

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2020

Sustainability Report 2020



Ultramar

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2020

Sustainability Report 2020

El presente Reporte de Sustentabilidad 2020 fue desarrollado en conformidad con la versión esencial de los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), sin verificación externa. Comprende el desempeño de la compañía entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020.

Las tres dimensiones consideradas en este reporte tienen el siguiente alcance: (1) el 100% de la dotación de todas las unidades estratégicas de negocio (filiales y coligadas) y las áreas corporativas de Ultramar; (2) con relación a la Gestión Económica, las filiales de Ultramar; (3) en cuanto a la Gestión Social y Ambiental, todas las unidades estratégicas de negocio (UENs), filiales y coligadas en las cuales Ultramar tiene injerencia en la toma de decisiones.

Sobre la base de la actualización del Estudio de Materialidad efectuada en el Reporte de Sustentabilidad 2019, se incluyeron referencias a los cambios acontecidos entre 2019 y 2020 para aquellos casos en que fuera pertinente.

En el proceso de reportabilidad 2020 participaron 35 UENs:

Filiales: AMI, Axinntus, CB Fenton, Depocargo, Montecon, Naves, Nodus Agenciamiento (AMS, Unimarine, Global Shipping, Brings y Transmundo), Nodus Logística (STL, SLI, Depósito Montevideo, Ontemar, TLU, STF), Norton Lilly USA & Caribe, Altamaritima México, Norton Lilly Panamá, Remar, Rochamar, Sagres Agenciamiento (unidades de Río Grande, Porto Alegre e Imbituba), Sagres Puertos (unidades de Río Grande, Pelotas y Guaíba), Sitrans (Depósito y Logística, Minería y Transportes El Libertador), Stierlift, Teisa, TGU, TPC, TPS, Transtotal, Trealmont Transport, Ultramar Agencia Marítima Chile (SMI, Bucalemu y Ulog Chile), UASL y Ultraport.

Coligadas: ANT Cargo, ATCO Sabinco, Medlog, Puerto Angamos y TGN, Puerto Coronel, Puerto y Terminal Mejillones, Río Estiba, TPA y TPR.

Contacto: Para realizar comentarios y/o resolver dudas respecto del presente reporte, por favor dirigirse a Daniela Muñoz, Subgerente de Asuntos Corporativos, a dmunoz@ultramar.cl y/o a Bárbara Barros, Jefe de Desarrollo Sustentable y Comunicaciones Internas, a bbarros@ultramar.cl.

Dirección de Ultramar: Av. El Bosque Norte 500, Piso 18, Las Condes, Santiago, Chile.

This Sustainability Report 2020 was prepared in accordance with the essential version of the Global Reporting Initiative (GRI) standards, without external verification. It reports on the company's performance for the year ended December 31, 2020.

This report contains three dimensions with the following scope: (1) All the staff at Ultramar's subsidiaries, associates and corporate departments; (2) Ultramar's subsidiaries with respect to financial performance; (3) All Ultramar's strategic business units (SBUs), subsidiaries and affiliates where it can influence decision-making with respect to social and environmental performance.

The Materiality Study prepared for the 2019 Sustainability Report was updated and references were included of relevant changes between 2019 and 2020.

Thirty-five SBUs contributed to the 2020 report:

Subsidiaries: AMI, Axinntus, CB Fenton, Depocargo, Montecon, Naves, Nodus Agenciamiento (AMS, Unimarine, Global Shipping, Brings and Transmundo), Nodus Logística (STL, SLI, Depósito Montevideo, Ontemar, TLU, STF), Norton Lilly USA & Caribe, Altamaritima México, Norton Lilly Panamá, Remar, Rochamar, Sagres Agenciamiento (Río Grande, Porto Alegre and Imbituba units), Sagres Puertos (Río Grande, Pelotas and Guaíba units), Sitrans (Depósito y Logística, Minería y Transportes El Libertador), Stierlift, Teisa, TGU, TPC, TPS, Transtotal, Trealmont Transport, Ultramar Agencia Marítima Chile (SMI, Bucalemu and Ulog Chile), UASL and Ultraport.

Associates: ANT Cargo, ATCO Sabinco, Medlog, Puerto Angamos and TGN, Puerto Coronel, Puerto y Terminal Mejillones, Río Estiba, TPA and TPR.

Contacto: Please send any comments or questions regarding this report to Daniela Muñoz, Deputy Corporate Affairs Manager at dmunoz@ultramar.cl or Barbara Barros, Sustainable Development and Internal Communications Manager at bbarros@ultramar.cl.

Dirección de Ultramar: Av. El Bosque Norte 500, Piso 18, Las Condes, Santiago, Chile.



ÍNDICE GENERAL

GENERAL INDEX

04

Carta del Presidente
Letter from the Chairman

08

Hitos 2020
2020 Milestones

10

Nuestro especial
agradecimiento a todos los
colaboradores de Ultramar
*Our Special Gratitude to all
Ultramar Collaborators.*

12

Somos Ultramar
We are Ultramar

16

Estrategia de Sustentabilidad y
Materialidad
Sustanaibility Strategy and Materiality

22

Confianza y Transparencia
Reliability and Transparency

38

Nuestras Personas
Our People

76

Clientes y Excelencia Operacional
Customers and Operational Excellence

94

Desarrollo Social
Social Development

122

Cuidado del Planeta
Caring for the Planet

140

Índice GRI
GRI Index

CARTA DEL PRESIDENTE

LETTER FROM THE CHAIRMAN

EL CUIDADO DE NUESTROS MÁS DE 13 MIL TRABAJADORES ES Y SERÁ UNA PRIORIDAD PARA ULTRAMAR.

CARING FOR MORE THAN 13,000 OF OUR EMPLOYEES WILL REMAIN A PRIORITY FOR ULTRAMAR.



Con gran alegría les presento nuestro Reporte de Sustentabilidad 2020, un año que será difícil de olvidar.

Considerando las dificultades que vivimos por la pandemia global del COVID-19, tanto a nivel personal como profesional, me gustaría realizar un profundo agradecimiento a nuestros colaboradores.

Ser un socio en quien confiar hoy cobra aún más vida gracias al compromiso, dedicación y al gran esfuerzo que hizo cada uno y cada una de quienes conforman nuestra primera línea durante este período. En este documento podremos revisar cómo, gracias al compromiso y al trabajo en equipo, pudimos seguir aportando a nuestro propósito de mejorar la calidad de vida de las personas a través del comercio exterior.

La crisis asociada al COVID-19 tiene un sentido de colectividad que hace más importante que nunca potenciar la relación entre nuestros grupos de interés y nuestra Estrategia de Sustentabilidad Corporativa, con sus cinco pilares y 13 compromisos. El seguimiento de estos avances y las brechas asociadas, lo hemos realizado mensualmente por medio de nuestro Comité de Sustentabilidad y esperamos seguir avanzando con fuerza el 2021 en esta materia.

El cuidado de nuestros más de 13 mil trabajadores es y será una prioridad para Ultramar. De la mano de los sindicatos, implementamos protocolos para resguardar la salud de nuestro equipo y de otros grupos de interés. Con orgullo podemos decir que nos adaptamos rápidamente para que los colaboradores que pudieran trabajar de forma remota así lo hicieran, pero la gran mayoría se mantuvo de forma presencial por realizar labores consideradas esenciales para el desarrollo y funcionamiento del país (más del 70% de la dotación).

It is with great pleasure that I present our Sustainability Report for 2020. This has been a year that will be difficult to forget.

I would like to say that I am extremely grateful to all our employees, considering the personal and professional difficulties that we have experienced because of the COVID-19 global pandemic.

Being a partner you can trust is more alive than ever, due to the commitment and dedication of everyone working on the front line during this period. This document reviews how we continued contributing to our purpose of improving people's quality of life through foreign trade, as a result of our commitment and teamwork.

The COVID-19 crisis has a collective aspect that makes it more important than ever to strengthen the relationship between our stakeholders and our Corporate Sustainability Strategy, with its five pillars and 13 commitments. Our Sustainability Committee has been monitoring progress and the associated gaps on a monthly basis, and we expect to continue to make good progress in this area in 2021.

Caring for more than 13,000 employees will remain a priority for Ultramar. Together with the unions, we have implemented protocols to safeguard the health of our teams and other stakeholders. We are proud that we were able to rapidly adapt to the pandemic, to ensure that all those employees who could work remotely were able to do so. Nevertheless, more than 70% of staff remained on-site to perform tasks considered essential to the country.

DE LA MANO DE LOS SINDICATOS, IMPLEMENTAMOS PROTOCOLOS PARA RESGUARDAR LA SALUD DE NUESTRO EQUIPO Y DE OTROS GRUPOS DE INTERÉS.

TOGETHER WITH THE UNIONS, WE
HAVE IMPLEMENTED PROTOCOLS TO
SAFEGUARD THE HEALTH OF OUR TEAMS
AND OTHER STAKEHOLDERS.

Asimismo, a pesar de las restricciones y dificultades planteadas por la pandemia, mantuvimos nuestra excelencia operacional y calidad de servicio. De esta manera, aseguramos la cadena de bienes esenciales y cumplimos con el relevante rol que tenemos con la sociedad. Desde el punto de vista económico, a pesar de la caída de los volúmenes movilizados, cerramos el ejercicio 2020 de manera positiva, debido a la baja de los costos operacionales y a la devaluación de la moneda.

Pero no todas fueron buenas noticias. Este año tuvimos que lamentar la fatal pérdida de cinco de nuestros trabajadores, lo que nos desafía a continuar fomentando una cultura de seguridad y cuidado personal, comenzando por el ejemplo de quienes lideramos esta gran organización.

Otro ámbito en el que tenemos que seguir avanzando con fuerza, es en nuestra gestión socioambiental. A partir del compromiso que tenemos con los territorios donde operamos, el 2020 elaboramos nuestro Manual de Relacionamento Comunitario. Esperamos aplicarlo de forma sistemática para así vincularnos de manera transparente y confiable con las comunidades que nos rodean. Junto con ello, reforzamos nuestros protocolos para prevenir y enfrentar incidentes que podrían dañar el ecosistema y trabajamos en una mejor sistematización de los indicadores de nuestras operaciones, con el objetivo de seguir progresando hacia una cultura amigable con el medioambiente.

Para finalizar, no me queda más que reiterarles mis agradecimientos por su compromiso y alentarlos a que sigamos trabajando con excelencia, cuidando responsablemente la salud y seguridad de cada uno de nosotros, nuestro entorno y grupos de interés.

Reciban un afectuoso saludo,

Likewise, we maintained our operational excellence and quality of service, despite the constraints and difficulties posed by the pandemic. Accordingly, we could safeguard the supply chain of essential goods and fulfill our important role in society. Despite the fall in business volumes, we closed 2020 in a positive manner, due to reductions in operating costs and a devaluation in the currency.

But it was not all good news. This year we had to mourn the death of five of our employees, which challenges us to continue building a culture of safety and personal care, beginning with the example of those who lead this great organization.

Another area in which we must continue to make progress is our socio-environmental performance. We developed our Community Engagement Manual in 2020, based on our commitment to local communities. We hope to apply it systematically, in order to transparently and reliably engage with our local communities. Furthermore, we have reinforced our protocols for preventing and dealing with incidents that could damage the ecosystem, and we are improving the system that reports our operational indicators, in order to progress towards an environmentally friendly culture.

Finally, I can only reiterate my appreciation for your commitments and encourage you to continue working with excellence, caring for the health and safety of everyone, our environment and stakeholders.

Kind regards

RICHARD VON APPEN

HITOS 2020

MILESTONES IN 2020



TPS

TPA

Enero/January

- Neltume Ports Consultores Portuarios deja de prestar servicios.
- Neltume Ports firma un contrato de concesión para construir y operar un terminal en Mobile, Alabama, bajo el nombre de AutoMobile International Terminal LLC.
- Alejandro Bärthold, CEO de NLI en Mobile, Estados Unidos, deja el cargo y asume como Director de Norteamérica de Ultramar. El cargo no se reemplaza, dando paso a una nueva estructura organizacional conformada por cinco UENs.
- Neltume Ports Consultores Portuarios ceased to provide services.
- Neltume Ports signed a concession contract to build and operate a terminal in Mobile, Alabama, under the name AutoMobile International Terminal LLC.
- Alejandro Bärthold left the position of CEO of NLI in Mobile USA to become Director of Ultramar North America. NLI is not replacing its CEO, as a new organizational structure of five SBUs is put in place.

Abril/April

- Lucas Hachen, CFO de Sagres, asume la posición de CEO de Rochamar en Brasil, en reemplazo de Raúl Moreira, quien pasa a ser Director de Desarrollo en AMI.
- Lucas Hachen, CFO of Sagres, became CEO of Rochamar in Brazil, replacing Raul Moreira, who became Development Director at AMI.

Mayo/May

- Guillermo Rucks se transforma en el CEO de Nodus Agencias.
- Guillermo Rucks became CEO of Nodus Agencias.

Agosto/August

- Se reestructura UASL Pasajes y cierra la agencia de viajes ULCC.
- UASL Pasajes is restructured and the ULCC travel agency was closed.

Septiembre/September

- Martín González asume como Gerente General de TGU (Terminales Graneleras del Uruguay) y Pedro Garra como CEO de Logística de Nodus.
- Martín González became CEO of TGU (Terminales Graneleras del Uruguay) and Pedro Garra became CEO of Nodus Logistics.

Octubre/October

- Se lanza la nueva imagen de Ultramar Agencia Marítima Chile.
- The new image of Ultramar Agencia Marítima Chile was launched.

Diciembre/December

- Álvaro Brunet, director y con más de 37 años de trayectoria en Ultramar, deja la organización.
- Cambios en los directorios de las empresas de Ultramar a contar del 1° de enero de 2021. Alejandra Mehech –actual Directora de Ultramar, TPS y Ultraport– se incorpora a los Directorios de Neltume Ports y Puerto Mejillones. El Directorio de Ultraport y Axinntus pasa a ser un Comité integrado por Lorena López y Richard von Appen. Fernando Reveco pasa a ser Presidente de TPC y Director de Puerto Coronel. Richard von Appen asume la presidencia de TPA.
- Francisco Mayol deja el cargo de Gerente General de Puerto y Terminal Mejillones. En su reemplazo asume José Sáenz, Gerente Comercial y de Desarrollo de Puerto Angamos.
- Luis Fernando Raga deja la Gerencia General de TPC. En su reemplazo, asume Juan Ignacio Donoso a partir del 1° de enero de 2021.

- El CEO de NODUS, Gonzalo Tapia, deja su posición y el cargo no es reemplazado.
- ATCO toma el 100% del control de ATCO Sabinco, empresa de soluciones modulares que se asoció con Ultramar en 2016.
- Guillermo Tagle se incorpora al Directorio de Ultramar a contar del 1° de enero de 2021.
- Director Álvaro Brunet, who served Ultramar for over 37 years, left the organization.
- Changes were announced to the boards of several Ultramar companies with effect from January 1, 2021. Alejandra Mehech was already a Director of Ultramar, TPS and Ultraport and he joined the Boards of Neltume Ports and Puerto Mejillones. The Ultraport and Axinntus Boards became a Committee composed of Lorena Lopez and Richard von Appen. Fernando Reveco became Chairman of the Board of TPC and Director of Puerto Coronel. Richard von Appen became Chairman of TPA.

- Francisco Mayol left the position of CEO of Puerto and Terminal Mejillones, replaced by José Sáenz.
- Luis Fernando Raga left the position of CEO of TPC, replaced by Juan Ignacio Donoso, as of January 1, 2021.
- Gonzalo Tapia left his position as CEO of NODUS and is not replaced.
- ATCO Sabinco is a modular solutions company that joined the Ultramar group in 2016, and it became a wholly owned subsidiary of the Canadian company ATCO.
- Guillermo Tagle became a Director of Ultramar on January 1, 2021.

NUESTRO ESPECIAL AGRADECIMIENTO A TODOS LOS COLABORADORES DE ULTRAMAR

OUR SPECIAL THANKS TO ALL ULTRAMAR'S EMPLOYEES



AXINNTUS

En un año tan complejo como el 2020, el mayor logro de Ultramar fue haber cumplido sin interrupciones la tarea de facilitar el desarrollo del comercio exterior, manteniendo el suministro de alimentos, artículos sanitarios y otros bienes necesarios para la sociedad.

A partir de la declaración del COVID-19 como pandemia global, realizada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 11 de marzo. Ultramar reaccionó de forma ágil para repensar sus operaciones y su trabajo diario, a través de la constitución de un Comité de Crisis. Esto le permitió sostener sus operaciones con el foco puesto en la salud y seguridad de sus colaboradores. De esta manera, mostró una gestión responsable de la contingencia, evidenciando una alta efectividad a nivel de información, prevención y acompañamiento de sus equipos de trabajo.

¡Muchas gracias a las más de 13.000 personas que conforman el equipo de Ultramar que, con su compromiso y esfuerzo, hicieron posible realizar una exitosa labor el 2020!

Ultramar's greatest achievement in a year as complex as 2020 was to continue supporting foreign trade without interruptions, and maintaining the supply of food, sanitary goods and other goods required by society.

Ultramar reacted quickly to the World Health Organization (WHO) declaration on March 11 that the COVID-19 outbreak had become a global pandemic. It created a Crisis Committee and assessed its daily business. This enabled it to maintain its operational continuity while focusing on employee health and safety. It responsibly managed the effects of the pandemic, and efficiently managed information, infection prevention and support for all its teams. ción y acompañamiento de sus equipos de trabajo.

Many thanks to over 13,000 people who comprise the Ultramar team. Their commitment and dedication made 2020 a successful year!

A lo largo del siguiente informe, se relevarán testimonios de colaboradores de Ultramar.

Throughout this report, testimonies from Ultramar collaborators are explained.

Se podrán identificar con el siguiente ícono:

They can be identified with the following icon:



SOMOS ULTRAMAR

WE ARE ULTRAMAR

Ultramar es una compañía con presencia y operaciones en distintos países de América del Norte, Centroamérica y Sudamérica. Su casa matriz es Inversiones Ultramar Ltda., ubicada en Chile y controlada por Marítima Choshuenco Ltda.

Cada Unidad Estratégica de Negocio cuenta con una estructura autónoma y se guía por el propósito de contribuir a la calidad de vida de las personas a través del desarrollo del comercio exterior, adscribiendo a los valores, la visión, la estrategia de sustentabilidad corporativa y los lineamientos estratégicos entregados por el Directorio.

Ultramar operates in several countries in North, Central and South America. Its parent company is Inversiones Ultramar Ltda. in Chile and it is controlled by Marítima Choshuenco Ltda.

Each Business Unit has an autonomous structure and is guided by the corporate purpose of contributing to people's quality of life through foreign trade, while complying with the values, vision, corporate sustainability strategy and strategic guidelines issued by the Board of Directors.

Sus operaciones se articulan en tres líneas de negocio:
Its business is divided into three lines:

DAIS
Agenciamiento y Soluciones Integrales
Agencies and Integral Solutions

KAPTAN
Logística Industrial
Industrial Logistics

NELTUME PORTS
Servicios y Actividades Portuarias
Port Services

 AGENCIES AND INTEGRAL SOLUTIONS Agenciamiento y Soluciones Integrales <i>Agencies and Integral Solutions</i> • Ultramar Agencia Marítima Chile (SMI, Bucalemu y Ulog) • AMI • Sagres Agenciamiento (Rio Grande, Porto Alegre e Imbituba) • Transtotal • Remar • Naves • CB Fenton • Rochamar • Norton Lilly USA & Caribe • Norton Lilly Panamá • Altamaritima México • Trealmont Transport * • Nodus Agencia (AMS, Unimarine, Global Shipping, Brings y Transmundo) • ANT Cargo	 LOGISTICS PARTNERS Logística Industrial <i>Industrial Logistics</i> • Sitrans ** • UASL • Depocargo • Teisa • Stierlift • Axinntus • Nodus Logística (STL, SLI, Depósito Montevideo, Ontemar, TLU, STF) • Atco Sabinco • Medlog	 Empowering Trade Puertos <i>Ports</i> • TPS • TPC • Sagres Puertos (Rio Grande, Pelotas y Guaíba) • Montecon • TGU • Ultraport • TPA • Puerto y Terminal Mejillones • Puerto Coronel • Puerto Angamos y TGN • Río Estiba • TPR Filiales / Subsidiaries Coligadas / Associates
---	---	---

Nota:
* Trealmont Transport incluye: Montship; Trealmont Services; Trealmont Trade Lane; Trealmont Logistics (USA); Allied Maritime Services; Prairie Intl Container & Dray Service.
** Sitrans incluye: Sitrans Servicios Integrados de Transporte Ltda; Sitrans Almacenes Extraportuarios; Transportes Nacionales Libertador.

