	1		
		Su empresa permite la actuación de los sindicatos de trabajadores con la empresa	1		
		Sistema de auditoría u otro mecanismo de mejora	1	100%	0%
	2.2 Compromiso	Medidas de reducción del consumo de la energía	1		
		Medidas de reducción del consumo de recursos naturales	1		
		Medidas de reducción de emisiones	1		
		Sistema de gestión ambiental certificado	2		
		Sistema de reciclaje	2	60%	40%
	2.3	Iniciativas de educación	1		
		Iniciativas ambientales	1		
		Iniciativas de salud o de alimentación	1		
		Voluntariado de los funcionarios	1	100%	0%
	2.4 Comunicación y transparencia	Diálogo frecuente entre los involucrados en el proceso (clientes, colaboradores, comunidad y proveedores)	1		
		Evaluar a sus proveedores, sus principios, su política de RSE y el cumplimiento de la legislación laboral, provisional y fiscal	1		
		Procedimiento anticorrupción	1		
		Recolección y solución de los reclamos de los clientes, proveedores y socios	1		
		Sistema de transparencia y calidad en todos los procedimientos: contratos, actividades, propaganda	1		
		Acceso a la información sobre productos, servicios y obligaciones post-contractuales	1	100%	0%
		resultado de toda esta parte de la encuesta	90,5 %		el 90,5% del total de las respuestas fue si o positivo
		9,5 %		Mientras el 9,5 del total de las respuestas fue no o negativo	
		100,0 %			

Fuente: Elaboración propia según lo investigado

INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

En el siguiente gráfico N°5, se muestran los porcentajes de cada ítem, el cual fueron respuestas afirmativas, por el ejecutivo de la empresa.

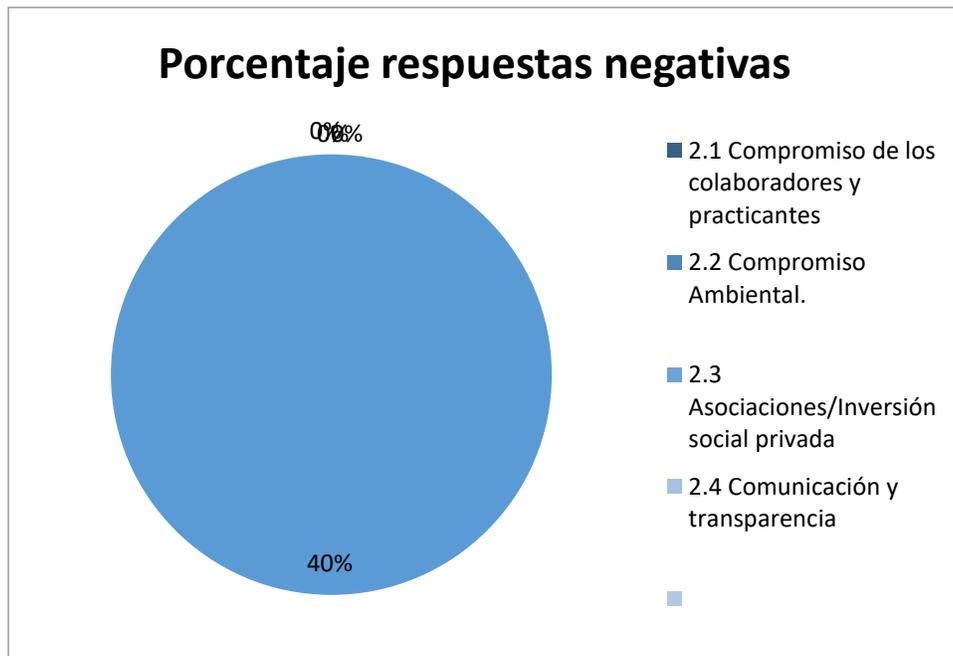
Gráfico N° 5



INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

En el siguiente gráfico N°6, se muestran los porcentajes de cada ítem, las respuestas negativas representan la minoría del porcentaje del ítem, según lo respondido por el ejecutivo de la empresa.

Gráfico N°6



INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

En la siguiente tabla N° 11 se visualizan las respuestas respondidas de lo investigado.

Tabla N° 12

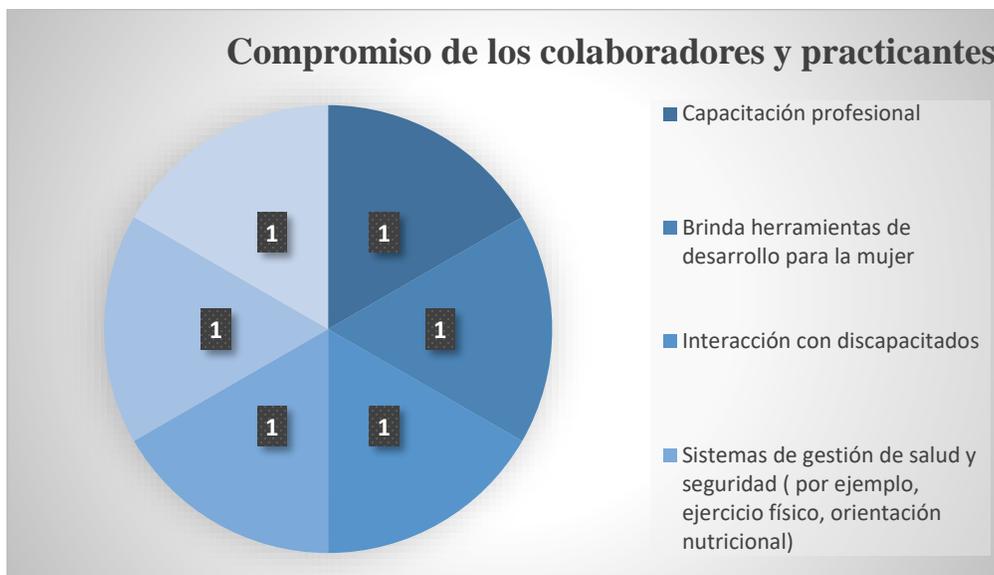
		Pregunta	Respu esta
2 Compromiso Socio ambiental de la organización	2.1 Compromiso de los	Capacitación profesional	1
		Brinda herramientas de desarrollo para la mujer	1
		Interacción con discapacitados	1
		Sistemas de gestión de salud y seguridad ( por ejemplo, ejercicio físico, orientación nutricional)	1
		Su empresa permite la actuación de los sindicatos de trabajadores con la empresa	1
		Sistema de auditoría u otro mecanismo de mejora	1
		Pregunta	Respu esta
	2.2 Compromiso	Medidas de reducción del consumo de la energía	1
		Medidas de reducción del consumo de recursos naturales	1
		Medidas de reducción de emisiones	1
		Sistema de gestión ambiental certificado	2
		Sistema de reciclaje	2
		Pregunta	
	2.3	Iniciativas de educación	1
		Iniciativas ambientales	1
		Iniciativas de salud o de alimentación	1
		Voluntariado de los funcionarios	1
		Pregunta	Respu esta
	2.4 Comunicación y	Diálogo frecuente entre los involucrados en el proceso (clientes, colaboradores, comunidad y proveedores)	1
		Evaluar a sus proveedores, sus principios, su política de RSE y el cumplimiento de la legislación laboral, provisional y fiscal	1
Procedimiento anticorrupción		1	
Recolección y solución de los reclamos de los clientes, proveedores y socios		1	
Sistema de transparencia y calidad en todos los procedimientos: contratos, actividades, propaganda		1	
	Acceso a la información sobre productos, servicios y obligaciones post-contractuales	1	

Fuente: elaboración propia en base a investigación

INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

En el presente ítem según lo investigado, la empresa cumple con la capacitación profesional, brinda herramientas de desarrollo para la mujer, entrega sistemas de salud y seguridad a sus trabajadores y además fomenta la inclusión de los discapacitados. Las 6 preguntas, insertas en el gráfico N° 7, arrojaron un resultado favorable y positivo.

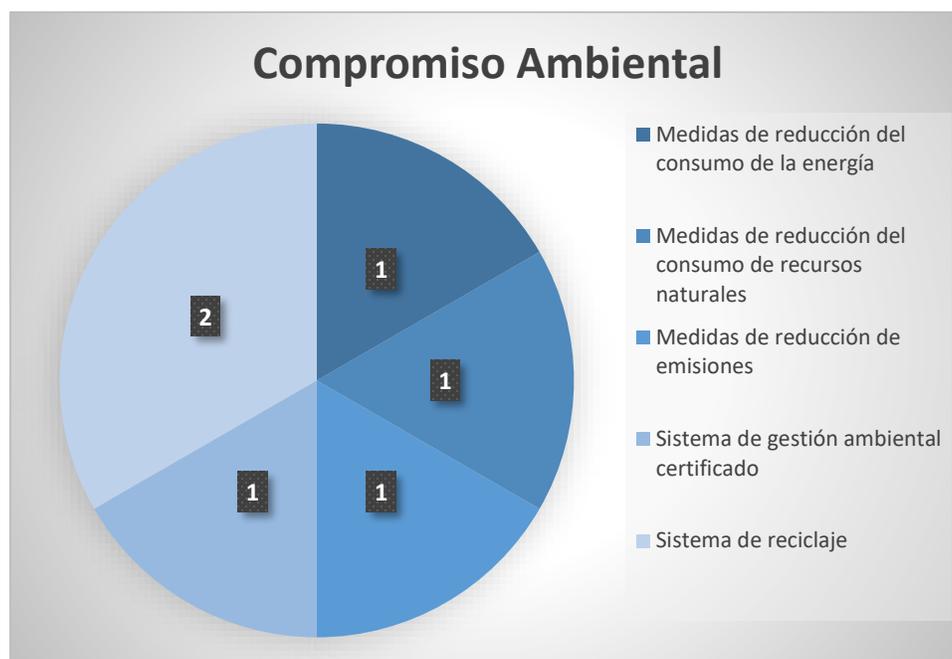
Grafico N° 7



INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

El compromiso ambiental de la empresa es satisfactorio, ya que la empresa ha tomado medidas para reducir la contaminación del medio ambiente, que es dañado por las industrias, por los elementos tóxicos y desechos que emanan de sus procesos, sin embargo, Enap ha mostrado interés por aminorar esto, según lo respondido de las 5 preguntas que se visualizan en el gráfico N°8, solo una fue respondida de forma negativa, por lo tanto, es un resultado óptimo.