Note:
* Trealmont Transport includes: Montship; Trealmont Services; Trealmont Trade Lane; Trealmont Logistics (USA); Allied Maritime Services; Prairie Intl Container & Dray Service.
** Sitrans includes: Sitrans Servicios Integrados de Transporte Ltda; Sitrans Almacenes Extraportuario; Transportes Nacionales Libertador.

PRESENCIA PRESENCE

 CANADÁ

 EE.UU.

 MÉXICO

 PANAMÁ

 BARBADOS
 TRINIDAD Y TOBAGO

 COLOMBIA

 ECUADOR

 PERÚ

 BOLIVIA

 PARAGUAY

 CHILE

 URUGUAY

 ARGENTINA

 Agenciamiento y Soluciones
Integrales / Agencies and
Integral Solutions

 Logística Industrial
Industrial Logistics

 Puertos
Ports

15 PAÍSES / COUNTRIES

Ultramar está presente
en 15 países de las
Américas.

*Ultramar operates in
fifteen American
countries.*

13.355

Personas / People

10.360 / 77,6%

Dotación de empresas filiales /
Headcount Subsidiaries Business Units

2.995 / 22,4%

Dotación de empresas coligadas
Headcount Associates Business Units

% Dotación por líneas de negocio / *Headcount % by business line*

 **Ultramar**

0,5%

 **DAIS**
AGENCIES
AND INTEGRAL
SOLUTIONS

17,6%

 **KAPTAN**
LOGISTICS PARTNERS

25,9%

 **NELTUME PORTS**
Empowering Trade

55,9%

Nota: Estos datos incluyen personal en tierra, embarcados y eventuales.
These data include onshore, offshore and temporary staff.

ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD Y MATERIALIDAD

SUSTAINABILITY STRATEGY AND MATERIALITY



PROPÓSITO / PURPOSE

**CONTRIBUIMOS A LA CALIDAD
DE VIDA DE LAS PERSONAS,
A TRAVÉS DEL DESARROLLO
DEL COMERCIO EXTERIOR**

WE CONTRIBUTE TO PEOPLE'S QUALITY OF
LIFE THROUGH THE DEVELOPMENT OF FOREIGN
TRADE

ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD Y MATERIALIDAD

SUSTAINABILITY STRATEGY AND MATERIALITY



CUIDADO DEL PLANETA / CARING FOR THE PLANET

El cuidado del planeta representa un desafío a nivel global. Queremos aportar desde nuestra realidad, mitigando nuestros impactos ambientales e identificando oportunidades de hacer más eficiente el uso de recursos, disminuir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero y potenciar un cambio cultural hacia operaciones más amigables con el medioambiente.

Caring for the planet represents a global challenge. We want to contribute by mitigating our environmental impact and identifying opportunities to more efficiently use resources, reducing our greenhouse gas emissions and promoting cultural change towards a more environmentally friendly business.



COMPROMISOS / COMMITMENTS

- Reducir nuestra huella de carbono
Reduce our carbon footprint.
- Fomentar una cultura de cuidado del medio ambiente
Promote a culture of care for the environment.
- Proteger las áreas de gran valor para la biodiversidad cercana a nuestras operaciones
Protect areas of great value for biodiversity near our operations.

DESARROLLO SOCIAL / SOCIAL DEVELOPMENT

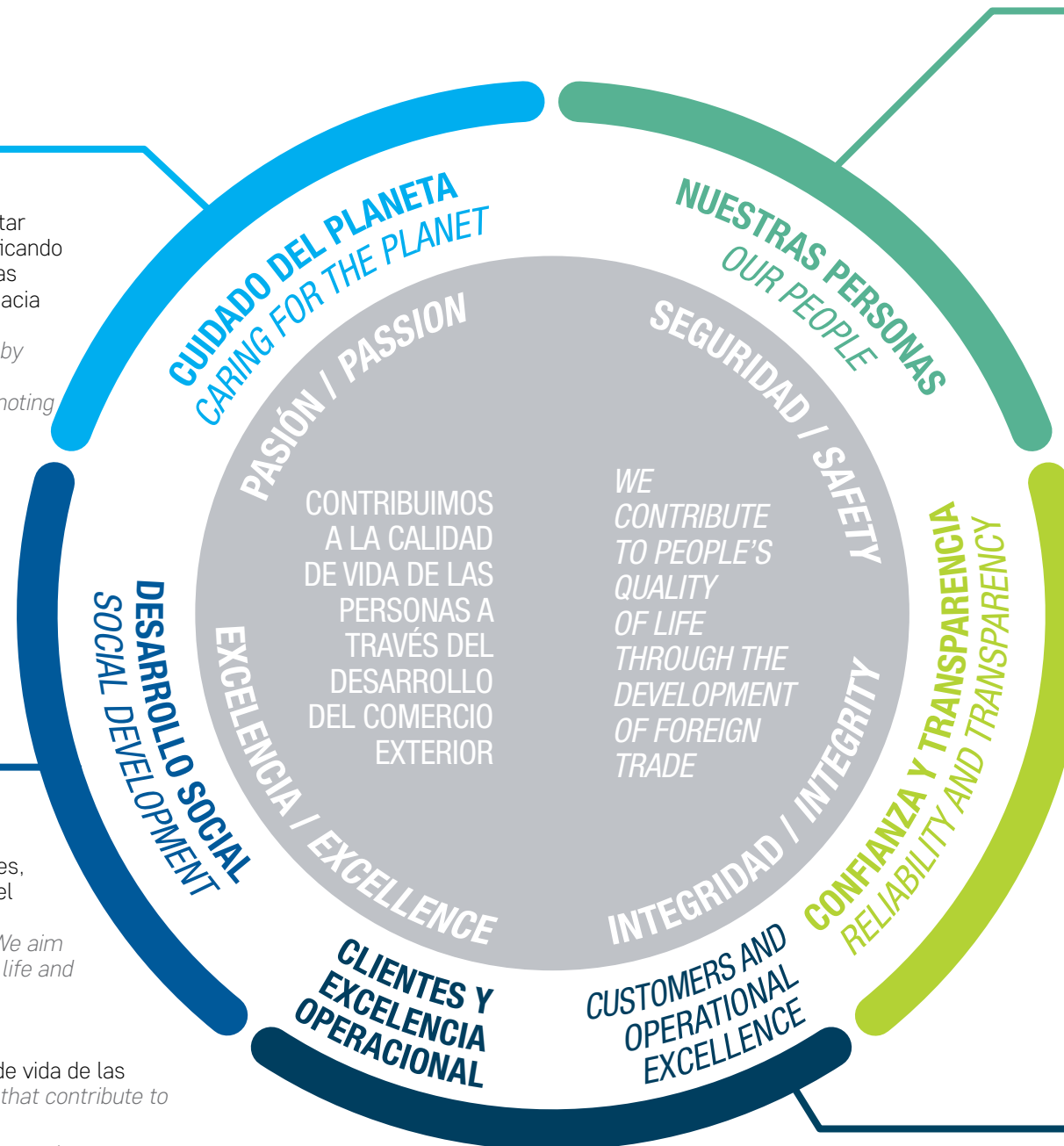
Queremos potenciar el desarrollo social en los territorios donde estamos presente. Aspiramos a ser buenos vecinos, entregar oportunidades laborales, mejorar la calidad de vida de las personas y crear espacios propicios para el emprendimiento, con énfasis en proveedores locales.

We want to encourage social development within our local communities. We aim to be good neighbors, provide job opportunities, improve people's quality of life and create entrepreneurial opportunities, with an emphasis on local suppliers.



COMPROMISOS / COMMITMENTS

- Crear oportunidades que aporten al desarrollo y a la calidad de vida de las comunidades donde estamos insertos / *Create opportunities that contribute to the development and quality of life of our local communities.*
- Ser socios de nuestros proveedores, creando espacios de innovación y emprendimiento
Be partners to our suppliers, creating opportunities for innovation and entrepreneurship.



NUESTRAS PERSONAS / OUR PEOPLE

Nuestros colaboradores son el motor de nuestra estrategia. Buscamos ser un aporte en el crecimiento y desarrollo de cada uno, impactando positivamente su calidad de vida.

Our employees drive our strategy. We contribute to the growth and development of each employee, which positively affects their quality of life.

COMPROMISOS / COMMITMENTS

- Desarrollar a los colaboradores valorando el mérito y diversidad
Develop our employees, by valuing merit and diversity.
- Cumplir los más altos estándares de seguridad.
Comply with the highest occupational safety standards.
- Promover un buen clima laboral
Promote a good working environment.



CONFIANZA Y TRANSPARENCIA / RELIABILITY AND TRANSPARENCY

A través de una vinculación transparente y confiable con todos nuestros stakeholders, buscamos asegurar la integridad como un valor fundamental de nuestra empresa.

We strive for integrity as a fundamental value, through a transparent and reliable relationship with all our stakeholders.

COMPROMISOS / COMMITMENTS

- Fomentar una gestión ética robusta
Promote continual ethical behavior.
- Impulsar relaciones de confianza y diálogo con nuestros grupos de interés / *Develop reliable and cooperative relationship with our stakeholders.*
- Resguardar la cultura basada en nuestros valores organizacionales
Secure a culture based on our organizational values.



CLIENTES Y EXCELENCIA OPERACIONAL / CUSTOMERS AND OPERATIONAL EXCELLENCE

Aspiramos a los más altos estándares de calidad de nuestros servicios y procesos asegurando una gestión rentable de nuestro negocio. Respondemos a las necesidades de nuestros clientes y al dinamismo de los mercados donde participamos.

We ensure that our service and processes attain the highest standards quality and we profitably manage our business. We fulfill our customer's requirements and respond to the dynamism of our markets.

COMPROMISOS / COMMITMENTS

- Entregar servicios de excelencia / *Deliver excellent services.*
- Asegurar una gestión eficiente y rentable / *Manage the business efficiently and profitably.*





Durante el 2020 se continuó trabajando en los compromisos y desafíos asociados a la Estrategia de Sustentabilidad de Ultramar

El Comité de Sustentabilidad realizó el seguimiento de las acciones y promovió la realización de planes de trabajo asociados a la seguridad, al relacionamiento con los grupos de interés y a la consolidación de información socioambiental de las UENs.

We continued to work on the commitments and challenges associated with Ultramar's Sustainability Strategy during 2020

The Sustainability Committee monitored the action plans and encouraged the implementation of plans related to safety, stakeholder engagement and strengthening each SBU's socio-environmental information.

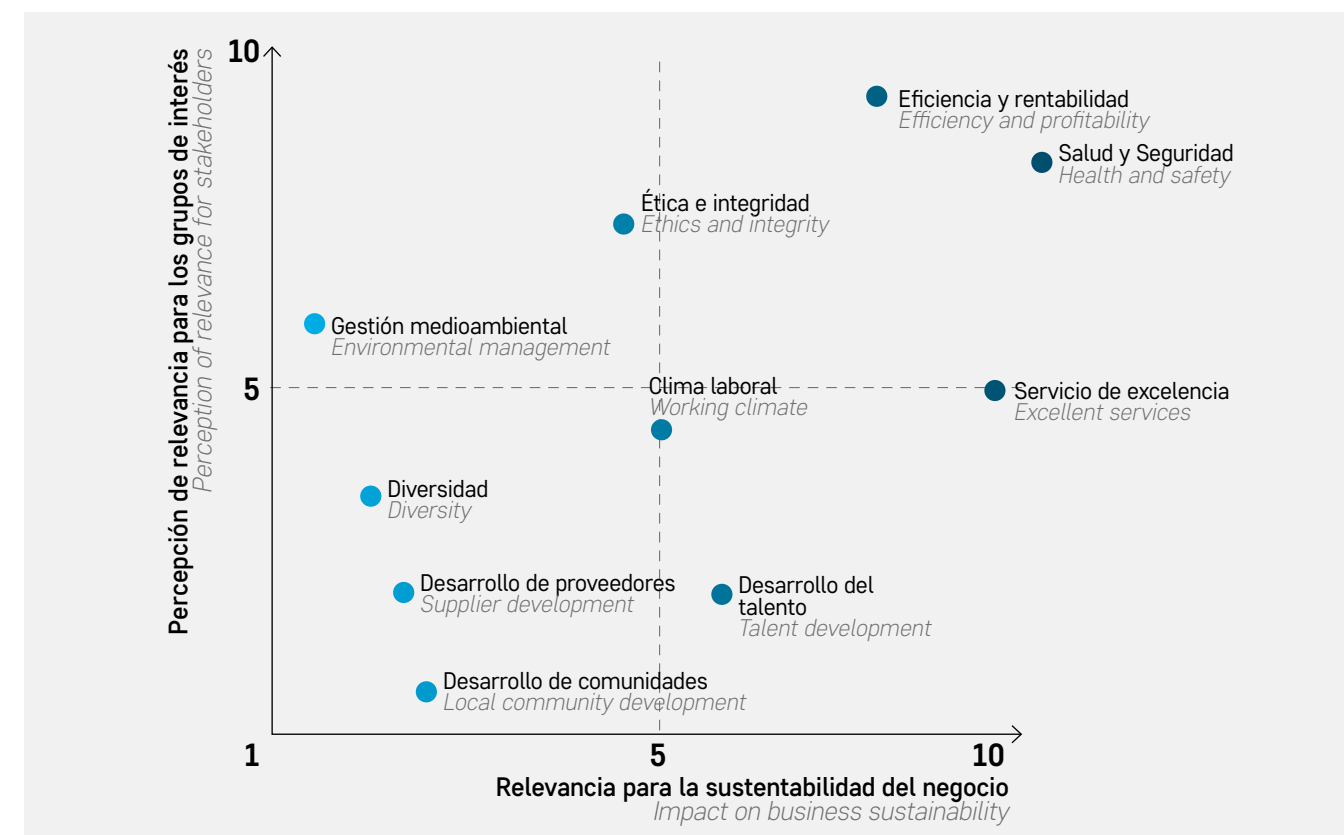
Proceso de Materialidad

Con el objetivo de evaluar y priorizar las temáticas más relevantes que emanan de la Estrategia de Sustentabilidad Corporativa, se actualizó el proceso de materialidad. Para ello se realizaron entrevistas a CEOs de las empresas de Ultramar, Gerentes Corporativos, miembros del Directorio, clientes y proveedores. Además, se aplicó una encuesta al 100% de los CEOs de las unidades estratégicas de negocio y se hizo otra a clientes y proveedores.

Materiality Analysis

The materiality analysis was updated, in order to evaluate and prioritize the most important issues arising from the Corporate Sustainability Strategy. Accordingly, interviews were arranged with Ultramar's CEOs, corporate managers, directors, customers and suppliers. The CEOs of all strategic business units were surveyed, as were customers and suppliers.

Matriz de Materialidad / Materiality Matrix



NOTA: El eje horizontal representa la priorización realizada por los CEOs de las UENs y el vertical a la realizada por clientes y proveedores.

NOTE: The horizontal axis represents prioritization by CEOs of SBUs and the vertical axis represents prioritization by customers and suppliers.

GRI 102-44 Temas y preocupaciones claves mencionados / Key topics and concerns raised.

GRI 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema / Defining report content and topic boundaries.

GRI 102-47 Lista de temas materiales / List of material topics.

01.

CONFIANZA Y TRANSPARENCIA

RELIABILITY AND TRANSPARENCY

Buscamos asegurar la integridad como valor fundamental de nuestra empresa, construyendo relaciones basadas en la confianza y en la transparencia con todos nuestros grupos de interés.

We want integrity to become a fundamental value within our company, and we want to build relationships based on trust and transparency with all our stakeholders.



Tema material que contiene el capítulo:
Ética e integridad

¿Por qué es relevante?

Como empresa privada con participación a nivel global, es de vital importancia gestionar atentamente los riesgos éticos asociados a nuestras operaciones, fomentar las relaciones de transparencia con nuestros grupos de interés y potenciar una cultura corporativa asociada a los valores de la compañía.

Material topics in this chapter:
Ethics and integrity

Why is it important?

As a private company participating in a global industry, it is vitally important to carefully manage the ethical risks associated with our business, promote transparent relations with stakeholders and build a corporate culture based on the company's values.

RESGUARDAR LA CULTURA BASADA EN NUESTROS VALORES ORGANIZACIONALES

SECURE A CULTURE BASED ON OUR ORGANIZATIONAL VALUES

Durante el 2020 fue muy importante reafirmar el propósito y los valores de la compañía. Profundizar las relaciones con los grupos de interés, basándonos en la consistencia entre lo que dice y hace Ultramar, además de la protección de la vida humana y el medio ambiente, temáticas en constante desafío.

El año se caracterizó por el manejo efectivo que hizo la empresa de la crisis sanitaria. Los grupos de interés internos y externos reconocen que la pandemia llamó a profundizar las relaciones con todos ellos, activar nuevos vínculos con las autoridades locales y estar más cerca que nunca de los colaboradores y los proveedores más pequeños.

Reaffirming the company's purpose and values was very important during 2020. Our continual challenges included improving our stakeholder relationships, by making Ultramar's words and deeds consistent, and protecting people and the environment.

The company carefully managed the effects of the pandemic during the year. Internal and external stakeholders recognized that managing the pandemic required drawing closer together, building new links with local authorities and being closer than ever to employees and smaller suppliers.



“El mayor aprendizaje durante la pandemia ha sido el valor de la confianza. El trabajador, que es el que enfrenta los turnos diarios, debe estar tranquilo y confiado de los protocolos que hemos aplicado. El trabajador portuario está hecho para los desafíos. Este es uno más y lo vamos a vencer”.

Luis Barraza, TPA (Chile)

“The most important lesson during the pandemic has been the value of trust. Each employee working daily shifts must be reassured and confident that our protocols will protect them. Stevedores relish challenges. This is another one and we are going to overcome it”.

Luis Barraza, TPA (Chile)

Esta labor, realizada en diferentes dimensiones de la Estrategia de Sustentabilidad, influyó positivamente en la confianza que los clientes ponen en la excelencia, el profesionalismo y la pasión por el trabajo que caracteriza a Ultramar.

Los avances logrados en el 2020 representan una base sólida desde la cual seguir el camino de la Estrategia de Sustentabilidad, como también para buscar y encontrar nuevos negocios.

This work involves various dimensions of the Sustainability Strategy and supports the trust that customers place in the excellence, professionalism and passion that characterizes Ultramar.

The progress achieved in 2020 represents a solid base for developing the Sustainability Strategy, and for identifying new business opportunities.



Propósito / Purpose

Contribuimos a la calidad de vida de las personas a través del desarrollo del comercio exterior.

We contribute to people's quality of life through developing foreign trade.



Visión / Vision

Ser el referente en las Américas brindando un servicio de excelencia y sustentable en Agenciamiento y Soluciones Integrales, Logística Industrial y Puertos.

Become a benchmark in the Americas providing excellent and sustainable Agency and Integral Solutions, Industrial Logistics and Port services.



Valores / Values

Integridad / Integrity

Actuar con fidelidad a nuestros valores y convicciones más profundas, en consistencia entre lo que decimos y lo que hacemos.

Faithful to our most profound values and convictions, and we live by what we say.

Excelencia / Excellence

Buscar constantemente mejorar todo lo que hacemos. Constantly improve everything we do.

Pasión / Passion

La energía que nos anima a trabajar con alegría y creatividad, asumiendo cada problema como un desafío.

The energy that encourages us to work with enthusiasm and creativity, approaching each problem as a challenge.

Seguridad / Safety

Proteger la vida y el medio ambiente en toda circunstancia, es nuestro compromiso.

Our commitment is to protect life and the environment in all circumstances.