Grafico N° 8

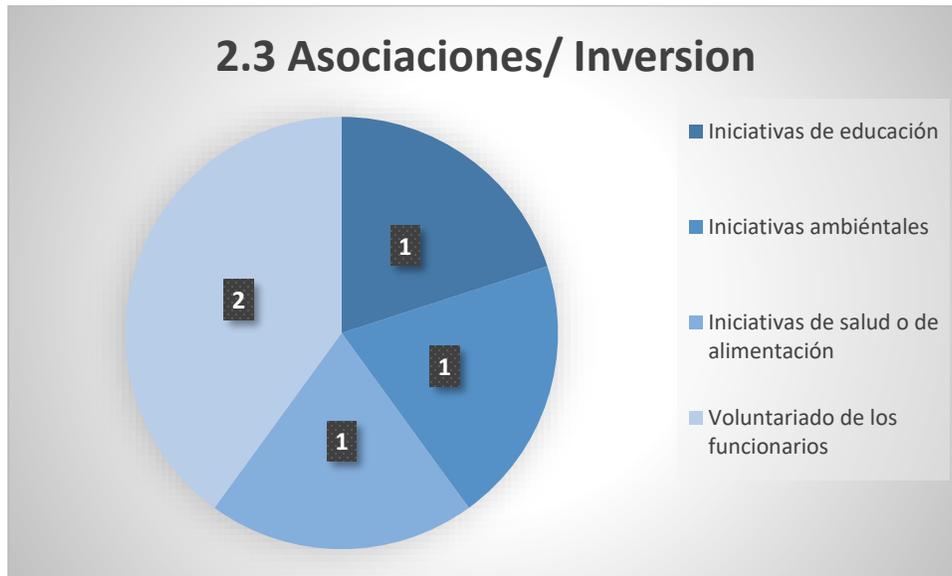


Fuente: Elaboración propia según lo investigado.

INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

El presente gráfico N° 9, muestra que de las 4 preguntas que abarcan este ítem 3 preguntas fueron respondidas afirmativamente, se corrobora que la empresa invierte en sus trabajadores, en educación, iniciativas ambientales y salud.

Grafico N° 9

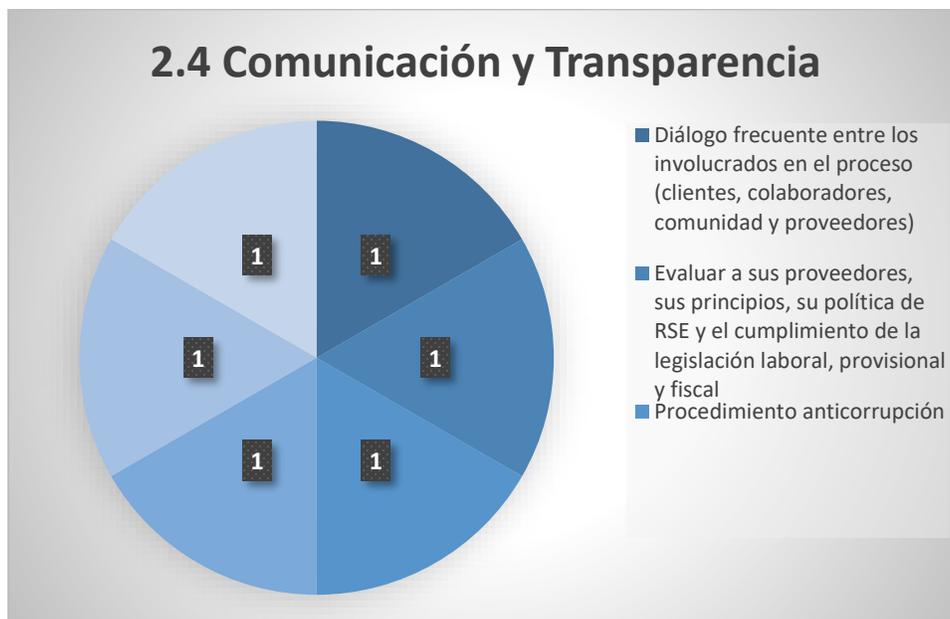


Fuente: Elaboración propia según lo investigado.

INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

La comunicación y transparencia en Enap, es un pilar muy importante para su organización. Según lo investigado y respondido en este ítem, las 6 preguntas representadas en el gráfico N° 10, fueron respondidas con un “sí”, por lo tanto, la empresa cumple satisfactoriamente.

Gráfico N° 10



Fuente: Elaboración propia según lo investigado.

INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

En la tabla N° 13 se muestran las respuestas en porcentajes de lo investigado.

Tabla N° 13

it e m s	Pregunta	Res pue sta	porcent aje positiv o	porcentaje negativo	
2 Compromiso Socio ambiental de la organización	2.1 Compromiso de los	Capacitación profesional	1		
		Brinda herramientas de desarrollo para la mujer	1		
		Interacción con discapacitados	1		
		Sistemas de gestión de salud y seguridad ( por ejemplo, ejercicio físico, orientación nutricional)	1		
		Su empresa permite la actuación de los sindicatos de trabajadores con la empresa	1		
		Sistema de auditoría u otro mecanismo de mejora	1	100%	0%
	2.2 Compromiso	Medidas de reducción del consumo de la energía	1		
		Medidas de reducción del consumo de recursos naturales	1		
		Medidas de reducción de emisiones	1		
		Sistema de gestión ambiental certificado	1		
		Sistema de reciclaje	2	80%	20%
	2.3	Iniciativas de educación	1		
		Iniciativas ambientales	1		
		Iniciativas de salud o de alimentación	1		
		Voluntariado de los funcionarios	2	75%	0%
	2.4 Comunicación y transparencia	Diálogo frecuente entre los involucrados en el proceso (clientes, colaboradores, comunidad y proveedores)	1		
		Evaluar a sus proveedores, sus principios, su política de RSE y el cumplimiento de la legislación laboral, provisional y fiscal	1		
		Procedimiento anticorrupción	1		
		Recolección y solución de los reclamos de los clientes, proveedores y socios	1		
		Sistema de transparencia y calidad en todos los procedimientos: contratos, actividades, propaganda	1		
		Acceso a la información sobre productos, servicios y obligaciones post-contractuales	1	100%	0%
		resultado de toda esta parte de la encuesta	90,5 %		el 90,5% del total de las respuestas fue si o positivo
		9,5 %		Mientras el 9,5 del total de las respuestas fue no o negativo	
		100,0 %		suma de todo	

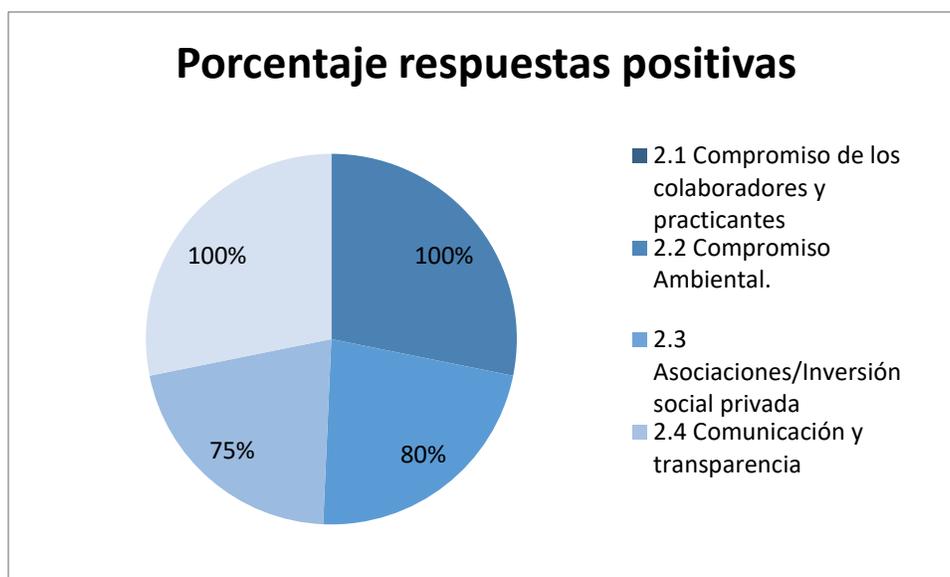
Fuente: Elaboración propia según lo investigado.

INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

En las respuestas que seleccione del área de compromiso socio ambiental de la organización, solo hubo diferencias en una respuesta del ítem, compromiso ambiental y en el ítem de asociaciones/ inversión social privada en comparación con las respuestas del ejecutivo de la empresa, sin embargo, fue mínima la diferencia.

En el gráfico N°11, se muestran los porcentajes de cada ítem, en el cual la mayoría de las respuestas fueron positivas.

Gráfico N° 11

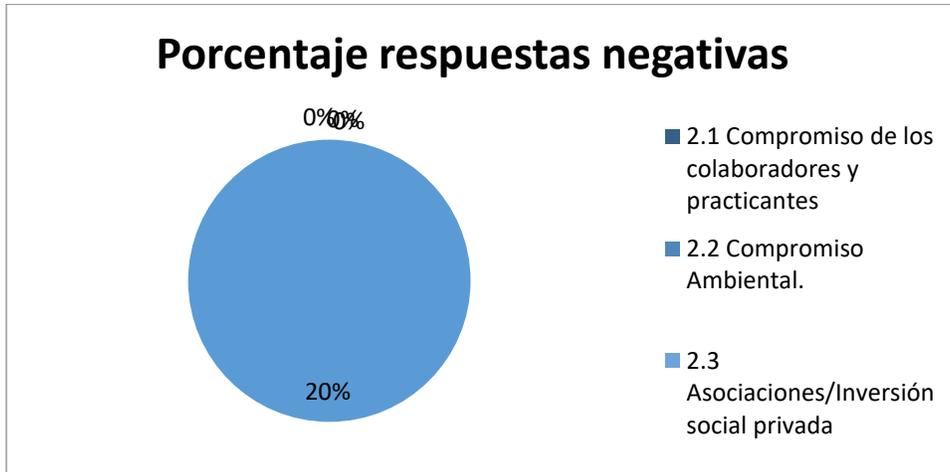


Fuente: Elaboración propia según lo investigado.

INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

El gráfico N° 12 representa el porcentaje de las respuestas negativas, que fueron la minoría en este estudio.

Gráfico N° 12



Fuente: Elaboración propia según lo investigado.

**2.5 ¿La organización utiliza algún certificado o instrumento de auto evaluación?**

La Empresa utiliza la norma ISO 9001 de sistemas de gestión de la calidad proporciona la infraestructura, procedimientos, procesos y recursos necesarios para ayudar a las organizaciones a controlar y mejorar su rendimiento y conducirles hacia la eficiencia, servicio al cliente y excelencia en el producto. La certificación ISO 9001 SGC le ayuda a transmitir, Compromiso a sus accionistas, Reputación de su organización, Satisfacción de cliente, Ventaja competitiva, que son factores importantes para la empresa Enap.

Desde el año 2005 Enap elabora Reportes de Sustentabilidad anuales, bajo lineamientos internacionales del Global Reporting International (GRI) y desde el año 2007, Adhesión a los 10 principios del Pacto Global, reportando sus avances en los Reportes a través de una Comunicación de progreso (CoP), además de estar asociado desde el año 2011 con Acción.

## INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

### **2.6 ¿Quién en su opinión debería asumir el liderazgo en el desarrollo socioeconómico de su país?**

Coincidimos en que el gobierno, es sin duda es el organismo que debe asumir el liderazgo en el desarrollo socioeconómico del país, es el encargado de dirigir, controlar y administrar sus instituciones.

## **3. Perspectivas, desafío y obstáculos en el compromiso Socio ambiental**

### **3.1 Los indicadores citados en el tema pueden ser considerados como RSE Responsabilidad Social Empresarial. ¿Está usted familiarizado con el termino?**

La respuesta fue positiva para ambas personas.

### **3.2 En el caso que efectuó o planeó efectuar medidas de RSE, cual es el principal interés/motivación de la organización?**

También en esta pregunta coincidimos con las respuestas seleccionadas en relación a lo que la empresa manifiesta dentro de sus intereses corporativos, ya que el principal interés de la organización es tener excelente imagen, reputación, cumplir a las exigencias de sus colaboradores, ONG, consumidores, entre otros, además de contribuir en el desarrollo económico del país.

### **3.3 En su perspectiva, cuales son los obstáculos para el desarrollo estratégico de la RSE en la organización.**

La dificultad para evaluar los obstáculos es la principal problemática para la organización en relación a la responsabilidad social empresarial, esta alternativa es la elegida por ambos.

INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

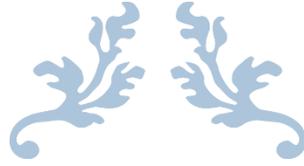
**3.4 En la empresa hacen uso de incentivos fiscales en la realización de acciones sociales. En caso negativo, ¿Por qué?**

Concluimos que no, ya que los incentivos existentes no se aplican a la empresa

**3.5 ¿Qué tipo de apoyo necesitaría para un mejor compromiso en Responsabilidad Social Empresarial?**

Para un mejor compromiso en el área de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa, coincidimos en que sería útil tener consultoría para facilitar y fortalecer esta área, ya que las consultorías son un método de coadyuvar con las organizaciones y el personal de dirección en el mejoramiento de la gestión y las prácticas empresariales, así como del desempeño individual y colectivo.

INVESTIGACIÓN EMPÍRICA



---

# CONCLUSIONES

---

ENAP REFINERÍAS BIOBÍO



## CONCLUSIONES

### 1. Conclusiones

#### 1.1 Conclusiones Marco Teórico

La Responsabilidad Social Empresarial, en Chile y el mundo ha adquirido un carácter primordial, ya que la sociedad actual es cada vez más informada y exigente con sus instituciones.

Actualmente, y debido a presiones tanto internas como externas, toda institución incorpora en su esquema el concepto de Responsabilidad Social, el cual se ha transformado en una responsabilidad, un deber, una obligación, un compromiso de las empresas, de preocuparse tanto por su impacto en la sociedad y el medio ambiente, como también de sus trabajadores.

La RSE se implementa como un modelo de gestión en donde las empresas se comprometen a través de acciones y actividades que contribuyen al desarrollo y bienestar de la comunidad, del medio ambiente, de la sociedad en su conjunto y por sobre todo con su personal, utilizando en este tipo de administración un conjunto de herramientas y estrategias que se aplican para mejorar el desempeño de la organización.

Según lo investigado, de acuerdo a los conceptos, opiniones y prácticas que se han explorado, es importante que estén presentes las tres dimensiones de la RSE. Estas son la dimensión Económica, Social y Medioambiental. Un concepto, modelo o actividad que no posea alguna de estas tres bases relacionadas, solo son hechos y situaciones especiales aisladas de la esencia de la RSE.

En los últimos 15 años, la RSE en Chile ha ido tomando mucha fuerza, con el apoyo del sector público y privado, representados por el Gobierno, organizaciones y empresas, que han venido desarrollando actividades que contribuyen a una mayor conciencia y comprensión. Es por esto que se motiva e incentiva a participar a las grandes empresas y Pymes a desempeñar un papel de líderes en la solución de problemas sociales y a contribuir activamente con iniciativas que fomenten las prácticas de la RSE.