FOMENTAR UNA GESTIÓN ÉTICA ROBUSTA

PROMOTE CONTINUAL ETHICAL BEHAVIOR

Ultramar cuenta con un robusto sistema de gestión ética, que tiene como fin promover y preservar la vivencia de sus valores organizacionales en las relaciones con sus grupos de interés y prevenir sucesos que puedan dañar la continuidad de las operaciones o la reputación de la compañía.

La base de la gestión ética es la vivencia del propósito y los valores como parte de la cultura organizacional de Ultramar. En la consulta realizada en el proceso de materialidad a clientes y proveedores, se destacó la integridad del equipo de Ultramar, su profesionalismo, disponibilidad y la transparencia en sus relaciones.

Ultramar has a robust ethical management system, which aims to promote its organizational values within its stakeholder relationships and prevent events that could damage its business continuity or the company's reputation.

The ethical management system is also based on Ultramar's purpose and values, which form part of its organizational culture. The materiality analysis involved a survey of customers and suppliers, and they remarked on the integrity of Ultramar's team, its professionalism, availability and transparency.

PREVENCIÓN / PREVENTION

- Capacitación / Training
- Guía Ética / Ethical Guide
- Comité de Ética / Ethics Committee
- Matriz de Riesgo / Risk Matrix
- Plataforma de Consultas y Denuncias / Complaints and Inquiries Platform
- Anexo de Contrato de Trabajadores / Appendix to Employment Contracts
- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad / Internal Order, Hygiene and safety Regulations



DETECCIÓN / DETECTION

- Auditorías / Audits
- Revisión de Denuncias / Complaints Review
- Coordinación de Investigaciones / Investigation Coordination



- Monitoreo / Monitoring
- Actualización del Modelo de Prevención / Update the Crime Prevention Model



SUPERVISIÓN Y MONITOREO / SUPERVISION AND MONITORING

- Principios del Sistema de Gestión Ética:**
- Investigación justa, imparcial y equitativa
 - Anonimato y confidencialidad
 - Reserva y discreción
 - Investigación rápida y oportuna
 - Principio de inocencia
 - Sin represalias

- Principles of the Ethical Management System:**
- Fair, impartial and equitable investigation
 - Anonymity and confidentiality
 - Caution and discretion
 - Quick and opportune investigation
 - Presumption of innocence
 - No retaliation

RESPUESTA / RESPONSE

- Establecer sanciones según Reglamento Interno / Establish penalties according to Internal Regulations
- Seguimiento de Consultas y Denuncias / Monitor Complaints and Inquiries



A través de las siguientes herramientas se busca prevenir, identificar y abordar correctamente los casos asociados a la ética empresarial y la aplicación del Modelo de Prevención del Delito asociado a la Ley 20.393, en el caso de las empresas en Chile.

The following tools prevent, identify and correctly address business ethics issues and the application of the Crime Prevention Model associated with Law 20,393 in Chile.



Guía de Ética: Marco de referencia basado en los valores organizacionales. Busca orientar el actuar de los colaboradores en su relación con los grupos de interés.

Ethics Guide: Framework based on organizational values. Guides employee behaviour in their relationships with stakeholders.



Comité de Ética: Investiga y resuelve los conflictos relacionados con la aplicación de la Guía de Ética y del Modelo de Prevención del Delito.

Ethics Committee: Investigates and resolves conflicts related to applying the Ethics Guide and the Crime Prevention Model.



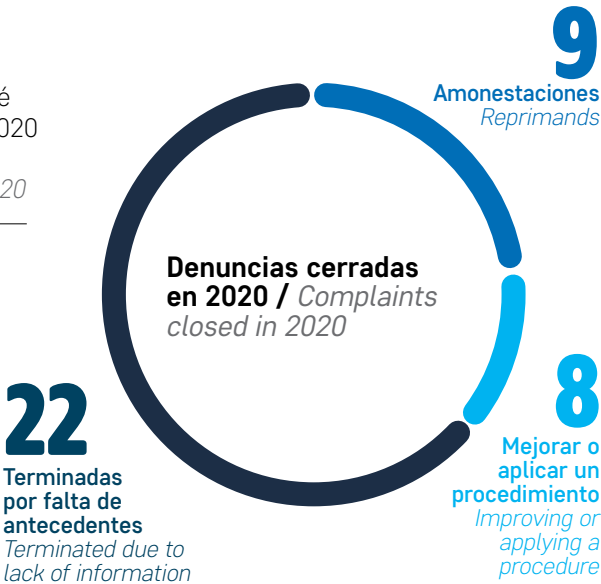
Modelo de Prevención del Delito: Proceso preventivo y de control para evitar la ocurrencia de los delitos asociados a la Ley 20.393 en Chile.

Crime Prevention Model: Crime prevention and monitoring process to prevent the crimes associated with Law 20,393 in Chile.



Plataforma de Consultas y Denuncias: Medio a través del cual los grupos de interés internos y externos puedan presentar, en forma anónima y confidencial, denuncias o consultas asociadas a la ética www.ultramar.cl/etica

Complaints and Inquiries Platform: Platform for internal and external stakeholders to anonymously and confidentially submit complaints or inquiries related to ethics www.ultramar.cl/etica





Durante el 2020, se llevaron a cabo **46 campañas de comunicación** para promover una cultura ética, basada en valores y la normativa vigente. De manera general, estas campañas tuvieron los siguientes enfoques:

- Difusión de guías, códigos de conducta y el Modelo de Prevención de Delitos (Ley 20.393, Chile).
- Charlas sobre las actualizaciones de la Ley 20.393 (Chile).
- Capacitaciones sobre prevención de la corrupción y socialización de las Políticas de Anticorrupción.
- Capacitaciones virtuales con foco en trabajadores y cursos de compliance para gerencias y directores.
- Envíos de mails masivos, comunicados, newsletter, comunicaciones en canales de TV internos y publicaciones en el diario mural.

46 communication campaigns were carried out during 2020, to promote an ethical culture based on values and regulations. These campaigns generally focused on the following:

- Publicizing guidelines, codes of conduct and the Crime Prevention Model for Law 20,393 in Chile.
- Talks on updates to Law 20,393 in Chile.
- Training on corruption prevention and publicizing Anticorruption Policies.
- Virtual training focused on employees and compliance courses for senior executives and directors.
- Mass mailings, press releases, newsletters, communications on internal TV channels and publications in the Mural newspaper.

Número de colaboradores a quienes se haya comunicado y/o capacitado sobre las políticas y procedimientos anticorrupción o ética de la organización, desglosados por categoría laboral
Number of employees that have been informed or trained on the organization's anti-corruption and ethics policies and procedures, broken down by employee category



Comunicados
Informed



Capacitados
Trained

Directores - Ejecutivos / Executives - Directors

17

8

Gerentes / Managers

67

50

Mandos Medios / Middle Managers

386

403

Profesionales / Professionals

85

351

Ventas - Comerciales / Sales and Commercial Staff

72

87

Operarios / Operators

869

2.018

Áreas de Soporte y administrativas / Support and Administrative Staff

312

527

Auxiliadores de servicios básicos / Basic Service Assistants

6

16

TOTAL

1.814

3.460

GRI 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta / Values, principles, standards, and norms of behavior.
GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas / Mechanisms for advice and concerns about ethics.
GRI 102-33 Comunicación de preocupaciones críticas / Communicating critical concerns.
GRI 102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas / Nature and total number of critical concerns.
GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción, ética, derechos humanos u otros / Communication and training about anti-corruption policies and procedures.
GRI 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas / Confirmed incidents of corruption and actions taken.





IMPULSAR RELACIONES DE CONFIANZA Y DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

DEVELOP RELIABLE AND COOPERATIVE RELATIONSHIP WITH OUR STAKEHOLDERS

Con el objetivo de profundizar el compromiso de Ultramar por impulsar relaciones de confianza y diálogo con sus grupos de interés, durante el 2020 realizó una revisión de los actores territoriales más relevantes en las principales operaciones. Se llevaron a cabo capacitaciones de forma virtual con las UENs, con el fin de apoyarlas en el proceso de identificación de grupos de interés y de definir planes de acción para profundizar el relacionamiento con ellos.

Como base para este proceso, se desarrolló un "Manual de Gestión de Grupos de Interés", que promueve la colaboración entre las distintas UENs para fortalecer las relaciones con el entorno de las operaciones. Este documento entrega herramientas y recomendaciones para la correcta identificación, priorización y gestión de los principales actores territoriales.

En los próximos años, se espera potenciar los vínculos con estos actores y mitigar los eventuales impactos que generen las operaciones, tanto en las comunidades aledañas como en el medio ambiente. A partir de la Estrategia de Sustentabilidad y del proceso de identificación de actores vinculados con las operaciones de las unidades estratégicas de negocio, los grupos de interés se organizan de la siguiente forma:

- Colaboradores de Ultramar y de las UENs, sus sindicatos y trabajadores contratistas.
- Clientes y proveedores.
- Organizaciones sociales y de la sociedad civil.
- Autoridades nacionales, locales y entes reguladores o fiscalizadores.
- Asociaciones y gremios representativos de la industria.
- Medios de comunicaciones.
- Otras empresas presentes en los territorios.

Ultramar reviewed the most important local stakeholders for its principal businesses during 2020, in order to strengthen Ultramar's commitment to relationships of trust and dialog with its stakeholders. Virtual training sessions were arranged for SBUs, to support the stakeholder identification process and prepare action plans to improve relationships with them.

A "Stakeholder Management Manual" was prepared as a basis for this process, which promotes collaboration between SBUs to strengthen relationships with local stakeholders. This document provides tools and recommendations to correctly identify, prioritize and manage the principal local stakeholders.

The company expects to strengthen ties with these stakeholders over the coming years, and mitigate the potential impact of its businesses on local communities and the environment. Stakeholders are categorized in accordance with the Sustainability Strategy and the stakeholder identification process linked to SBUs, as follows:

- Ultramar and SBU's employees, their unions and sub-contractor's employees.
- Customers and suppliers.
- Civil society organizations.
- National and local authorities and regulatory or supervisory bodies.
- Associations and guilds that represent the industry.
- The media.
- Other local companies.

En Ultramar se busca mantener un rol activo en la sociedad, a través de la participación de diversas asociaciones gremiales e iniciativas público-privadas. Las principales organizaciones con las que se relaciona son:

Ultramar aims to play an active role in society by participating in various trade associations and public-private initiatives. The main organizations involved are:



ARGENTINA	Centro de Navegación
CHILE	Acción Empresas
CHILE	Acuerdo de Producción Limpia en Logística y Comercio Internacional
CHILE	Asociación Industriales Antofagasta (AIA)
CHILE	Asociación de Industriales de Mejillones (AIM)
CHILE	Asociación Logística de Chile
CHILE	Acuerdo de Producción Limpia en San Antonio (APL)
CHILE	Asociación de Proveedores Industriales de la Minería (APRIMIN)
CHILE	Asociación de Industriales de Arica (ASINDA)
CHILE	Asociación de Empresas de la V Región (ASIVA)
CHILE	Asociación Chilena de Hidrógeno
CHILE	Asociación de Frigoríficos de Puerto Montt
CHILE	Asociación Gremial Arica Puerto + Seguro
CHILE	Cámara Chilena de la Construcción
CHILE	Cámara de la Producción y del Comercio Concepción A.G.
CHILE	Cámara Chileno-Alemana de Comercio e Industria
CHILE	Cámara Marítima y Portuaria de Chile
CHILE	Corporación de Desarrollo Tecnológico de Bienes de Capital (CBC)
CHILE	Centro de Innovación Pontificia Universidad Católica
CHILE	Chile Transportes
CHILE	Corporación Industrial para el Desarrollo Regional del Bio Bío
CHILE	Círculo de Empresas de la Panamericana Norte
CHILE	Comunidad Logística Portuaria Coquimbo (CLPC)
CHILE	Comunidad Logística de San Antonio (COLSA)
CHILE	Comité de Facilitación Aeropuerto Internacional de Santiago de Chile
CHILE	Comunidad Logística Aeroportuaria - CLAP AMB
CHILE	Corporación de Desarrollo de Coronel
CHILE	Corporación Chilena de la Madera
CHILE	Corporación para el Desarrollo de la Región de Atacama
CHILE	Cámara Regional del Comercio de Valparaíso
CHILE	Foro Logístico de Valparaíso
CHILE	Fundación Gaviotín Chico
CHILE	Instituto Regional de Administración de Empresas
CHILE	Modular Building Institute
CHILE	Comunidad Logística y Portuaria de Mejillones
CHILE	Pacto de Productividad Chile
CHILE	Women's Empowerment Principles (WEPs)
CANADÁ	Canadian Freight Forwarders Association
CANADÁ	Shipping Federation of Canada
COLOMBIA	Asociación Nacional de Navieros y Agentes Marítimos
COLOMBIA	Cámara Colombia del Acero
COLOMBIA	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena
COLOMBIA	Federación Colombiana de Agentes Logísticos en Comercio Internacional

BRASIL	APL Marítimo - Associação Arranjo Produtivo Local Marítimo RS
BRASIL	Câmara do Comércio da Cidade do Rio Grande
BRASIL	Conselho de Gestão Ambiental do Porto de Rio Grande
BRASIL	Federação Nacional das Agências de Navegação Marítima
BRASIL	Órgão Gestor de Mão de Obra Avulsa Portuária
BRASIL	Plano de Auxílio Mútuo para o atendimento a emergências do município de Rio Grande
BRASIL	Sindicato das Agências de Navegação
ECUADOR	Asociación Ecuatoriana de Agencias de Carga y Logística Internacional
ECUADOR	Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano-Alemana AHK
ECUADOR	Cámara Marítima del Ecuador
ECUADOR	Foro Río Guayas
MÉXICO	Asociación Mexicana de Agentes Navieros AC
PANAMÁ	Cámara Marítima de Panamá
PERÚ	Asociación de Transporte y Logística
PERÚ	Asociación Portuaria de Agentes Marítimos
PERÚ	Asociación Marítima del Perú
PERÚ	Cámara de Comercio de Lima
PERÚ	Asociación Nacional del Transporte Terrestre de Carga
EE.UU.	Jacksonville Marine Transportation Exchange
EE.UU.	Mobile Area Chamber of Commerce
EE.UU.	Partners for Growth
EE.UU.	Philadelphia Maritime Exchange
EE.UU.	Seamans Church of Philadelphia
URUGUAY	Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresas
URUGUAY	Cámara de Comercio e Industria Uruguayo-Alemana
URUGUAY	Cámara Nacional de Comercio y Servicios
URUGUAY	Cámara Oficial Española de Comercio y Navegación
URUGUAY	Cámara Uruguay de Logística (CALOG)
URUGUAY	Cámara Uruguay Países Nórdicos
URUGUAY	Cámara de operadores portuarios del Uruguay
URUGUAY	Centro de Navegación Trasatlántica
URUGUAY	Cámara Empresarial Privada de Operadores Económicos Calificados del Uruguay
URUGUAY	Organización Marítima Internacional
URUGUAY	Dirección Nacional de Aduanas (DNA)
URUGUAY	Liga de Defensa Comercial
URUGUAY	Servicio de Orientación, consulta y Articulación Territorial
URUGUAY	UEU - Unión de Exportadores del Uruguay
URUGUAY	Women International Shipping and Trade Association
URUGUAY	Women's Empowerment Principles (WEPs)



DIRECTORIO
THE BOARD OF DIRECTORS



Richard von Appen Lahres
Presidente /
Chairman

Dag von Appen Burose
Director

Mauricio Larraín Garcés
Director

Felipe Vial Claro
Director

Alejandra Mehech Castellón
Director

Guillermo Tagle Quiroz
Director

El actual Directorio de Ultramar está compuesto por su presidente, Richard von Appen Lahres, y cinco directores: Dag von Appen Burose, Mauricio Larraín Garcés, Felipe Vial Claro, Alejandra Mehech Castellón y Guillermo Tagle, quien se incorporó a partir del primero de enero de 2021.

PERIODICIDAD: SESIONA 1 VEZ AL MES

The Ultramar Board of Directors is composed of the Chairman, Richard von Appen Lahres, and five directors: Dag von Appen Burose, Mauricio Larraín Garcés, Felipe Vial Claro, Alejandra Mehech Castellón and Guillermo Tagle, who joined the Board on January 1, 2021.

FREQUENCY: MEETS ONCE A MONTH

Dentro sus funciones y responsabilidades se encuentran:

- Resguardar y fortalecer el propósito y los valores organizacionales.
- Velar por el cumplimiento normativo y ético.
- Determinar y fortalecer la estructura del gobierno corporativo (comités, gerentes, asesores u otros).
- Definir, validar y supervisar la ejecución de los planes estratégicos de cada unidad estratégica de negocio.
- Velar por los procesos de transparencia y calidad de la información para la toma de decisiones.
- Acompañar y apoyar a las administraciones, aportando estratégicamente al desarrollo general de la empresa y de las inversiones.
- Visualizar los posibles riesgos asociados a las decisiones administrativas y operativas de la empresa, indicando fórmulas de mitigación.
- Estar constantemente informado sobre las posturas de los grupos de interés relevantes para la compañía.

Its responsibilities include:

- Safeguard and strengthen the organization's purpose and values.
- Ensure compliance with legal and ethical standards.
- Establish and strengthen the corporate governance structure, covering committees, senior executives, advisors and others.
- Define, validate and monitor the execution of each SBU's strategic plans.
- Ensure that decision-making processes are transparent and use good quality information.
- Support managers and strategically contribute to the general development of the company and its investments.
- Anticipate the potential risks associated with the company's administrative and operational decisions, and indicate mitigation measures.
- Receive continual updates regarding the opinions of the company's important stakeholders.

Comités del Directorio
Board Committees

Comité de Colaboración Ejecutivo

Su misión es apoyar la gestión del Presidente de la compañía. Está integrado por los gerentes corporativos de Desarrollo, Controller y TI, Personas y Sustentabilidad.

Executive Collaboration Committee

Its mission is to support the Chairman of the company. It is composed of the Corporate Development, Controller and IT, People and Sustainability Managers.

Comité de Auditoría

Su función es apoyar al Directorio en el cumplimiento de sus responsabilidades con respecto a la gestión, calidad y seguridad de la información financiera, contable, tributaria y de gestión de las distintas empresas de Ultramar. Además, debe velar por la protección del patrimonio de los accionistas, la mitigación de riesgos y el buen ambiente del control interno. Para estos fines, se apoya en auditores externos, en integrantes de la administración de las UENs y en la Dirección de Auditoría Interna Corporativa.

Audit Committee

Its function is to support the Board in fulfilling its responsibilities with regard to the management, quality and security of financial, accounting, taxation and management information in Ultramar's companies. It must also protect shareholder's equity, mitigate risks, and achieve a good internal control environment. Therefore, it is supported by external auditors, SBU managers and the Corporate Internal Audit Department.

Comité de Sustentabilidad

El objetivo de este comité es definir y validar las políticas y acciones asociadas a la Estrategia de Sustentabilidad, asignando los recursos necesarios para su implementación y generando los cambios requeridos por el Directorio. Asimismo, debe velar por el avance y el cumplimiento de los planes de acción y los cambios en la cultura organizacional. Es presidido por Richard von Appen.

Sustainability Committee

The purpose of this committee is to define and validate the policies and action plans associated with the Sustainability Strategy, to allocate the resources required to implement them and achieve the changes required by the Board of Directors. It also monitors progress with action plans and changes in the organizational culture. It is chaired by Richard von Appen.

GRI 102-18 Estructura de gobernanza / Governance structure.
GRI 102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités / Composition of the highest governance body and its committees.
GRI 102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno / Chair of the highest governance body.
GRI 102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno / Nominating and selecting the highest governance body.

02. NUESTRAS PERSONAS

OUR PEOPLE

Nuestros colaboradores y colaboradoras representan el corazón de Ultramar. A través de nuestra Estrategia de Sustentabilidad, nos enfocamos en su salud y seguridad y buscamos desarrollar su talento para impactar directamente en mejorar su calidad de vida y el desarrollo del negocio.

Our employees represent Ultramar's heart. Our Sustainability Strategy focuses on employee health and safety and aims to develop their talents in order to directly impact their quality of life and improve business development.



Tema material que contiene el capítulo:

Diversidad
Desarrollo del talento
Salud y seguridad
Clima laboral

Material topics in this chapter:

Diversity
Talent Development
Health and safety
Workplace environment

¿Por qué es relevante?

Ofrecer un trabajo de calidad, seguro, con buena calidad de vida y que promueve el desarrollo de las personas, es muy importante para potenciar el desempeño de los trabajadores y constituye una ventaja competitiva a la hora de retener o atraer talentos. En medio de una pandemia como la que enfrenta el mundo, la flexibilidad y adaptación son claves para una mejor operación y clima laboral.

Why is it important?

Employee performance can be improved by offering them a good quality job that is safe, results in a good quality of life and encourages personal development. This represents a competitive advantage when attracting or retaining talented people. Keys to improving the business and its working climate in the midst of the current global pandemic are flexibility and adaptability.

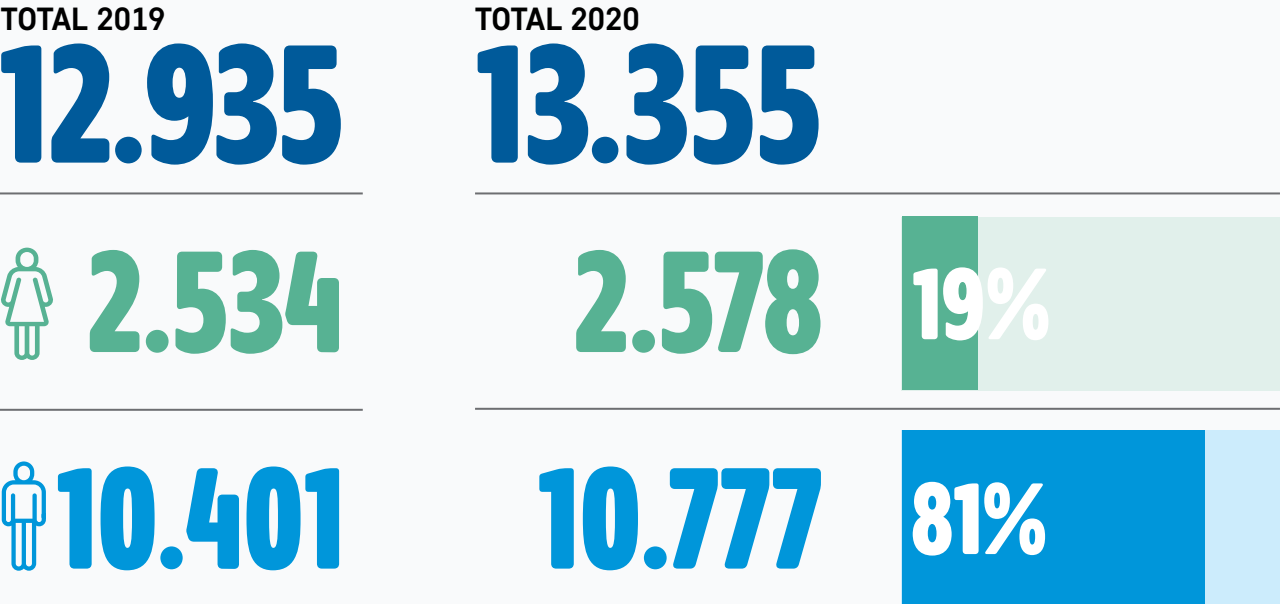
DESARROLLAR A LOS COLABORADORES,
VALORANDO EL MÉRITO Y LA DIVERSIDAD
DEVELOP OUR EMPLOYEES, BY VALUING MERIT AND DIVERSITY

Gracias a sus colaboradores y colaboradoras, Ultramar logró sobrellevar las adversidades planteadas por la pandemia del COVID-19 en el 2020. Tuvieron la capacidad de adaptarse al contexto y responder de forma innovadora para continuar brindando de manera ininterrumpida los servicios de la empresa en sus 35 UENs a lo largo de los 15 países de América donde están presentes.

Ultramar overcame the adversities caused by the COVID-19 pandemic in 2020, thanks to its employees. They adapted and innovatively responded to the context, in order to continue providing uninterrupted services in 35 SBUs throughout 15 countries in the Americas.



Dotación total por género / Total workforce by gender



* Incluye Personal en Tierra, Embarcados y Eventuales / Includes onshore, offshore and casual staff.

Dotación por género y Línea de Negocio
Workforce by gender and business line

Contrato / Contract	2019			2020		
			TOTAL			TOTAL
Corporativo / Corporate	40	41	81	38	35	73
DAIS	1.132	1.732	2.864	1.039	1.307	2.346
KAPTAN	541	2.538	3.079	567	2.898	3.465
NELTUME PORTS	821	6.090	6.911	934	6.537	7.471
Total	2.534	10.401	12.935	2.578	10.777	13.355

Dotación por género y tipo de cargo
Workforce by gender and position

Familias de Cargo / Positions		
Ejecutivos / Directores Executives / Directors	16,4%	83,6%
Gerentes Managers	19,9%	80,1%
Mandos medios Middle Managers	23,1%	76,9%
Profesionales / Especialistas Professionals / Specialists	40,4%	59,6%
Ventas / Comerciales Sales and Commercial Staff	58,5%	41,5%
Operarios / Operativos Operators	7,2%	92,8%
Áreas de soporte / Administrativos Support and Administrative Staff	53,2%	46,8%
Auxiliares de servicios básicos Basic Service Assistants	41,5%	58,5%
Embarcados Staff on Ships	4,5%	95,5%
Eventuales Casual Staff	9,0%	91,0%
Total	19%	81%

Dotación por tipo de cargo y rango etario Workforce by position and age range							
Familias de Cargo Positions	Menores de 20 años Aged under 20	Entre 21 y 30 años Aged between 21 and 30	Entre 31 y 40 años Aged between 31 and 40	Entre 41 y 55 años Aged between 41 and 55	Entre 56 y 74 años Aged between 56 and 74	Mayores a 75 años Aged over 75	Total
Ejecutivos / Directores Executives / Directors			11	36	13	1	61
Gerentes Managers		3	83	115	30	1	232
Mandos medios Middle Managers		160	638	612	183		1.593
Profesionales / Especialistas Professionals / Specialists	2	537	592	282	61		1.474
Ventas / Comerciales Sales and Commercial Staff	2	106	134	85	20	1	348
Operarios / Operativos Operators	41	1.145	1.532	1.478	548		4.744
Áreas de soporte / Administrativos Support and Administrative Staff	22	366	373	338	106	2	1.207
Auxiliares de servicios básicos Basic Service Assistants	1	39	36	66	27	1	170
Total	68	2.356	3.399	3.012	988	6	9.829

* Sólo personal en tierra / Includes only on-shore staff.

Reclutamiento y Selección Recruitment and Selection

Ultramar cuenta con una Política de Reclutamiento y Selección, a la que adhieren todas las Unidades Estratégicas de Negocio, para realizar sus procesos de incorporación de nuevos colaboradores. Durante su desarrollo se resguarda la afinidad de los candidatos con la cultura de Ultramar y se promueve y asegura su diversidad e inclusión sin discriminación.

Ultramar has a recruitment and selection policy, which applies to all Business Units when they need new employees. This policy prioritizes the candidate's affinity to Ultramar's culture, while diversity and inclusion is ensured without discrimination.

En el 2020 se contrataron
In 2020 where hired



nuevos colaboradores, de los cuales el 19% son mujeres.
employees, and 19% were women.

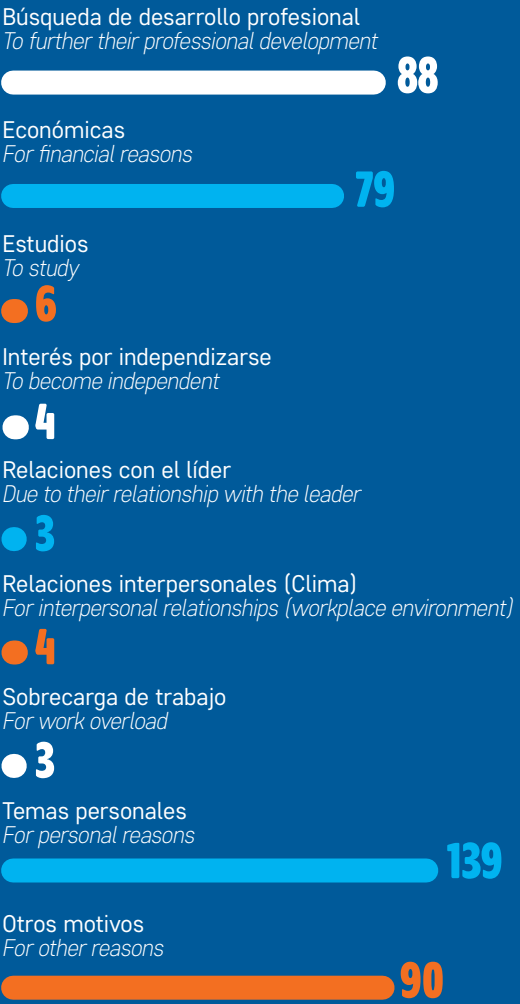
Nuevas contrataciones por Línea de Negocio New employees by business lines

			Otro Others	% Nuevas Contrataciones Mujeres % new female employees
Corporativo Corporate	7	2		78%
DAIS	105	183	1	36%
KAPTAN	122	837		13%
NELTUME PORTS	100	394		20%
Total	334	1.416	1	19%

Durante el año, 1.734 colaboradores, en total, salieron de la compañía.
A total of 1,734 employees left the company during the year.



Número de colaboradores que dejaron la empresa voluntariamente y motivo
Number of employees who left the company voluntarily and their motive



Total 416

*Sólo personal en tierra / Includes only on-shore staff.

Nuevas contrataciones por Familia de Cargos y Rango Etario
New employees by position and age range

Familias de Cargo <i>Positions</i>	Menores de 20 años <i>Aged under 20</i>	Entre 21 y 30 años <i>Aged between 21 and 30</i>	Entre 31 y 40 años <i>Aged between 31 and 40</i>	Entre 41 y 55 años <i>Aged between 41 and 55</i>	Entre 56 y 74 años <i>Aged between 56 and 74</i>	Total
Ejecutivos / Directores <i>Executives / Directors</i>			2	2		4
Gerentes <i>Managers</i>			7	10	3	20
Mandos medios <i>Middle Managers</i>	1	24	65	39	7	136
Profesionales / Especialistas <i>Professionals / Specialists</i>	2	149	99	42	11	303
Ventas / Comerciales <i>Sales and Commercial Staff</i>	2	20	22	3	1	48
Operarios / Operativos <i>Operators</i>	37	380	309	237	48	1.011
Áreas de soporte / Administrativos <i>Support and Administrative Staff</i>	14	74	59	47	7	201
Auxiliares de servicios básicos <i>Basic Service Assistants</i>	1	18	6	3		28
Total	57	665	569	383	77	1.751

* Sólo personal en tierra / Includes only on-shore staff.

Desvinculaciones por familia de cargos y rango etario
Dismissal by position and age range

Familias de Cargo <i>Positions</i>	Menores de 20 años <i>Aged under 20</i>	Entre 21 y 30 años <i>Aged between 21 and 30</i>	Entre 31 y 40 años <i>Aged between 31 and 40</i>	Entre 41 y 55 años <i>Aged between 41 and 55</i>	Entre 56 y 74 años <i>Aged between 56 and 74</i>	Mayores a 75 años <i>Aged over 75</i>	Total
Ejecutivos / Directores <i>Executives / Directors</i>			1	1	3		5
Gerentes <i>Managers</i>		1	7	12	5	1	26
Mandos medios <i>Middle Managers</i>		20	79	71	25	1	196
Profesionales / Especialistas <i>Professionals / Specialists</i>	1	113	100	40	10		264
Ventas / Comerciales <i>Sales and Commercial Staff</i>		20	9	13	5		47
Operarios / Operativos <i>Operators</i>	19	303	308	208	73		911
Áreas de soporte / Administrativos <i>Support and Administrative Staff</i>	2	75	79	61	26		243
Auxiliares de servicios básicos <i>Basic Service Assistants</i>		27	3	10	2		42
Total	22	559	586	416	149	2	1.734

* Sólo personal en tierra / Includes only on-shore staff.

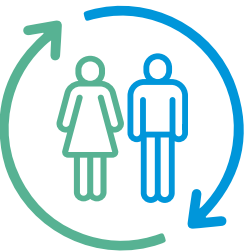


MONTECON

En el 2020 se obtuvo una tasa promedio de rotación del
In 2020 the average staff turnover rate was

11,5% ↓ 3,5%

cifra 3,5 puntos porcentuales inferior al 2019
which was 3,5% lower than in 2019.



Rotación por Línea de Negocio / Staff turnover by business line

Línea de Negocio Business line			Tasa de Rotación Turnover rate 2020
Corporativo / Corporate	9,6%	11,0%	20,5%
DAIS	5,6%	7,5%	13,1%
KAPTAN	2,7%	10,5%	13,2%
NELTUME PORTS	1,7%	7,3%	9,0%
Total	3,0%	8,4%	11,5%

* Sólo personal en tierra / Includes only on-shore staff.

Rotación por familia de cargos¹ / Staff turnover by position¹

Familias de Cargo Positions			Tasa de Rotación Turnover rate 2020
Ejecutivos / Directores Executives / Directors	1,6%	6,5%	8,1%
Gerentes Managers	1,8%	9,2%	11,0%
Mandos medios Middle Managers	2,1%	7,0%	9,0%
Profesionales / Especialistas Professionals / Specialists	4,2%	7,7%	11,8%
Ventas / Comerciales Sales and Commercial Staff	4,1%	5,9%	10,1%
Operarios / Operativos Operators	1,4%	10,4%	11,7%
Áreas de soporte / Administrativos Support and Administrative Staff	9,1%	5,4%	14,5%
Auxiliares de servicios básicos Basic Service Assistants	4,0%	3,4%	7,4%
Total	3,0%	8,4%	11,5%

* Sólo personal en tierra / Includes only on-shore staff.

¹ Para el cálculo de la rotación, se utilizó la siguiente fórmula: N° colaboradores con contrato indefinido que han salido de la empresa en 2020 / dotación promedio año 2020. Se consideraron colaboradores con contrato a plazo fijo e indefinido. / The following formula is used to calculate the turnover: Number of employees with indefinite contracts who left the company in 2020 / average workforce in 2020. Includes employees with fixed-term and indefinite contracts.



Diversidad Diversity

¿Por qué es relevante?

Ultramar es una empresa conformada por más de 13.000 colaboradores provenientes de gran parte de las Américas. Estas personas tienen nacionalidades, perfiles, competencias y conocimientos distintos. Dichas características le entregan a Ultramar una amplia diversidad a sus equipos de trabajo, cualidad que es fuente de innovación y crecimiento. La compañía trabaja para fomentar la pluralidad de género y nacionalidad, el respeto, la dignidad y la igualdad de oportunidades para quienes se desempeñan en ella. La empresa reconoce que una cultura diversa e inclusiva fortalece las relaciones interpersonales y mejora el clima laboral.

Why is it important?

Ultramar has over 13,000 employees from all over the Americas. These people have many nationalities, profiles and skills. Such characteristics provide Ultramar's teams with a wide diversity, and this quality is a source of innovation and growth. The company encourages gender and nationality plurality, respect, dignity and equal opportunities for all its employees. The company recognizes that a diverse and inclusive culture strengthens interpersonal relationships and improves the workplace environment.

Las UENs de Ultramar desarrollan iniciativas para fortalecer la diversidad, a través de procesos internos de selección, sensibilización y capacitación de sus colaboradores.

Ultramar's SBUs develop initiatives that strengthen diversity through internal selection, awareness and training.

La presencia de Ultramar en todo el continente americano asegura un equipo altamente diverso en nacionalidades y culturas.

Ultramar operates throughout the American continent, which ensures that it has highly diverse teams by nationalities and cultures.

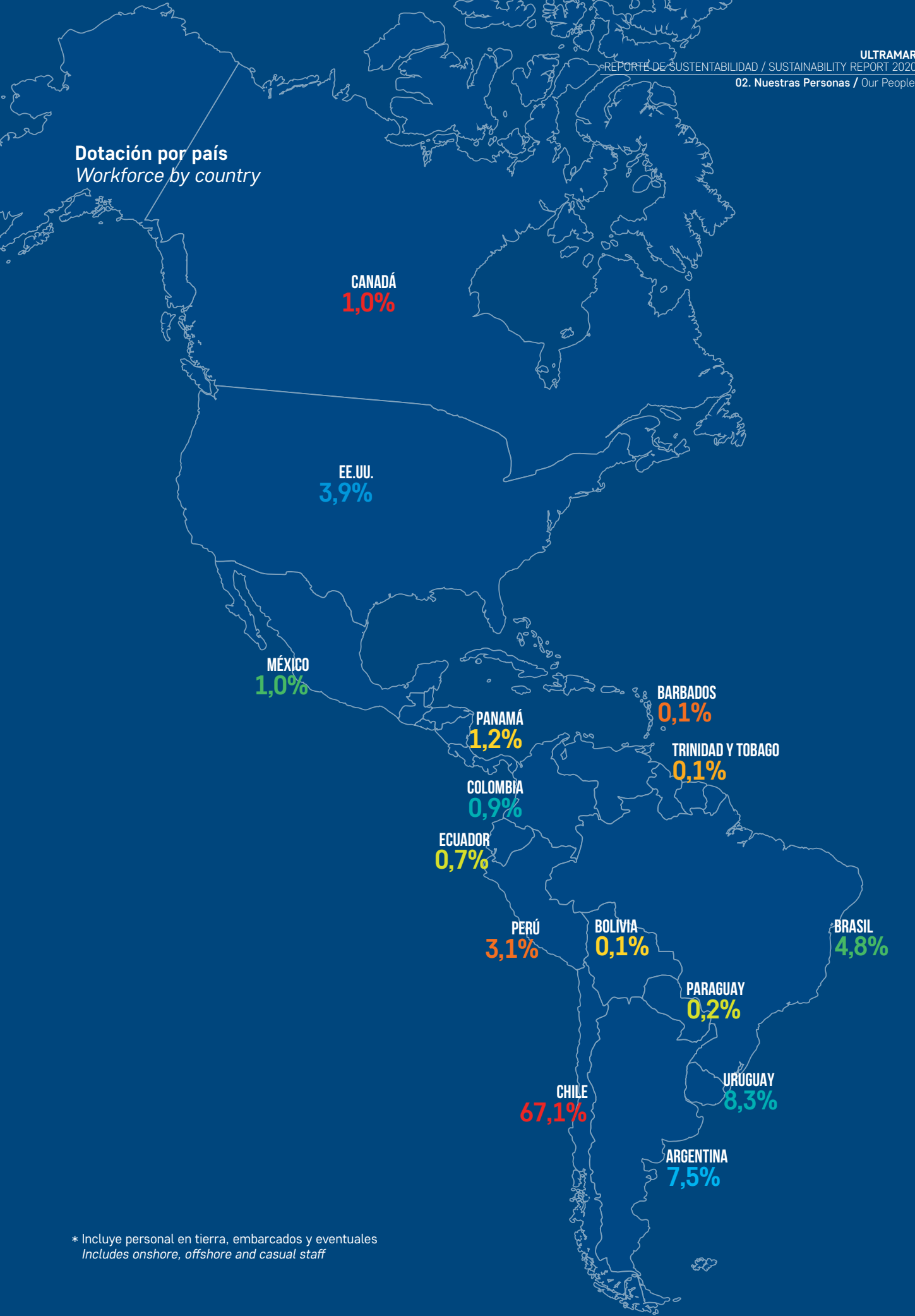
Dotación por país y género Workforce by country and gender

			
	Argentina	161	834
	Barbados	6	2
	Bolivia	2	16
	Brasil	146	501
	Canadá	55	83
	Chile	1.412	7.565
	Colombia	46	69
	Ecuador	52	35

			
	EE.UU.	228	296
	México	66	65
	Panamá	87	72
	Paraguay	16	11
	Perú	89	323
	Trinidad & Tobago	4	4
	Uruguay	208	901
	Total	2.578	10.777

* Incluye personal en tierra, embarcados y eventuales
Includes onshore, offshore and casual staff

Dotación por país Workforce by country



* Incluye personal en tierra, embarcados y eventuales
Includes onshore, offshore and casual staff

Inclusión Laboral y Equidad de Género
Employment Inclusion and Gender Equity

En el año 2018, entró en vigencia en Chile la Ley N° 21.015, que tiene como finalidad promover la inclusión laboral eficaz de personas en situación de discapacidad (PeSD), tanto en el ámbito público como en el privado.