## CONCLUSIONES

Según lo investigado sobre la empresa Enap, sus funciones dentro del mercado, además de analizar las prácticas de responsabilidad social empresarial, es satisfactorio verificar su compromiso con la RSE en todas sus áreas.

La empresa lleva 72 años en el mercado, Desde dicho momento hasta hoy, ENAP se ha transformado en una empresa estratégica para el país en materia energética.

Este rol se evidenció con fuerza durante el año 2015 en el cual se marcaron importantes sucesos en gestión económica, social y ambiental, con relevantes avances en el plan estratégico 2014- 2025 en la agenda de energía del gobierno y también en materia de vinculación sus grupos de interés.

A pesar de la desaceleración económica del país, del escenario complejo para la industria, en el que los precios del petróleo cayeron a niveles bajos y por un largo periodo, Sin embargo Enap logro utilidades de U\$ 742 millones, la mejor cifra arrojada durante 15 años además, el patrimonio de Enap alcanzó los US\$ 701 millones al 31 de diciembre de 2015, lo que representa un incremento de nueve veces en tres años, considerando que al cierre de 2012 el patrimonio llegaba a los US\$ 83 millones.

Estos logros demuestran que es una empresa consolidada dentro del mercado y que avanzan por el camino correcto para alcanzar nuevas metas y desafíos de mayor eficiencia y fortalecimiento de la empresa.

Esto ha sido posible gracias al compromiso y trabajo de todos quienes integran la organización. incluso en un contexto de volatilidad del mercado, Enap crece de manera sana, con una gestión ordenada y adecuadas políticas de cobertura, lo que permite abordar desde esta posición estable importantes planes de inversión y los desafíos futuros.

Enap está consciente del valor que tiene el recurso humano de su empresa, es por esto que para la empresa el mayor desafío en este vínculo consiste en que puedan desempeñar de manera segura sus labores, instalando la seguridad como un pilar fundamental del plan estratégico y un

## CONCLUSIONES

valor intransable de la compañía. Esto ha sido demostrado según las estadísticas e índices de accidentabilidad, lo cual se redujeron en los últimos años, en lo que disminuyó en un 38% la tasa de accidentes con tiempo perdido. También se preocupa la organización de que sus trabajadores tengan oportunidades de desarrollo y desplieguen sus capacidades en un ambiente saludable. Cabe destacar la alta participación 74% que tuvo la primera encuesta de clima laboral aplicada a nivel transversal en todas las operaciones de Enap. Sus resultados permitieron conocer las opiniones de los trabajadores sobre aquellas características de su entorno laboral que inciden en su satisfacción y calidad de vida, con el objetivo de establecer planes de mejora a corto, mediano y largo plazo.

La organización considera que para cumplir con uno de sus desafíos de convertir a Enap en una empresa eficiente, estable financieramente y segura en el desarrollo de sus actividades, es fundamental elevar continuamente las exigencias con las que operan, sobre la base de un enfoque responsable y precautorio hacia el medio ambiente y las comunidades.

En 2015 se dieron pasos importantes con miras a acortar las brechas que se presentan en estas materias y alcanzar así los objetivos propuestos, al actualizar la Política de Gestión de Riesgos e implementar un Estándar Corporativo de Gestión Ambiental, junto con fortalecer los procedimientos y controles que se aplican actualmente, el Estándar Ambiental hará posible contar con un criterio común en la manera en que ENAP incorpora la variable ambiental en cada una de sus operaciones y proyectos.

Paralelamente, en 2015 se cumple con un objetivo clave en términos de sostenibilidad al desarrollar la Estrategia Corporativa de Relacionamento Comunitario. Este logro es fruto de un intenso trabajo participativo y transparente con distintos grupos de interés, incluyendo las comunidades del área de influencia de las operaciones de Refinería Aconcagua, Dirección de Almacenamiento y Oleoducto (Continente e Isla de Pascua), Refinería Bío Bío y Enap Magallanes.

El proceso para diseñar este importante marco de actuación permitió mapear a los grupos de interés prioritarios para la organización y definir cuatro Ámbitos Estratégicos de Acción para

## CONCLUSIONES

la Gestión Comunitaria: Transparencia y Responsabilidad Ambiental, Relación de Beneficio Mutuo, Responsabilidad Colectiva y Diálogo Abierto.

Estos nuevos ejes contemplan objetivos específicos que se han abordado a través de planes que responden a las preocupaciones y expectativas de las comunidades, adaptándose a las realidades locales, en línea con el propósito de fortalecer los lazos de confianza y la generación de valor compartido a largo plazo.

Este modo de actuar comprometido, que integra el relacionamiento con las comunidades de manera transversal en la gestión de la empresa, forma parte de las grandes metas del Plan Estratégico al 2025, siendo una contribución importante para apalancar la continuidad operativa, convertir a ENAP en un protagonista en los desafíos energéticos del país y fortalecer su rol estratégico.