Para facilitar su cumplimiento, Ultramar adhirió en Chile a la Red de Empresas Inclusivas de la Sofofa (Sociedad de Fomento Fabril). Esto le permite medir y hacer seguimiento al Artículo 157 bis de la Ley de Inclusión Laboral, que establece que "las empresas de 100 o más colaboradores deberán contratar o mantener contratados, según corresponda, al menos el 1% de personas con discapacidad o que sean asignatarias de alguna pensión de invalidez de cualquier régimen previsional, en relación con el total de sus colaboradores".

En 2020, a nivel general en Ultramar, se reportaron 68 casos de personas en diferentes situaciones de discapacidad. En términos porcentuales, estas personas se encuentran principalmente entre los auxiliares de servicios básicos, donde el 4,1% de esa familia de cargo presenta algún tipo de discapacidad, los administrativos (1,8%) y los ejecutivos o directores (1,6%).

Chilean Law 21,015 was enacted in 2018, which promotes employment inclusion for people with disabilities in both public and private sectors.

Ultramar joined the "Red de Empresas Inclusivas" (Inclusive Companies Network) in Chile of Sofofa ("Sociedad de Fomento Fabril" / Industrial Development Society) to ease compliance. It measures and monitors the requirements of Article 157 bis of Employment Inclusion Law, which requires that "companies with 100 or more employees must recruit at least 1% of their total workforce from people with disabilities or who are recipients of a disability pension from any social security system".

Ultramar employed 68 people with disabilities in 2020. They were employed mainly as basic service assistants and totaled 4.1% of this position, while they were 1.8% of administrative staff and 1.6% of executives or directors.

Desde la óptica de la equidad de género, durante el año 2020 Ultramar continuó trabajando en pro de la igualdad salarial entre hombres y mujeres que desempeñan las mismas funciones. Además, la compañía busca asegurar que en la terna final de sus procesos de selección haya al menos una mujer que cumpla con las competencias de los cargos a los cuales se está postulando.

Iniciativas asociadas a diversidad e inclusión de las Unidades de Negocio de Ultramar:

Ultramar continued to progress during 2020 towards equal pay for men and women performing the same functions. The company ensures that in the final selection shortlist there is at least one woman who has the required skills for the position.

Initiatives associated with diversity and inclusion within Ultramar Business Units include:

DAIS

Respecto de la inclusión de personas en situación de discapacidad, **Transtotal** y **Rochamar** cuenta con un programa especial que incorpora un sistema de prácticas.

Transtotal considers positions for people with disabilities and **Rochamar** has a special program that incorporates internships for people with disabilities.

Asociado a la equidad de género, **Norton Lilly Panamá** dispone de un programa de inclusión de mujeres en el área operativa, mientras que **Nodus Agencia** tiene un programa de empoderamiento de la mujer. Anualmente, esta UEN aplica un autodiagnóstico elaborado por las Naciones Unidas y cuenta con un comité que da seguimiento a los "Women's Empowerment Principles (WEPs)" (principios que empoderan a las mujeres). En tanto, **Naves** sostiene una alianza con Aequales, organización que apoyó un estudio interno para promover la equidad de género en la empresa.

Norton Lilly Panama has a program to include women in operator positions, while **Nodus Agencia** has a program that empowers women. The SBU conducts a self-diagnosis every year that was developed by the United Nations and has a committee that monitors "Women's Empowerment Principles (WEPs)". **Naves** has a partnership with Aequales. This organization supported an internal study to promote gender equity within the company.

Trealmont Transport cuenta con una política de Contratación, Equidad en el Empleo y Ambiente Laboral libre de discriminación. A su vez, **Norton Lilly USA & Caribe**, requirió en el 2020 que todos sus colaboradores cumplieran con el curso "Diversidad para todo".

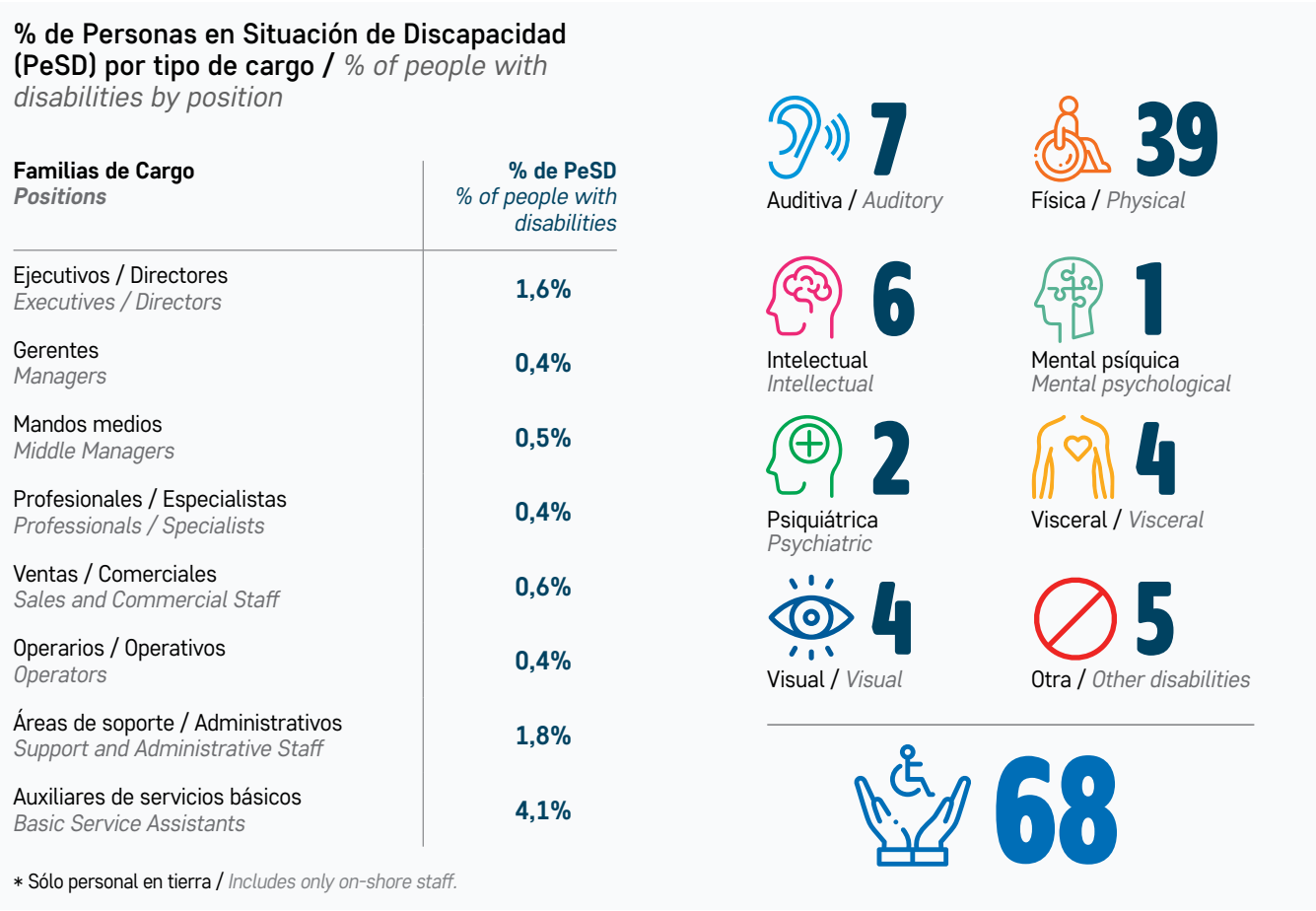
Trealmont Transport has a Hiring, Employment Equity and Workplace Environment Policy free of discrimination. **Norton Lilly USA & Caribbean** required all its employees to complete a "Diversity for All" course during 2020.

ANT Cargo en Colombia dispone de prácticas de contratación local en Aguadulce. Estas son promovidas por el cliente Terminal Compas, en cuyo contrato se establece que el 70% del personal debe provenir de esta comunidad.

ANT Cargo in Colombia has local hiring practices in Aguadulce. This is required by its customer Terminal Compas, as their contract requires that 70% of employees must be hired from this community.

Sagres promueve la inclusión de personas con necesidades especiales, diversidad sexual, de género y religiosa. Además, lleva a cabo charlas sobre diversidad y realiza difusión de los contenidos de igualdad presentes en su Código de Conducta.

Sagres encourages the inclusion of people with special needs, and sexual, gender and religious diversity. It gives talks on diversity and publicizes the equality material in its Code of Conduct.



KAPTAN

Desde el año 2018, **UASL**, **Depocargo** y **Teisa** han estado trabajando en el programa “Distintos somos todos”, en el que difunden la diversidad existente en estas organizaciones y con el que buscan aumentar el porcentaje de la dotación femenina. Además, cuentan con distintas alianzas para promover la inclusión con organizaciones como Fundación TACAL, Fundación Chilena para la Discapacidad y Teletón.

Stierlift tiene un Programa de Inclusión, cuyo objetivo es definir el proceso y los lineamientos para la contratación de colaboradores locales en la zona de influencia del proyecto.

STL (Uruguay) destaca por su capacitación a mandos medios sobre Relaciones Laborales igualitarias y por la participación en una mesa participativa con los actores sociales del barrio aledaño a las operaciones.

En relación a la inclusión de personas en situación de discapacidad, **Sitrans** cuenta con un plan donde se hace una revisión permanente de la dotación de los puestos de trabajo, entregando apoyo a quienes deseen certificar su discapacidad.

Además, **Axinntus** participó en la Expoinclusión 2020 donde realizó entrevistas presenciales y buscó interiorizarse sobre el ámbito laboral de personas en situación de discapacidad. El stand recibió 258 visitas y se recopilaron 45 currículum vitae. **ATCO Sabinco** también participó en ferias laborales virtuales, con difusión de vacantes de inclusión laboral.

UASL, Depocargo and Teisa have been implementing the “Distintos somos todos” (We are all different) program since 2018, which publicizes diversity in these organizations and aims to increase the percentage of female employees. They have developed alliances to encourage inclusion with organizations such as the TACAL Foundation, Fundación Chilena para la Discapacidad (Chilean Disability Foundation) and Teletón.

Stierlift has an inclusion program, whose objective is to define the process and guidelines for hiring local employees in the project’s area of influence.

STL (Uruguay) stands out for its training for middle managers on egalitarian Labor Relations and for the participation in a participatory table with social actors of the neighborhood surrounding the operations.

Sitrans has an inclusion plan for people with disabilities that continually reviews its workforce, and provides support to those who wish to certify their disability.

Axinntus participated in Expoinclusion 2020 where it conducted interviews to learn more about the workplace environment for people with disabilities. The stand received 258 visits and 45 resumes were collected. ATCO Sabinco participated in virtual job fairs, and published its inclusive job vacancies.

NELTUME PORTS

Ultraport participó en la Expoinclusión 2020, recibiendo en su stand 250 visitas y recopilando 61 currículum vitae. Además, todos los cargos vacantes que se publican en la plataforma Trabajando.com contienen un apartado donde se señala que la empresa recibe postulaciones de personas en situación de discapacidad.

TPS empezó un curso sobre la Ley de Inclusión Laboral, realizado por la empresa Avanza Inclusión, **TPA** continuó colaborando con la Fundación Impulso, que asesora y apoya los procesos de inclusión. Además, el año 2020 incorporó un nuevo proceso de inclusión laboral enfocado en recibir estudiantes en práctica en situación de discapacidad y desarrolló capacitaciones sobre lengua de señas y técnicas para la inclusión laboral efectiva.

Puerto Mejillones participa de la Red de Empresas Inclusiva RelN, mientras que **Puerto Coronel** cuenta con un programa de prácticas para niños y jóvenes con necesidades especiales en convenio con el Colegio María Ester Breve y con la Universidad Andrés Bello.

Sagres promueve la inclusión de jóvenes entre los 18 y 24 años para su primera experiencia laboral. En la actualidad tiene a seis jóvenes contratados a través de esta iniciativa. Además, potencia la inclusión de personas con discapacidad: ya tiene cuatro contratadas con estas condiciones.

Montecon incluye en sus llamados para cubrir vacantes a la Fundación Bensadoun Laurent, a la Casa de la Mujer de la Unión y a la Fundación Los Pinos, enfocándose en personas con discapacidad, mujeres y jóvenes provenientes de contextos críticos, respectivamente. Además, la empresa participa del programa de formación dual del Liceo Ánima.

Ultraport participated in Expoinclusion 2020, where its stand received 250 visitors and 61 resumes were collected. All vacancies published on the Trabajando.com platform contain a section stating that the company welcomes applications from people with disabilities.

TPS launched a course regarding Employment Inclusion Law conducted by Avanza Inclusion, TPA continued to collaborate with the Impulso Foundation, who advises and supports inclusion processes. It introduced a new employment inclusion process in 2020 focused on receiving interns with disabilities and developed training on sign language and effective employment inclusion techniques.

Puerto Mejillones participated in the RelN Inclusive Business Network, while Puerto Coronel has an internship program for children and young people with special needs ythrough an agreement with the María Ester Breve School and the Andrés Bello University.

Sagres encourages the inclusion of young people between the ages of 18 and 24 for their first work experience. It currently has six young people hired through this initiative. It encourages the inclusion of people with disabilities, and it has already hired four.

Montecon advertises its vacancies at the Bensadoun Laurent Foundation, the Casa de la Mujer de la Unión and the Los Pinos Foundation, as these institutions focus on people with disabilities, women and vulnerable young people, respectively. The company participates in the Anima School dual training program.



Desarrollo del Talento Talent Development

¿Por qué es relevante?

Desarrollar a los colaboradores valorando el mérito y la diversidad”, es uno de los tres compromisos del pilar “Nuestras Personas” de la Estrategia de Sustentabilidad de Ultramar. Al ser una empresa de servicios, las personas son un factor diferenciador. En consecuencia, es importante entregarles a los colaboradores oportunidades de formación, movilidad interna y desarrollo, que a la vez permitan la sustentabilidad del negocio en el largo plazo.

Why is it important?

One of the three commitments of the “Our People” pillar of Ultramar’s Sustainability Strategy is “Developing employees by valuing merit and diversity”. People are a differentiating factor within service companies. Consequently, it is important to provide employees with opportunities for training, internal mobility and development, which also secures long-term business sustainability.

Capacitaciones

Ultramar impulsa el aprendizaje integral de nuevas competencias para sus colaboradores, a través de distintos tipos de capacitaciones que promueven su desarrollo técnico, profesional y personal.

Training

Ultramar provides integrated learning in new competencies for its employees, through various training courses that encourage their technical, professional and personal development.

Capacitaciones por competencias: Tienen el objetivo de impulsar habilidades, actitudes y prácticas alineadas con la cultura organizacional. Algunos ejemplos de las principales capacitaciones realizadas durante el 2020 son:

- Inglés.
- Liderazgo.
- Gestión del tiempo y del estrés.
- Bienestar emocional.
- Negociación (método Harvard).
- Métodos de retroalimentación.
- Servicio al cliente.
- Gestión de proyectos.
- Creatividad e innovación.

Competency-based training: They develop skills, attitudes and practices aligned with the organizational culture. For example, training courses during 2020 included:

- English.
- Leadership.
- Time and stress management.
- Emotional well-being.
- Negotiation (Harvard method).
- Feedback methods.
- Customer service.
- Project management.
- Creativity and innovation.

Capacitaciones de herramientas: Entregan conocimientos transversales orientados a una gestión más eficiente del trabajo. Algunos ejemplos de las principales capacitaciones realizadas durante el 2020 son:

- Curso CISCO (TI).
- Normas IFRS.
- Office 365.
- Plataforma de Gestión de Personas Ultramar.
- One Drive y Teams.
- Power Bi.
- Isometrix.
- SAP PM y MM.

Tool-based training: They provide universal skills to efficiently organize work. For example, training courses during 2020 included:

- CISCO (IT) course.
- IFRS Standards.
- Office 365.
- Ultramar People Management Platform.
- One Drive and Teams.
- Power Bi.
- Isometrix.
- SAP PM and MM.

Capacitaciones técnicas: Desarrollan capacidades específicas para realizar tareas descritas para un cargo. Algunos ejemplos de las principales capacitaciones realizadas durante el 2020 son:

- Mercancías peligrosas.
- Sustancias químicas y residuos peligrosos.
- Seguridad y protocolos stop-work.
- Conducción segura.
- Técnico en logística.
- Operador calificado en operación segura.
- Operadores de equipos móviles.
- Operador de montacargas.
- Transporte marítimo.
- Operación grúas, maquinarias y herramientas.
- Programa de entrenamiento técnico (transporte, mantenimiento e izajes).
- Actualización tributaria.
- Legislación ambiental actualizada.
- Compliance.

Technical training: They develop specific capabilities to perform the tasks required for a position. For example, training courses during 2020 included:

- Dangerous goods.
- Chemical substances and hazardous waste.
- Safety and stop-work protocols.
- Safe driving.
- Logistics technician.
- Certified safe operator.
- Mobile equipment operators.
- Forklift operator.
- Maritime transport.
- Cranes, machinery and tools operator.
- Technical training program (transport, maintenance and lifting).
- Taxation update.
- Environmental legislation update.
- Compliance.



“El mayor aprendizaje que nos ha dejado esta pandemia son las capacitaciones, que han presentado diversas opciones a distancia y gratuitas”.

Margie Bolton, Norton Lilly (Estados Unidos)

“The most important lesson learned from this pandemic is training, which has provided us with various remote and free options”.

Margie Bolton, Norton Lilly (United States)

Con el fin de cumplir los protocolos sanitarios y velar por la salud de los colaboradores, durante el año 2020 las capacitaciones online fueron ampliamente utilizadas en las diferentes tipologías de formación.

Various types of online training were widely used during 2020, in order to comply with health protocols and protect the health of employees.



AXINNTUS

Además de las capacitaciones habituales realizadas por las distintas UENs de Ultramar, se realizaron cursos vinculados con el contexto de la pandemia. Entre las iniciativas reportadas se encuentran:

- Planes de trabajo y protocolos para enfrentar la pandemia.
- Medidas de bioseguridad y prevención de COVID-19.
- Marco legislativo del teletrabajo, ergonomía y estado emocional.
- Facilitación de un diagnóstico temprano.
- Desafíos y beneficios laborales en tiempos de pandemia.

Ultramar's SBUs provided the usual training, and courses were arranged that tackled issues related to the pandemic. These initiatives included:

- Plans and protocols for dealing with the pandemic.
- Biosecurity measures and COVID-19 prevention.
- The legislative framework covering remote working, ergonomics and emotional states.
- Facilitation of early diagnoses.
- Employment challenges and benefits during pandemics.



“Las actividades de integración virtual contrarrestan lo negativo del confinamiento. Nos han permitido conocer mejor los diferentes equipos, así como el trabajo llevado a cabo en cada área, permitiéndonos un contacto permanente y dinámico”.

César Rodríguez, Naves (Colombia)

“Virtual integration activities have counteracted the negativity of confinement. They have helped us to get to know our teams better, together with the work performed by each department, so they have kept us in continual and dynamic contact”.

César Rodríguez, Naves (Colombia)

En el 2020 se dedicaron
During 2020 were dedicated

+200.000

horas para capacitar a colaboradores de diferentes tipos de cargo
hours dedicated to training employees from various positions



Familias de Cargo Positions			Total	%
Ejecutivos / Directores Executives / Directors	76,6	111,7	188,3	0,1
Gerentes Managers	479,9	1.317,2	1.797,1	0,9
Mandos medios Middle Managers	4.478,3	17.025,1	21.503,4	10,5
Profesionales / Especialistas Professionals / Specialists	10.560,0	13.316,2	23.876,2	11,6
Ventas / Comerciales Sales and Commercial Staff	2.594,5	1.124,5	3.719,0	1,8
Operarios / Operativos Operators	10.494,5	116.684,5	127.179,0	62,1
Áreas de soporte / Administrativos Support and Administrative Staff	11.237,2	13.311,0	25.548,2	12,4
Auxiliares de servicios básicos Basic Service Assistants	526,0	765,0	1.291,0	0,6
Total	42.446,9	166.655,2	208.529,2	100%

GRI 404-1 Media de horas de formación al año por empleado / Average hours of training per year per employee.

Nota: Algunas UENs no reportan datos desglosados por tipología de cargo. En este caso, sólo reportan las horas totales, lo que lleva a que el total final es mayor que la suma de las horas para los diferentes cargos. Los porcentajes están calculados en base a los totales de cada cargo y su sumatoria (204.529,1 horas) / Note: Some SBUs do not report data by position. They only report total hours, which leads to the total being greater than the sum of the hours for each position. The percentages are based on the totals of each position and their sum, which is 204,529.1 hours.

El total de horas de capacitación en el 2020 fue de 208.529 disminuyendo 47.274 en comparación al 2019. Esto se debió a que no fue posible traspasar varias capacitaciones presenciales a virtuales, por lo que se tomó la decisión de posponerlas para asegurar la efectividad del aprendizaje.

Training in 2020 totaled 208,529 hours, which was 47,274 hours less than in 2019. This was due to some training requiring the attendee's presence so could not be converted to virtual courses. These were deferred to ensure learning effectiveness.

PUERTO MEJILLONES

Adicionalmente, distintas UENs apoyaron a sus colaboradores en el ámbito académico, a través de la entrega de becas para cursar carreras técnicas, finalizar estudios, realizar especializaciones, postgrados o acudir a seminarios, entre otras opciones.

Various Strategic Business Units supported their employee's academic development by providing scholarships to undertake technical courses, complete their studies, learn specializations, complete postgraduate studies, attend seminars and other options.

Número de colaboradores becados para continuar estudios de pre y postgrado

Number of employees receiving scholarships to continue their undergraduate and graduate studies

	Tipo de estudios / Studies			Total	%
	Seleccionados Estudios de Pregrado / Undergraduate	23	35	58	41
	Seleccionados Estudios de Postgrado / Graduate	41	42	83	59
Total		64	77	141	100

Cabe destacar que el 28% de las Unidades Estratégicas de Negocio de Ultramar, reportaron que cuentan con algún programa de transición laboral frente a la jubilación o desvinculación. Esto corresponde a un total de 10 UENs de las líneas DAIS (Ultramar Agencia Marítima, Sagres y Trealmont Transport), KAPTAN (UASL, Depocargo y Teisa) y NLTUME PORTS (Puerto Coronel, Puerto Angamos y TGN, Sagres y Montecon).

28% of Ultramar's Strategic Business Units reported that they have an employment transition program for employees wishing to retire or leave. They total 10 Business Units from DAIS (Ultramar Agencia Marítima, Sagres and Trealmont Transport), KAPTAN (UASL, Depocargo and Teisa) and NLTUME PORTS (Puerto Coronel, Puerto Angamos and TGN, Sagres and Montecon).

Propio - Número de colaboradores becados para continuar estudios de pre y postgrado / Number of employees receiving scholarships to continue their undergraduate and graduate studies.

Sello de Liderazgo
Leadership Seal

El Sello de Liderazgo Ultramar es el ancla a la cultura de la organización y tiene como objetivo fortalecerla sobre la base del liderazgo transformacional. La influencia que logran los líderes es clave para lograr el éxito de la compañía. Es por ello que este programa responde a la forma con la cual se quiere gestionar a los equipos, manteniendo la coherencia con los valores de la empresa.

The Ultramar Leadership seal is an anchor for the organization's culture and aims to strengthen it using transformational leadership. The influence that leaders achieve is essential to the company's success. Therefore, this program imparts how the company wants its teams managed, which should be consistent with the company's values.

Durante el 2020, el programa Sello de Liderazgo contó con la participación de 296 colaboradores y se llevó a cabo a través de los siguientes módulos: "Liderazgo en tiempos de incertidumbre", "Autocuidado y cuidado del equipo" y "Gestión de equipos deslocalizados". Cada módulo tuvo una duración de 2,5 horas y se desarrolló en forma remota, permitiendo la participación más alta alcanzada desde el inicio de su implementación.

296 employees participated in the Leadership seal program during 2020, which used the following modules: "Leadership in uncertainty", "Self care and team care" and "Managing teams of relocated people". Each module lasted 2.5 hours and was attended remotely, which led to the highest participation since it began.



LEADERSHIP HALLMARK
Lead with a purpose



Sostener una mirada estratégica en la gestión / Maintain a strategic management perspective

Revisar y actualizar la estrategia regularmente, comunicarla adecuadamente, alinear a las personas y evaluar logros sistemáticamente. / We must manage our business in a profitable and sustainable manner, and take decisions that safeguard our short and long-term performance.



Velar por la sustentabilidad del negocio / Strive for a sustainable business

Debemos gestionar para que nuestro negocio sea rentable y perdure en el tiempo, tomando acciones que resguarden los resultados en el corto y largo plazo. / We must manage our business in a profitable and sustainable manner, and take decisions that safeguard our short and long-term performance.



Respetar al otro / Respect others

Fomentar el reconocimiento y valoración del otro, tratando a las personas con respeto y franqueza, buscando y entendiendo la diversidad como fuente de creación, cuidando el equilibrio entre trabajo y vida personal. / Encourage people to recognize and appreciate others, treat people with respect and sincerity, identifying and understanding diversity to be a source of value creation, caring for the balance between work and personal life.



Gestionar de forma colaborativa / Manage collaboratively

Procuramos generar un adecuado contexto y desarrollar prácticas que promueven la colaboración y cooperación desde un sentido de trabajo en equipo y compromiso con un propósito compartido, fomentando relaciones de confianza, siendo generosos para aportar al bien común de la organización. / Create an appropriate setting and develop practices that promote collaboration using a sense of teamwork and commitment to a shared purpose. Encourage trusting relationships, and generosity when contributing to the organization's common benefit.



Desarrollar a las personas y a mí mismo / Develop people and myself

Esfuerzo por promover el desarrollo y crecimiento profesional de nuestros colaboradores por medio de la movilidad interna, practicando meritocracia y dando las mejores oportunidades a las personas y los equipos. / Encouraging our employees to professionally develop and grow through internal mobility, by practicing meritocracy and providing individuals and teams with the best opportunities



Ser protagonistas / Be a protagonist

Hacer propios los desafíos de la organización, siendo propositivos y proactivos en su abordaje hasta lograr los resultados esperados, asumiendo riesgos controlados y aprendiendo de nuestros errores. / Make the organization's challenges our own, taking a proactive approach until we achieve the expected results, taking controlled risks and learning from our mistakes.



296

Líderes capacitados / Leaders trained



11

Embajadores del Sello de Liderazgo
Leadership seal ambassadors



3

Módulos
Modules



49

Talleres online
Online workshops



110

Horas invertidas en talleres online
Hours invested in online workshops



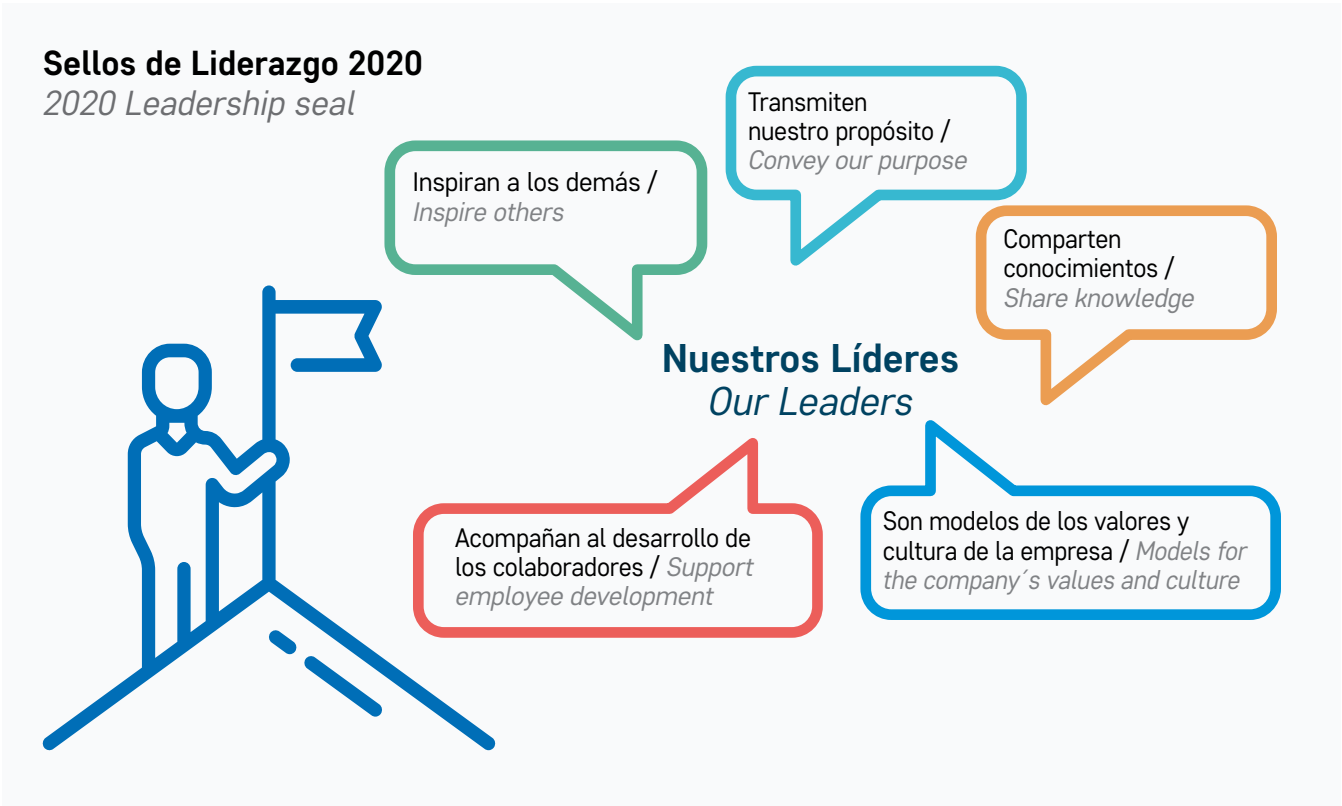
93%

Asistencia al Sello de Liderazgo 2020
Attendance on the 2020 Leadership seal program

UEN BU	N° de participantes Number of participants
Axinntus / Ultraport	43
Ultramar Agencia Marítima Chile	37
Sitrans	33
TPR	29
Nodus	23
Sagres	15
TPA	14
TPS	13
UASL	13
Stierlift	10
Altamaritima México	9
Puerto Angamos y TGN	9
Corporativo / Corporate	9
AMI	8
Naves Colombia	6
Transtotal	6
Rochamar	5
TPC	4
CB Fenton	3
Remar	3
Norton Lilly Panamá	2
Terminal Puerto Mejillones	2

Entre otros logros del programa, es la primera ocasión en la que participan líderes de Altamarítima México y Norton Lilly Panamá y por primera vez se realizan talleres del Sello de Liderazgo en portugués con colaboradores de Rochamar y Sagres en Brasil. El número de embajadores del Sello de Liderazgo llegó a 11 en esta versión, incluyendo a una mujer, Mariela Morales, Subgerente de TI de Terminal Pacífico Sur Valparaíso, Chile.

This is the first time that leaders from Altamarítima Mexico and Norton Lilly Panama have participated in the program, and the Leadership seal workshops were held in Portuguese for the first time with employees from Rochamar and Sagres in Brazil. There were 11 Leadership seal ambassadors this time, including one woman, Mariela Morales, Deputy IT Manager at Terminal Pacífico Sur Valparaíso, Chile.



El programa se llevó a cabo también en Naves (Colombia) y TPA (Chile), tocando temáticas similares al taller realizado a nivel corporativo y pudiendo abarcar así a aquellos líderes que estuvieron presentes durante los tres talleres del Sello.

The program was also held at Naves (Colombia) and TPA (Chile), covering similar topics to the corporate workshop and included those leaders who attended the three seal workshops.

“Valoramos la importancia del liderazgo en tiempos de crisis. Aprendimos mucho durante esta pandemia, como a cuidar a nuestra gente con empatía, reinventarnos en tiempos de trabajo remoto y buscar nuevas formas de trabajar, con la ayuda de la tecnología, para mantener a todos unidos en la misma dirección”.

Eduardo Fragoso, Rochamar (Brasil)

“We appreciated the importance of leadership during crises.” “We learned a lot during the pandemic, such as caring for people with empathy, learning new skills in order to work remotely, learning new approaches to work that are supported by technology,” and keeping everyone moving in the same direction”.

Eduardo Fragoso, Rochamar (Brazil).



Otra iniciativa que se llevó a cabo en el 2020 para fortalecer la cultura de Ultramar, fue el **“3er Encuentro de Jóvenes Profesionales de Ultramar, Creciendo Juntos”**. A lo largo de esta instancia, que se hizo en forma remota, se buscó que los jóvenes de cada UEN siguieran conectados con el propósito de la compañía y se mantuvieran comprometidos con su desarrollo profesional y el de la empresa.

Por primera vez participaron profesionales de Altamaritima México, Norton Lilly Panamá, Puerto Angamos y TPA.

Another initiative that took place in 2020 to strengthen Ultramar’s culture was the **“Third Ultramar Young Professionals Meeting, Growing Together”**. This was a remote program that aimed to keep young people at each BU connected to the company’s purpose, and to stay committed to their professional development and to the company’s development.

Professionals from Altamaritima Mexico, Norton Lilly Panama, Puerto Angamos and TPA participated for the first time.



**27**

Participantes / Participants

**2**

Talleres online / Online workshops

**7**

Horas invertidas en talleres / Hours invested in workshops

**90%**

Satisfacción de participantes del taller
Satisfaction for workshop participants

**100%**

Asistencia de jóvenes profesionales 2020
Attendance by young professionals in 2020

UENs BU	Nº de participantes Number of participants
Corporativo / Corporate	4
Naves	2
Nodus	2
TPA	2
AMI	1
CB Fenton	1
Altamaritima México	1
Norton Lilly Panamá	1
Puerto Angamos	1
Puerto Mejillones	1
Remar	1
Rochamar	1
Sagres	1
Sitrans	1
Stierlift	1
TPR	1
TPS	1
Transtotal	1
UASL	1
Ultramar Agencia	1
Ultraport	1

Evaluación de Desempeño Performance Evaluation

En Ultramar se busca que las colaboradoras y los colaboradores sean valorados y retribuidos por sus logros. Para ello, la empresa cuenta con procesos de **Evaluación de Desempeño y Movilidad Interna**, que permiten identificar oportunidades de mejora y potenciar fortalezas.

Las jefaturas desarrollan e implementan planes de acción que ayudan a los colaboradores a cerrar sus brechas durante el desarrollo del siguiente ciclo de evaluación. El proceso incluye también la entrega de retroalimentación del colaborador hacia sus superiores directos.

Este proceso sirve para los siguientes procesos de Gestión de Personas:

- Compensaciones
- Entrenamiento
- Movilidad Interna
- Sucesión y Desarrollo

Ultramar want employees to be valued and rewarded for their achievements. Therefore, the company has introduced Performance Evaluation and Internal Mobility processes, which identify opportunities for improvement and improve our strengths.

Managers prepare and implement action plans that help employees close their gaps during the next evaluation cycle. The process also includes feedback from the employee to their direct superiors.

These outcomes are used by the following HR Management processes:

- Remuneration
- Training
- Internal mobility
- Succession planning and development



En el 2020 se realizaron
During 2020 were carried out

4.831 ↑ 132

evaluaciones de desempeño, cifra que correspondió a 132 colaboradores más respecto del número total de evaluados en 2019 / performance evaluations which was 132 more than in 2019.



Movilidad Interna
Internal Mobility

La movilidad interna y las promociones reflejan oportunidades de desarrollo profesional para los colaboradores de Ultramar. Durante 2020 se alcanzaron los siguientes resultados:

Internal mobility and promotions reflect professional development opportunities for Ultramar employees. The following results were achieved during 2020

Evaluaciones de desempeño por género y familia de cargo
Performance evaluations by gender and category

Familias de Cargo Positions	2019			2020			% Colaboradores evaluados sobre dotación correspondiente / Employees evaluated as % of workforce
			Total evaluados / Total evaluated			Total evaluados / Total evaluated	
Ejecutivos / Directores Executives / Directors	5	52	57	10	29	39	63,9%
Gerentes / Managers	42	169	211	40	139	179	77,5%
Mandos medios / Middle Managers	264	768	1.032	293	855	1.148	72,1%
Profesionales / Especialistas Professionals / Specialists	333	404	737	444	538	982	66,5%
Ventas / Comerciales Sales and Commercial Staff	151	101	252	137	89	226	66,1%
Operarios / Operativos / Operators	146	1.392	1.538	146	1.336	1.482	31,2%
Áreas de soporte / Administrativos Support and Administrative Staff	499	312	811	408	309	717	59,4%
Auxiliares de servicios básicos Basic Service Assistants	28	33	61	24	34	58	33,9%
Total	1.468	3.231	4.699	1.502	3.328	4.830	49,2%

*Sólo personal en tierra / Includes only on-shore staff.

Movilidad Interna
Business line

Promociones
Promotions

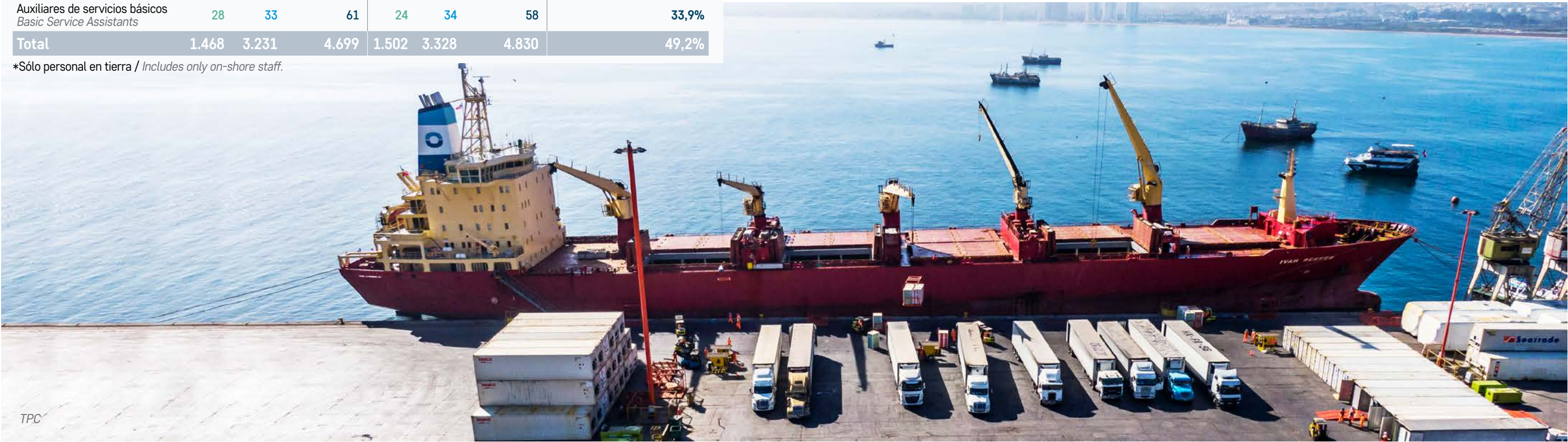
2017	147	543
2018	183	663
2019	160	495
2020	178	385

* Sólo personal en tierra / Includes only on-shore staff.

Colaboradores movidos internamente de un cargo a otro / Employees moved from one internal position to another

Línea de Negocio Business line		
Corporativo / Corporate	17%	83%
DAIS	50%	50%
KAPTAN	39%	61%
NELTUME PORTS	26%	74%
Total	38%	62%

* Sólo personal en tierra / Includes only on-shore staff.