### **1.2 Conclusiones Investigación Empírica**

De acuerdo a las respuestas del cuestionario que respondió el ejecutivo de la empresa y según lo investigado, podemos corroborar y decir que Enap<sup>1</sup> opera como empresa comercial, con un régimen jurídico de derecho público y se administra en forma autónoma, para ello, cuenta con patrimonio y personalidad jurídica propia, y se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio de Energía y del Ministerio de Hacienda, con este último para efectos presupuestarios. Su giro principal es la exploración, producción, refinación y comercialización de hidrocarburos y sus derivados

La empresa investigada pertenece al sector de industria química, ya que Enap refinerías, es una industria petrolera que incluye procesos globales de exploración, extracción, refino, y mercadotecnia de productos del petróleo. Los productos de mayor volumen en la industria son combustibles (fueloil) y gasolina. El petróleo es la materia prima de muchos productos químicos incluyendo productos farmacéuticos, disolventes, fertilizantes, pesticidas y plásticos.

---

<sup>1</sup> ENAP: <http://www.enap.cl/pag/100/776/historia>

Reporte integrado ENAP 2014: [http://www.enap.cl/pag/547/1617/memoria\\_2015](http://www.enap.cl/pag/547/1617/memoria_2015)

## CONCLUSIONES

La industria química se ocupa de la extracción y procesamiento de las materias primas, tanto naturales como sintéticas, y de su transformación en otras sustancias con características diferentes de las que tenían originalmente, para satisfacer las necesidades de las personas mejorando su calidad de vida.

Enap tiene participación a nivel nacional y además tiene filiales en el exterior, en Argentina, Ecuador, Egipto y Perú.

En relación a los trabajadores y sindicalización la dotación de ENAP está compuesta por 3.133 personas a nivel nacional, y en Refinería Bío Bío hay 677 trabajadores. A nivel nacional participan activamente en Sindicatos entre un 95 a 96% de sus trabajadores. Según el criterio utilizado por SOFOFA en el sector industrial, según la cantidad de trabajadores, Enap es considerada una empresa grande, además de su facturación anual que es superior a los US\$ 930.000.

Según los datos arrojados por las respuestas del cuestionario para evaluar grandes empresas, Enap Refinerías Biobío, obtuvo excelentes resultados, En el ítem compromiso Socio Ambiental de la organización, se desglosa el compromiso de los colaboradores y practicantes, en el cual se corrobora que la empresa entrega beneficios a sus trabajadores, como capacitaciones profesionales, sistemas de gestión de salud y seguridad, se fomenta el dialogo de los sindicatos con la empresa. El resultado positivo, ya que se cumple a cabalidad con las expectativas y compromiso de la organización con sus trabajadores.

En este ítem del compromiso con el ambiente, muestra que la empresa se ha preocupado de tomar las precauciones necesarias, con la finalidad de disminuir el deterioro del medio ambiente, y de la comunidad, creando medidas que disminuyan las emisiones de factores que puedan contaminar. De las 5 medidas que se mencionan en el ítem más del 50% corresponden a la selección afirmativa, por lo tanto, también es un buen índice, que muestra que la empresa tiene presente este pilar de la responsabilidad empresarial y que el objetivo es mejorar en esta área.

La empresa apoya a sus trabajadores, e invierte en capacitaciones y educación para ellos, además aporta a los hijos de sus funcionarios en el ámbito de estudios, les entrega bonos para las vacaciones, para comprar uniformes, útiles de colegio entre otros. También ha creado medidas ambientales, con la finalidad de reducir las emisiones toxicas para el ambiente. Enap

## CONCLUSIONES

se preocupa de la salud y alimentación de sus trabajadores, entregándoles almuerzo saludable y variado diariamente, además de las compañías que realizan del cuidado de salud y seguridad en el trabajo.

Podemos concluir que el principal interés de la organización es tener excelente imagen, reputación, cumplir a las exigencias de sus colaboradores, ONG, consumidores, entre otros, además de contribuir en el desarrollo económico del país, además de que la dificultad para evaluar los obstáculos es la principal problemática para la organización en relación a la responsabilidad social empresarial, esta alternativa es la elegida por ambos.

Para un mejor compromiso en el área de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa, coincidimos en que sería útil tener consultoría para facilitar y fortalecer esta área, ya que las consultorías son un método de coadyuvar con las organizaciones y el personal de dirección en el mejoramiento de la gestión y las prácticas empresariales, así como del desempeño individual y colectivo.

En relación a las prácticas laborales, estas derivan de las prácticas y políticas que posee la empresa, estas relaciones se dan entre el trabajador - sindicato - empresario o directivo a cargo y se viven día a día. Las relaciones en Enap son de respeto y muy directas, que no dejan de tener conflictos ni roces, en épocas de negociación colectiva. Con una planificación de largo plazo para anticiparse a conflictos

Enap, se ha preocupado de mantener los mismos estándares de calidad laboral y beneficios entre sus trabajadores de planta y contratistas. También pone a disposición a una “Plataforma social” de ayuda, para postular a beneficios del Estado en educación, vivienda y salud.

## **2. Limitaciones**

Las limitaciones que se presentaron en la investigación corresponden a la recopilación de la información en la empresa, debido a que no es de fácil acceso, se debe cumplir con el conducto regular de ingreso de la empresa, y además los departamentos están separados, por lo tanto, se requiere de vestimenta de seguridad para el traslado por las dependencias de la organización.