CUMPLIR CON LOS MÁS ALTOS ESTÁNDARES DE SEGURIDAD

COMPLY WITH THE HIGHEST SAFETY STANDARDS

En el período 2020 y en el contexto de la pandemia del Coronavirus, el cuidado de la salud y seguridad de los colaboradores de Ultramar fue un tema prioritario. Gracias a una gestión eficiente en esta materia, no hubo foco de contagio en las operaciones.

Este logro se alcanzó por la promoción temprana de protocolos internos para el cuidado de las personas, la mantención de instalaciones seguras y desinfectadas y la implementación de otras medidas de prevención establecidas por las autoridades sanitarias. Junto con ello, los equipos de trabajo se mantuvieron atentos para prevenir y gestionar los riesgos laborales, monitoreando constantemente los indicadores de salud y seguridad de la empresa.



“Hemos visto la importancia de la seguridad durante la pandemia. Aumentamos nuestros estándares e implementamos protocolos, tanto del Gobierno como de la empresa, para poder seguir atendiendo el negocio de la mejor manera”.

Mateo Delgado, Naves (Colombia)

Protecting the health and safety of Ultramar’s employees was a priority in 2020 during the Coronavirus pandemic. There were no infections in operations, as these risks were efficiently managed.

This was achieved by quickly introducing internal protocols to protect people, disinfecting facilities to keep them safe, and implementing other preventive measures required by the health authorities. Teams were vigilant in preventing and mitigating occupational risks, and constantly monitored the company’s health and safety indicators.

“We have seen the importance of safety during the pandemic. We increased our standards and implemented government and company protocols, to continue running the business in the best manner”.

Mateo Delgado, Naves (Colombia)

Salud y Seguridad

Health and Safety

¿Por qué es relevante?

Cumplir los más altos estándares de seguridad, es uno de los compromisos fundamentales del pilar “Nuestras Personas” de la Estrategia de Sustentabilidad de Ultramar y de los valores de la compañía. El desarrollo de la operación comprende diversos riesgos para la salud y la seguridad de los colaboradores y todos los que forman parte de nuestra cadena logística. Éstos deben ser debidamente gestionados para evitar incidentes que puedan afectar su integridad física y mental.

En la gestión del 2020 se produjeron cinco incidentes con consecuencias fatales distribuidos en tres países, 161 accidentes con tiempo perdido y 279 sin tiempo perdido. Esto llevó a una tasa de accidentabilidad de 2,58%.

Estos accidentes fatales llevaron a Ultramar a revisar internamente los procesos y procedimientos relacionados con la salud y seguridad de las personas en pro de seguir elevando los estándares y las prácticas en las operaciones, manteniendo la vida al centro de las preocupaciones de la compañía.

Why is it important?

Compliance with the highest safety standards is a fundamental commitment within the “Our People” pillar of Ultramar’s Sustainability Strategy and company’s values. Operating our business involves various risks to the health and safety of employees and all those who comprise our logistics chain. These risks must be carefully managed to avoid incidents that may affect their physical and mental integrity.

There were five incidents with fatal consequences in three countries during 2020, 161 lost time incidents and 279 non-lost time incidents. This led to an accident rate of 2.58%.

These fatal accidents led Ultramar to review its internal processes and procedures relating to the health and safety of people, to continue raising standards and practices in operations, while keeping the preservation of life at the center of the company’s priorities.

Los Riesgos Críticos más recurrentes para el año 2020 fueron aplastamiento con un 23%, choque con un 11%, golpe con un 11% y atropello con un 10%. Las cinco fatalidades de este año fueron clasificadas también en relación con estos riesgos y se produjeron por la interacción con camiones y grúas horquilla.

Bajar la tasa de accidentabilidad nos impulsa como compañía a profundizar el trabajo con cada UEN, rescatando el ejemplo y las buenas prácticas de sus líderes para fomentar la cultura de seguridad en las operaciones y seguir manteniendo a las personas en el centro de nuestras actividades.

The most recurrent critical risks for 2020 were crushing at 23%, collision at 11%, being struck at 11% and run over at 10%. The five fatalities this year were also classified by these hazards and were caused by interactions between trucks and forklifts.

Lowering the accident rate calls us as a company to deepen our work with each BU, rescuing the example and good practices of its leaders to promote a safety culture in operations and follow people at the center of our activities.



Indicadores IF e IG / FR and SR Indicators*					
Línea de Negocio <i>Business line</i>	IF CTP <i>FI LTI</i>	IF STP <i>FI NLTi</i>	IF (CTP + STP) <i>FI (LTI + NLTi)</i>	IG <i>SR</i>	Quasi accidentes <i>Non Injury Incident</i>
Corporativo / <i>Corporate</i>	-	-	-	-	-
DAIS	2,5	4,3	6,7	56,3	36,0
KAPTAN	3,5	9,3	12,8	97,2	167,0
NELTUME PORTS	7,5	11,3	18,7	321,1	522,0
Consolidado / <i>Consolidated</i>	5,5	9,5	15,0	212,3	725,0



Número de Accidentes (CTP y STP) / Number of Accidents (LTI and NLTi)			
Línea de Negocio <i>Business line</i>	Número de Accidentes CTP / Number of Accidents LTI	Número de Accidentes STP / Number of Accidents NLTi	Número de Accidentes CTP + STP / Number of Accidents LTI + NLTi
Corporativo / <i>Corporate</i>	-	-	-
DAIS	11	19	30
KAPTAN	31	81	112
NELTUME PORTS	119	179	298
Consolidado / <i>Consolidated</i>	161	279	440



Tasa de Accidentabilidad / Accident Rate*			
Línea de Negocio <i>Business line</i>	CTP / LTI	STP / NLTI	CTP + STP / LTI + NLTI
Corporativo / <i>Corporate</i>	-	-	-
DAIS	0,28	0,48	0,75
KAPTAN	0,72	1,89	2,61
NELTUME PORTS	1,36	2,04	3,40
Consolidado / <i>Consolidated</i>	0,94	1,64	2,58

* El IF cambia la fórmula dependiendo del tipo de accidente que está incorporado / The IF changes the formula depending on the type of accident that is included.
 * IG (Índice de Gravedad): N° días perdidos x 1.000.000/HH / GR = Gravity Rate: Number of days lost x 1.000.000 / Total manhours.
 * CTP (con tiempo perdido): Incidentes laborales que impiden retomar actividades por uno o más días, por indicación médica / LTI = Lost Time Incident: Occupational incident that prevents the resumption of work for one or more days, on medical grounds.
 * STP (Incidentes sin tiempo perdido): Incidente laboral donde el trabajador sufre una lesión, pero puede retomar sus actividades laborales / NLTi = Non Lost Time Incident: Occupational incident where an employee is injured, but can continue working.
 * Datos incluyen personal propio y contratistas / Data includes employees and sub-contractors.
 * Tasa de Accidentabilidad: N° de incidentes CTP, STP o ambos/N° promedio de trabajadores propios más contratistas X 100 / Accident Rate: Number of incidents CTP, STP or both / Average number of own workers plus contractors X 100.



“Nosotros estamos bastante tiempo en terreno. Nuestro compromiso es cuidar nuestra salud y la de nuestros compañeros. Desde el inicio de la pandemia hemos reforzado el uso de mascarillas; también se indica a diario el lavado de manos, mantener un distanciamiento físico seguro y no manipular objetos de forma masiva que pueden ser focos de infección. En nuestra área no hemos registrado contagios, debido a que hemos seguido fielmente los protocolos. Los colaboradores se sienten tranquilos trabajando. Yo vengo al puerto sin temor a enfermarme, porque sigo las indicaciones”.

Claudio Cortés, Ultraport (Chile)

“We are in the field for a long time. Our commitment is to protect our own health and our colleague’s. We have reinforced using masks since the pandemic began. We also recommend daily hand washing, maintaining a safe physical distance and avoid handling regularly touched objects as they could be sources of infection. We have not detected any infections in our department, because we have faithfully followed these protocols. Employees are working without anxiety. I come to the port without expecting to fall ill, because I follow the instructions”.

Claudio Cortés, Ultraport (Chile)

Iniciativas asociadas a salud y seguridad de los colaboradores más allá de la contingencia sanitaria:

Initiatives associated with employee health and safety, apart from the pandemic, include:

DAIS

En iniciativas asociadas a la seguridad en el trabajo, en **Ultramar Agencia Marítima Chile, Servicios Marítimos Integrales (SMI)** migró a un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional bajo la Norma ISO 45001. En **Rochamar** se definieron las Cinco Reglas de Oro de la Seguridad en el Trabajo y se estableció una Política de Seguridad del Trabajo y el Entorno. Asimismo, **AMI** promovió sus estándares de seguridad a todo el personal marino y petrolero, y concentró sus esfuerzos en la implementación de los lineamientos stop-work (detención de actividades en caso de riesgo).

Servicios Marítimos Integrales (SMI) in Ultramar Agencia Marítima migrated to an Occupational Health and Safety Management System that complies with the ISO 45001 Standard. The Five Golden Rules of Workplace Safety were defined at **Rochamar**, and a Workplace and Environmental Safety Policy was established. **AMI** introduced its safety standards to all seafarers and oil tanker staff, and concentrated on implementing the stop-work guidelines.

En relación con la salud, **CB Fenton** desarrolló una jornada de vacunación contra la influenza y facilitó mobiliarios para adecuar las casas de sus colaboradores al teletrabajo. **Norton Lilly Panamá y México** organizaron la Feria de Salud y mantuvieron los programas de beneficios en relación al seguro médico para sus colaboradores.

CB Fenton arranged an influenza vaccination day and provided employees with furniture to adapt their homes to remote working. **Norton Lilly Panama and Mexico** organized a Health Fair and continued the health insurance programs that benefit its employees.

En **Sagres** los temas de salud y seguridad laboral no relacionados con el COVID-19 fueron abordados en los Diálogos Diarios de Seguridad, difundidos por correo electrónico, informativos y grupos de Whatsapp.

Daily Safety Dialogues at **Sagres** addressed occupational health and safety issues not related to COVID-19, and these were publicized by e-mail, newsletters and Whatsapp groups.



Prevención de Riesgos
Risk Prevention

Ultramar tiene comités paritarios en los cuales los colaboradores participan en la elaboración de procesos y protocolos como posibles lineamientos en las operaciones, con el fin de mejorar las condiciones en los lugares de trabajo. Asimismo, la empresa cuenta con asesorías de prevencionistas de riesgos en sus operaciones y oficinas corporativas, garantizando siempre el cumplimiento de las normas y la legalidad vigente.

Ultramar has Joint Health and Safety Committees where employees participate in the elaboration of processes and protocols as possible guidelines in operations, in order to improve their workplace environment. The company uses risk prevention consultants at its facilities and corporate offices, to ensure that it always complies with regulations and legislation.

Número de colaboradores que participan en comités formales para tratar temas de salud y seguridad laboral / Number of employees participating in formal committees that address occupational health and safety issues



Línea de Negocio Business line	Nº de Comités existentes Number of committees	Nº de Colaboradores que participan / Number of participating employees	Porcentaje de cobertura Percentage covered
DAIS	15	112	87%
KAPTAN	34	259	96%
NELTUME PORTS	38	610	94%
Total	87	981	92%

En 2020, entre todas las Unidades Estratégicas de Negocio, Ultramar contó con un total de
In 2020 Ultramar across all its Business Units had a total of

87  → 981  → 92%

comités formales, en los que participaron 981 colaboradores, beneficiando al 92% de la dotación total.
formal committees which involved 981 employees and 92% of employees benefited.

KAPTAN

Enfocados en profundizar la seguridad laboral, **UASL, Depocargo y Teisa**, desarrollaron un Plan de Riesgos Críticos, para evitar accidentes graves y fatales, en el cual hubo alta participación de los colaboradores.

Específicamente, **Teisa** implementó el sistema Transferball en Productos Hortofrutícolas, que evita el riesgo de accidentes hombre-máquina, elimina el costo de arriendo para clientes, optimiza el espacio de almacenamiento en un 30% y los tiempos de descarga y almacenamiento.

Sitrans, en tanto, implementó la política "Yo levanto la mano", que busca empoderar a todos sus colaboradores para detener las operaciones si identifican un riesgo asociado a la seguridad (stop-work). Adicionalmente, desarrolló un programa de Cultura de Seguridad en Transporte, enfocado a los transportistas; este tuvo una duración de seis meses y contó con 800 participantes. Durante el 2020, también cumplió con la certificación ISO 39001 del Sistema de Gestión de Seguridad Vial.

Stierlift implementó programas de salud como la "Semana de la Nutrición", enfocada en los hábitos alimenticios, la campaña de Prevención de Rayos UV y la campaña de Riesgos Críticos.

ATCO Sabinco aplicó un programa de observación de conductas, capacitaciones y campañas de seguridad, con el objetivo de potenciar la cultura preventiva.

Axinntus operación Petroquim puso en marcha un nuevo sistema de focos "blue spot" para grúas horquilla que trabajan en la operación. Los focos advierten a otras grúas o a los peatones sobre la proximidad del equipo, lo que ayuda a reducir la probabilidad de atropellos y colisiones. Además, durante el año 2020 realizó el Campus Virtual, plataforma online con material sobre seguridad, mantenimiento de las operaciones, administración y contingencias.

Por último, asociado a la salud de los colaboradores, en **Nodus la empresa STL** alcanzó el 100% de su equipo con su historial médico actualizado.

NELTUME PORTS

Debido a la cancelación de las actividades presenciales de formación, **Ultraport** reforzó este trabajo a través de la plataforma Campus Virtual. Además, lanzó el Plan Nacional de Interacción Hombre-Máquina con la campaña de Controles Críticos 3I (Identifica-Informa-Investiga), que busca prevenir la ocurrencia de lesiones graves o fatales, así como de incidentes ambientales graves (IAG). A su vez, en Arica puso en marcha el proyecto de Segregación de Faenas en el Sector Norte de Desconsolidado y Carguío, con el propósito de reducir la exposición del personal propio y externo a riesgos críticos. Entre los cambios implementados, está la inclusión de señalética que destaca el tránsito con la finalidad de no invadir la línea de fuego de los equipos. Por último, en conjunto con TPS desarrolló un Proyecto de Cultura de Seguridad y Medio Ambiente, mientras que con TPC implementó un operativo de vacunación contra la influenza.

***UASL, Depocargo and Teisa** focused on improving occupational safety by developing a critical risks plan to prevent fatal accidents, in which there was high participation of employees.*

***Teisa** implemented the Transferball system at Productos Hortofrutícolas, which avoids the risk of man-machine accidents, eliminates the cost of leasing for customers, optimizes storage space by 30% and reduces unloading and storage times.*

***Sitrans** implemented the "I raised my hand" policy, which empowers all its employees to stop work if they identify a safety-related risk. It developed a Transportation Safety Culture program focused on truckers. This program lasted six months and 800 people participated. Its Road Safety Management System achieved certified compliance with ISO 39001 during 2020.*

***Stierlift** implemented health programs such as "Nutrition Week", which focused on eating habits, the UV Ray Prevention campaign and the Critical Risks campaign.*

***ATCO Sabinco** implemented a program covering behavioral observation, training and safety campaigns, with the aim of building a risk prevention culture.*

***Axinntus** implemented a "blue spot" lighting system for forklifts. The spotlights warn other cranes and pedestrians of its proximity, which reduces the likelihood of striking people or colliding with other vehicles. The Virtual Campus functioned during 2020. This is an online platform with material on safety, operations maintenance, administration and contingencies.*

*Finally, **STL at Nodus** updated the medical records for all its staff.*

***Ultraport** reinforced training using the Virtual Campus platform, as all class-room training was canceled. It launched the National Human-Machine Interaction Plan using the 3I Critical Controls campaign (Identify - Inform - Investigate). It aims to prevent serious or fatal injuries and serious environmental incidents. It also launched the Facilities Segregation project in Arica in the North Loading and Deconsolidation Sector, to reduce critical risk exposure for its employees and external staff. It implemented changes that include signs highlighting traffic, to avoid invading the equipment's line of fire. Finally, in cooperation with TPS, Ultraport developed a Project of Safety Culture and Environment; while, together with TPC, it implemented an influenza vaccination operation.*



TEISA: colaboradores sobre nuevo piso con tecnología "Transferballs".
 Employees on the floor using "Transferball" technology.

TPS, desarrolló una estrategia de seguridad y medio ambiente, con el apoyo de **Ultraport**. La estrategia conjunta tuvo dos fases, la primera consistió en la implementación de comités interacción hombre máquina, mejora en charlas de inicio de faena, programa piloto potenciando a los supervisores; programa Rol de HSE. La segunda fase, se concentro en el trabajo con equipos estratégicos para definir focos y alinear nuestros mensajes.

Sagres desarrolló campañas sobre prevención de enfermedades, ansiedad, tránsito seguro, prevención del cáncer de mamas y próstata, combate contra el SIDA, reglas para la salud y seguridad en el trabajo, prevención de accidentes del trabajador y cuidado de la salud en verano.

Puerto Mejillones enfocó sus acciones en los problemas de salud ligados a la ergonomía, riesgos psicosociales, inspecciones y observaciones de seguridad. Por otro lado, reforzó la participación del Comité Paritario de Higiene y Seguridad.

Puerto Angamos se planteó cinco objetivos para el año 2020: fortalecer una cultura preventiva, profundizar en la seguridad de colaboradores externos, robustecer la respuesta frente a emergencias, reforzar el rol del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, y fortalecer el Programa de Liderazgo Sentido.

Montecon Montecon implementó un programa de cambio cultural en seguridad, con el apoyo de la ANDE (Agencia Nacional de Desarrollo) y la consultora Fundamentality, y continuó el programa de Vigilancia de Salud en conjunto con el Centro SYSO.

Río Estiba concentró sus esfuerzos en la certificación ISO 45001 de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud y en la implementación del Software Isometrix de Gestión en Seguridad.

***TPS** developed a safety and environmental strategy, with the support of Ultraport. The joint strategy had two phases, the first one consisted on the implementation of human-machine interaction committees, improvement in work start-up talks, a pilot program empowering supervisors; HSE Role program. The second phase focused on working with strategic teams to define focuses and align our messages.*

***Sagres** prepared campaigns regarding disease prevention, anxiety, safe traffic, prevention of breast and prostate cancer, combating AIDS, rules for occupational health and safety, occupational accident prevention and health care in summer.*

***Puerto Mejillones** focused on health problems related to ergonomics, psychosocial risks, safety inspections and observations. It reinforced participation on the Joint Health and Safety Committee.*

***Puerto Angamos** has set five objectives for 2020. These are to strengthen its risk prevention culture, optimize safety for sub-contractors, fortify its emergency response, reinforce the role of the Joint Health and Safety Committee, and improve the Sensible Leadership Program.*

***Montecon** implemented a program of cultural change in security, with the support of ANDE (Agencia Nacional de Desarrollo) and the consulting firm Fundamentality and continued its Health Surveillance program in conjunction with the SYSO Center.*

***Río Estiba** concentrated on ISO 45001 certification for its Health and Safety Management System and implemented Isometrix Safety Management Software.*

Clima Laboral Workplace Environment

¿Por qué es relevante?

Generar condiciones propicias para la conciliación de la vida laboral con la personal, entregar beneficios atractivos y constituir instancias de participación y diálogo, permiten potenciar las capacidades de los colaboradores, así como atraer y retener el talento.

Why is it important?

Creating the conditions that encourage people to achieve a balance between home and work, providing attractive benefits and encouraging opportunities for participation and dialogue, can all strengthen the abilities of our employees, and attract and retain talented people.

Ultramar fomenta ambientes laborales en los que todos sus colaboradores se sientan parte de un mismo proyecto y en el que tengan posibilidades de desarrollo personal y profesional en un entorno saludable y seguro.

Ultramar encourages workplace environments where all employees feel part of the same project and where they can enjoy personal and professional development opportunities in a healthy and safe environment.

En este contexto, se realizó una nueva medición anual de clima laboral bajo el índice Great Place to Work (GPTW), que incluye las dimensiones de credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y camaradería. En el año 2020 participó el 79% de las UENs, un 10% más que el 2019.

An annual assessment of the workplace environment involved completing the Great Place to Work (GPTW) survey, which includes credibility, respect, fairness, pride and camaraderie. 79% of SBUs participated in 2020, 10% more than in 2019.