## CONCLUSIONES

Tuve problema con el instrumento que entregue a la coordinadora del área de RSE de la empresa, ya que espere mucho tiempo y sin embargo la ejecutiva no me lo respondió, siempre dijo que lo tenía presente, pero que estaba muy ocupada. Fui muy paciente con ella y no tuve respuesta alguna, siendo que muchas veces le dije que debía entregar mi tesis y que necesitaba que me enviara lo solicitado. Finalmente tuve que decirle a otra persona de la empresa, ya que no podía seguir esperando, por la fecha de término de la tesis.

### **3. Conclusión General**

El objetivo de esta investigación es analizar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa Enap, referida a las cinco áreas temáticas de la RSE, como lo son Ética Empresarial, Calidad de Vida Laboral, Medio Ambiente, Compromiso con la Comunidad y Marketing Responsable. La evaluación y aplicación del cuestionario de RSE para grandes empresas aplicada en la segunda parte de la tesis, demuestra que la RSE se aplica en la empresa analizada con un fuerte compromiso con el medio ambiente, con los trabajadores en las prácticas laborales y en la ética de la empresa.

Los resultados obtenidos de los ítem y preguntas de selección múltiple, fueron muy satisfactorios, ya que todos los resultados fueron superiores al 75%. Por lo tanto, Enap cumple con la RSE, en todas sus áreas; por lo tanto, es considerada una empresa socialmente responsable.

Se ha logrado un gran avance en nuestro país, ya que la mayoría de las empresas, actualmente han incorporado, el concepto de RSE y sus respectivas normas.

## CONCLUSIONES

## Referencias Bibliográficas

## A

**Acción.** (2012, Abril 13). *Cumbre empresarial analizó desconfianza en el país y cómo revertirla.* Santiago, Chile. Extraído el 10 abril , 2017 de <http://www.accionrse.cl/index.php?op=noticias-in&id=2007>

Acción RSE. (12 de agosto de 2013). *Herramientas: Normas y Estándares RSE.* Obtenido de sitio web de Acción RSE: <http://accionrse.cl/contenidos.php?id=45&normas-y-estandares-RSE.htm>

Acción RSE. (2 de septiembre de 2013). *Documentos: Estudios.* Obtenido de sitio web de AcciónRSE: [http://www.accionrse.cl/uploads/files/BeneficiosRSECasos\\_enero2011\\_Acci%C3%B3nRSE](http://www.accionrse.cl/uploads/files/BeneficiosRSECasos_enero2011_Acci%C3%B3nRSE)

Acción RSE. (12 de agosto de 2013). *Herramientas: Glosario.* Obtenido de sitio web de Acción RSE: <http://www.accionrse.cl/glosario.php>

Aldunate, Peirano, L. (2008). *“Responsabilidad Social Empresarial en Chile: Enfoque interno”*, Universidad de Chile, Santiago,

## B

Baltera P. & Díaz E (2005). *Responsabilidad Social Empresarial: Alcance y potencialidades en materia laboral.* Santiago, Chile: Dirección del Trabajo, Departamento de Estudios.

Bello Montecino, S. (2010). *Análisis de la responsabilidad social empresarial en las pymes de la región del Biobío: una aplicación en el sector de servicios.* (Tesis inédita de maestría). Universidad del Biobío, Concepción.

## C

Cancino, C. & Morales, M. (2008). *Responsabilidad Social Empresarial* (Serie Documento Docente N°1). Santiago: Universidad de Chile, Facultad de Economía y Negocios.

## CONCLUSIONES

Crane, A.; D. Matten. y L. Spence, *Corporate Social Responsibility. Readings and Cases in a Global Context* (Routledge, London, 2008).

### F

Fundación PROhumana. (2011). *¿RSE?*. Santiago, Chile. Extraído el 11 abril, 2017, de <http://prohumana.cl/documentos/momentocero.pdf>

### G

Global Reporting Initiative. (2015). *Acercas del Global Reporting Initiative* (página en español). Amsterdam, Holanda. Extraído el 1 de Mayo, 2017 de <https://www.globalreporting.org/languages/spanish/Pages/default.aspx>

### M

Matus Castillo, M. (2013). *Diagnóstico en Responsabilidad Social Empresarial (RSE) Y Proposición de pautas de medición a Pymes del sector Metalúrgico-Metalmecánico en la región del BíoBío*. (Tesis inédita de maestría). Universidad del BíoBío, Concepción.

### R

Rodríguez, M. (2010). *“Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial enfocada a las industrias forestales de la octava región*. Universidad del Biobío. Concepción.”

ENAP: [www.enap.cl](http://www.enap.cl)

<https://www.enap.cl/pag/100/776/historia>

<https://www.enap.cl/pag/69/772/lineas-de-negocios>

[https://www.enap.cl/pag/7/1315/organigrama\\_directorio](https://www.enap.cl/pag/7/1315/organigrama_directorio)

<https://www.enap.cl/pag/14/786/reportes-de-sostenibilidad>

Wikipedia : [www.wikipedia.cl](http://www.wikipedia.cl)

<https://es.wikipedia.org/wiki/Petr%C3%B3leo>

## CONCLUSIONES