Se alcanzaron 88 puntos de satisfacción general en la medición GPTW, con un 87% de tasa de respuesta por parte de los colaboradores.

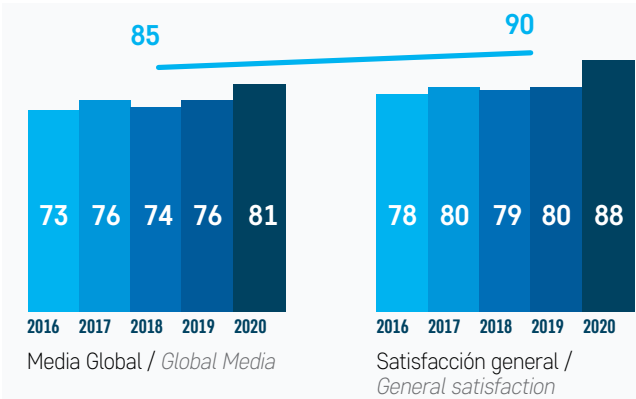
We achieved an overall satisfaction score of 88 points in the GPTW survey, with an employee response rate of 87%.

Número de empresas medidas / Number of companies

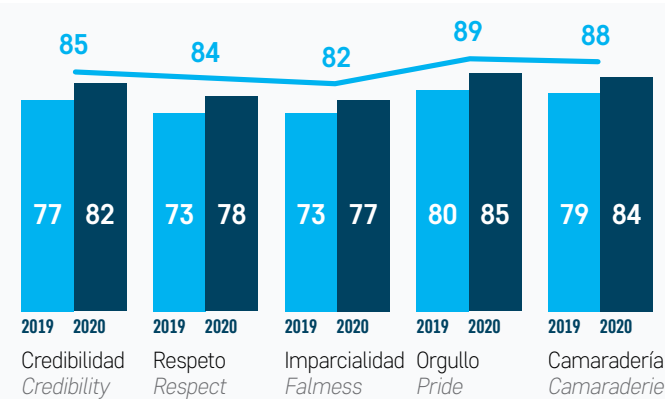


Principales resultados GPTW / Main GPTW results

	2017	2018	2019	2020
Número de Unidades de Negocio que participaron en la encuesta <i>Number of Business Units that participated in the survey</i>	15	22	25	27
Resultados Encuesta de Clima Laboral (GPTW) - Satisfacción General / <i>Workplace Environment Survey Results (GPTW) - General Satisfaction</i>	80	79	80	88
Resultados Encuesta de Clima Laboral (GPTW) - Media Global <i>Workplace Environment Survey Results (GPTW) - Overall Average</i>	76	74	76	81



Satisfacción general / General satisfaction



Mejores empresas 2019, LATAM / Best LATAM companies 2019



“La pandemia me enseñó a cuidar más de los demás, siguiendo las reglas y tomando precauciones. Pero mi mayor aprendizaje fue valorar las relaciones interpersonales. Hoy es lo que más echo de menos”.

Ederson Ferreira Madruga - Asistente Administrativo Obras y Manutención Predial, Sagres (Brasil)

“The pandemic taught me to protect others, by following the rules and taking precautions. But my greatest lesson was the value of interpersonal relationships. That is what I miss the most now”.

Ederson Ferreira Madruga - Administrative Assistant Works and Property Maintenance Predial, Sagres (Brazil)



Durante el año 2020 / During 2020

94% UENs / SBUs



33 de las 35 Unidades Estratégicas de Negocio de Ultramar (94%) reportan haber desarrollado acciones dirigidas al mejoramiento del clima laboral. Muchas de ellas estuvieron relacionadas con el COVID-19:
33 of Ultramar's 35 Strategic Business Units (94%) reported various initiatives aimed at improving their workplace environment. Many of these initiatives were related to COVID-19:

- Incremento de la comunicación interna. Aplicación de la encuesta GPTW y de la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo ISTAS en Chile.
- Formación de Comités de Clima.
- Comité de Bienestar para promover la participación de los colaboradores en la proposición de actividades para mejorar el clima laboral.
- Elección del colaborador del mes para incentivar mejores prácticas y otros reconocimientos públicos.
- Talleres de fortalecimiento y desarrollo del trabajo en equipo.
- Mensajes diarios sobre el cuidado en la pandemia y realización de encuentros virtuales.
- Apoyo psicológico y campañas para el cuidado de la salud emocional.
- Mejoras en las infraestructuras de las instalaciones y apoyo al teletrabajo.
- Encuesta de percepción frente a la pandemia del COVID-19.
- Increased internal communication. The GPTW survey and ISTAS psychosocial risk assessments in Chile.
- Climate Committees.
- A Welfare Committee to encourage employees to propose improvements to the workplace environment.
- Elections for employee of the month, to encourage best practices and other public recognition.
- Workshops to develop and strengthen teamwork.
- Daily messages regarding pandemic measures and virtual meetings.
- Psychological support and emotional health care campaigns.
- Improvements in the infrastructure at facilities and support for remote working.
- COVID-19 pandemic perception surveys.

Propio - Realización de Encuesta de Clima Laboral (GPTW) / Employee satisfaction surveys (GPTW) conducted.

Propio - Resultados Encuesta Clima Laboral (GPTW) y acciones relacionadas a clima / Results from the employee satisfaction survey (GPTW) and climate-related action plans.

Relaciones Laborales Employment Relationships

En un año complejo como el 2020, fue fundamental el diálogo permanente con los sindicatos para conocer de manera directa las problemáticas de los colaboradores y plantear soluciones a los distintos desafíos que surgieron en el contexto de la pandemia.

2020 was a difficult year when it was essential to maintain a continual dialogue with trade unions, in order to directly identify employees' problems and propose solutions to the challenges caused by the pandemic.

El porcentaje total de sindicalización se mantuvo en un 39% sobre el total de la dotación, lo que corresponde a 5.275 colaboradores. Un 89% de ellos son hombres y el 11% son mujeres.

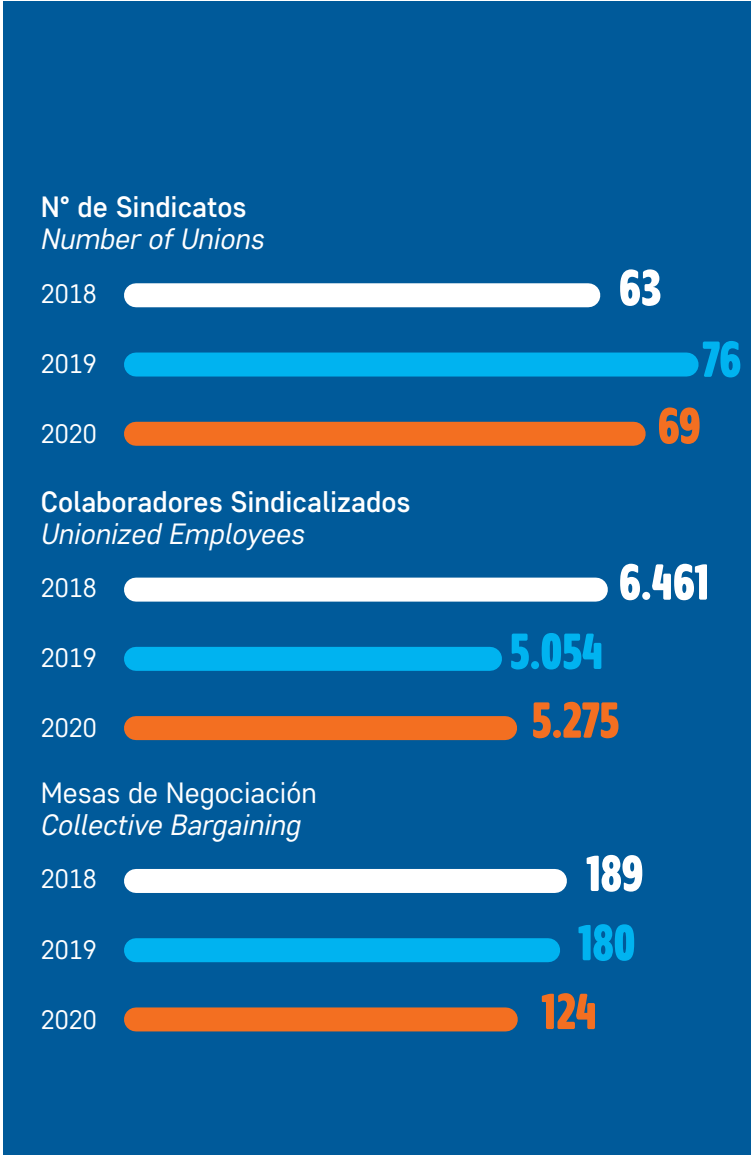
Unionized employees remained at 39% of the total workforce, which totaled 5,275 employees. 89% are of them are men and 11% are women.

Sindicalización / Unionized



Sindicalización / Unionized*				
Línea de Negocio Business line	Nº Sindicatos Number of Trade Unions	Número de Colaboradores Sindicalizados Number of unionized employees	Dotación Total Total workforce	% Colaboradores Sindicalizados sobre dotación total Unionized employees as a % of total workforce
DAIS	6	116	2.346	5%
KAPTAN	19	961	3.465	28%
NELTUME PORTS	44	4.198	7.471	56%
Total	69	5.275	13.355	40%

* Se considera personal En Tierra, Embarcados y Eventuales, incluyendo al corporativo. / These data include onshore, offshore and temporary staff, as well as corporate.



A lo largo del 2020, 11 de las 35 Unidades Estratégicas de Negocio de Ultramar (31%) llevaron a cabo procesos de negociaciones colectivas. Cuatro de ellas incluyeron cambios negociados a raíz de la situación de pandemia.

11 of Ultramar's 35 Strategic Business Units (31%) completed collective bargaining during 2020. Four of these included changes due to the pandemic.

Propio – Sindicatos, trabajadores sindicalizados y mesas de negociación / Unions, unionized workers and collective bargaining.

03.

CLIENTES Y EXCELENCIA OPERACIONAL

CUSTOMERS AND OPERATIONAL EXCELLENCE

Mantenemos el foco en la satisfacción de nuestros clientes, adaptando las operaciones a los desafíos que conlleva consolidar cadenas de suministro eficientes y sostenibles.

We remain focused on customer satisfaction and adapting our business to the challenges of building efficient and sustainable supply chains.



Tema material que contiene el capítulo:
Servicio de excelencia
Eficiencia y rentabilidad

¿Por qué es relevante?
La excelencia en los servicios que ofrece Ultramar es una característica reconocida por sus clientes y proveedores y que destaca a la empresa en la industria. Al mismo tiempo, mantiene operaciones eficientes y rentables que garantizan la sostenibilidad del negocio en el largo plazo.

Material topics in this chapter:
Service excellence
Efficiency and profitability

Why is it important?
The service excellence provided by Ultramar is a characteristic recognized by its customers and suppliers, which raises the company's profile within the industry. Ultramar is a characteristic recognized by its customers and suppliers, which raises the company's profile within the industry.

PRINCIPALES RUBROS DE ACTIVIDADES Y SERVICIOS POR LÍNEA DE NEGOCIO

ULTRAMAR'S MAIN MARKETS BY BUSINESS LINE

Las empresas de Ultramar operan en América del Sur, Centroamérica y América del Norte, brindando una completa plataforma de servicios y soluciones integrales, innovadoras y sustentables para solucionar las exigencias logísticas de sus clientes, permitiendo potenciar el comercio exterior.

Ultramar companies operate in South America, Central America and North America. They provide a complete platform of innovative, sustainable and integrated services and solutions, to resolve customer's logistical requirements and encourage foreign trade.

A pesar de un escenario global complejo, en el 2020 Ultramar logró mantener la continuidad operacional entregando un servicio vital para el suministro de productos y servicios que son esenciales para potenciar el comercio exterior en las Américas.

Despite a difficult global situation in 2020, Ultramar maintained its operational continuity and provided a vital service supplying products and services that are essential to promote foreign trade in the Americas.

Principales industrias a las que Ultramar presta servicios, por Línea de Negocio

Ultramar's main markets by business line

 AGENCIES AND INTEGRAL SOLUTIONS	 KAPTAN LOGISTICS PARTNERS	 NELTUME PORTS Empowering Trade
Agenciamiento y Soluciones Integrales / Agencies and Integral Solutions	Logística Industrial Industrial Logistics	Puertos / Ports
Minería / Mining	Minería / Mining	Minería / Mining
Agropecuario / Agriculture	Construcción / Construction	Agroindustria / Agro-industry
Hidrocarburos / Hydrocarbons	Energía / Energy	Hidrocarburos / Hydrocarbons
Agroindustria / Agro-industry	Líneas Aéreas / Airlines	Energía / Energy
Alimentos congelados / Frozen food	Agroindustria / Agro-industry	Retail / Retail
Ganadería / Livestock	Alimentos congelados / Frozen food	Ganadería / Livestock
Celulosa / Wood Pulp	Acuicultura / Aquaculture	Celulosa / Wood Pulp
Retail / Retail	Retail / Retail	Liner / Liner
Liner / Liner	Ganadería / Livestock	Líquidos / Liquids
Tramp / Tramp	Celulosa / Wood Pulp	Alimentos Congelados / Frozen Food
Líquidos / Liquids	Exportadores / Exporters	Alimentos / Food
Cruceros / Cruise Ships	Importadores / Importers	Construcción / Construction
Contenedores / Containers	Agentes de Carga / Cargo Agents	Importadores / Importers
Energía Renovable / Renewable Energy	Navieras / Shipping Companies	Agentes de Carga / Cargo Agents
Alimentos Congelados / Frozen Food	Automotriz / Automotive	Rubro maderero / Lumber industry
Graneles / Bulk	Transporte de carga especial e izaje Special cargo transport and lifting	Contenedores / Containers
Transporte Marítimo / Maritime Transport		Cargamentos rodados / Roll on-roll off
Logística Nacional e Internacional National and International Logistics		Navieras / Shipping Companies
		Contenedores y suministros para cruceros Cruise-Ships containers and supplies
		Carga a granel / Breakbulk Cargo
		Transporte en Tierra Inland Transportation
		Transporte Marítimo Maritime Transport
		Acero / Steel

Principales servicios de las unidades de negocio de Ultramar
Principal services provided by Ultramar’s business units



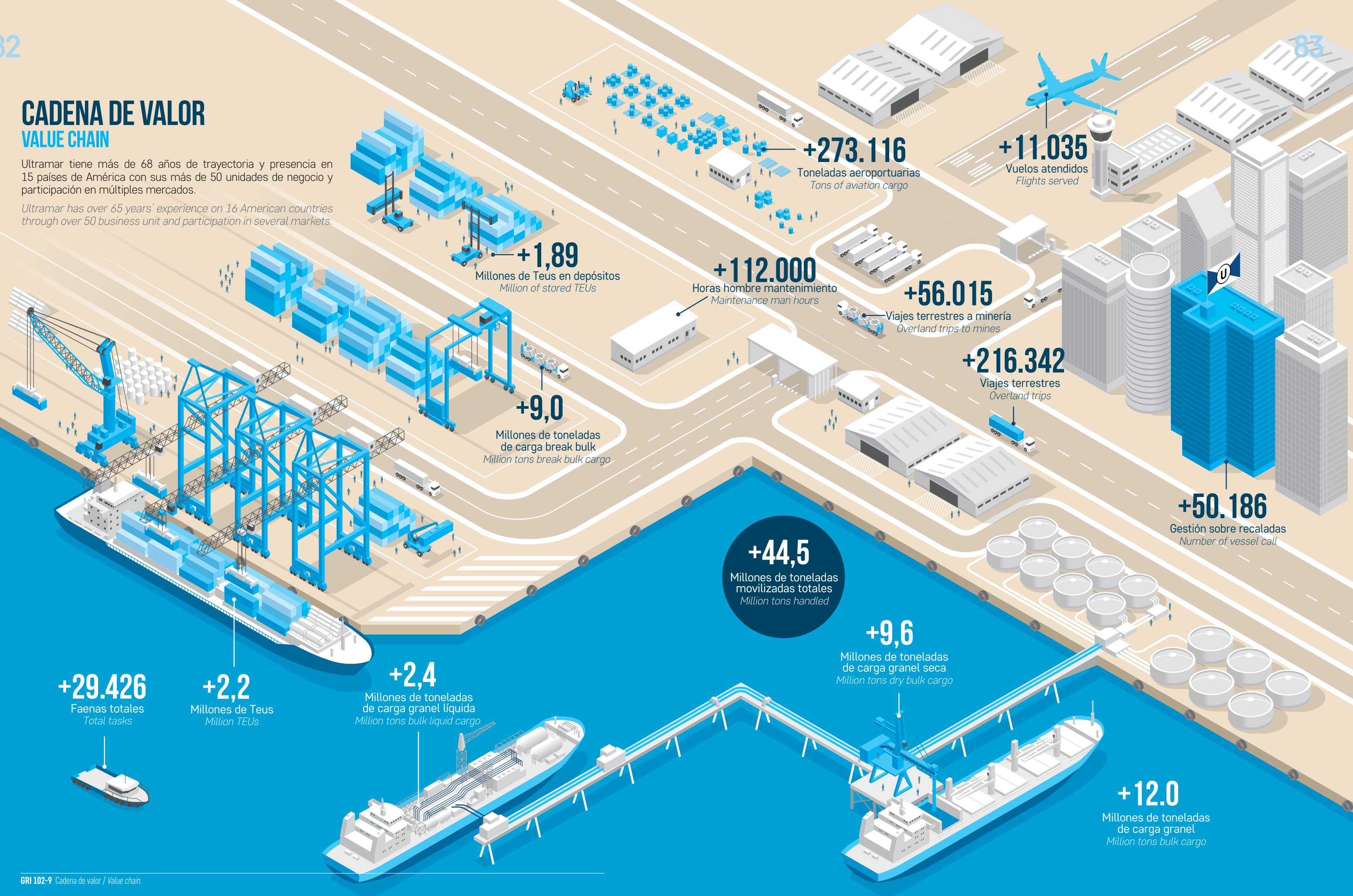
Agenciamiento y Soluciones Integrales / Agencies and Integral Solutions	Logística Industrial Industrial Logistics	Puertos / Ports
Agenciamiento portuario, agenciamiento general y servicios documentales. <i>Port agency, general shipping agency and documentary services.</i>	Almacenamiento de cargas. <i>Cargo warehousing.</i>	Operaciones portuarias. <i>Port operations.</i>
Representación de líneas navieras y armadores liner certificados. <i>Representation of shipping lines and certified shipowners.</i>	Documentación para las operaciones de importación y exportación. <i>Import and export documentation services.</i>	Coordinación de logística portuaria. <i>Port logistics coordination.</i>
Freight forwarding.	Transporte de carga especial por carretera, izaje y maniobras especiales. <i>Road transport services for special cargo, including lifting and special maneuvers.</i>	Estiba, almacenamiento, consolidación y movilización de cargas sólidas, líquidas y granel. / <i>Stowage, storage, consolidation and mobilization of solid, liquid and bulk cargo.</i>
Servicios de conexión y desconexión de flexibles para descarga de combustible. <i>Flexible hose connection and disconnection services for unloading fuel.</i>	Depósito de contenedores. <i>Container depot.</i>	Mantenimiento de terminales y equipos portuarios. <i>Maintenance of terminals and port equipment.</i>
Inspecciones y trabajos submarinos. <i>Underwater inspections and works.</i>	Prestación de servicios de ground handling agent, rampa y freight forwarder. / <i>Ground handling agent, ramp and freight forwarding services.</i>	Servicio a buques. <i>Attending vessels.</i>
Servicios de lanchas en atención de naves y terminales portuarios. <i>Launch services to attend vessels and port terminals.</i>	Servicios en cadena de abastecimiento hacia y desde la minería. <i>Supply chain services to and from mines.</i>	Almacenamiento y manipulación de contenedores. <i>Container storage and handling.</i>
Servicios armatoriales y logística portuaria. <i>Shipping services and port logistics.</i>	Servicios logísticos a medida, logística industrial. / <i>Customized logistics services and industrial logistics.</i>	Muellaje a la nave y a la carga. <i>Wharfage for vessels and cargo.</i>
Logística integral nacional e internacional de carga industrial y graneles líquidos. <i>Domestic and international Integrated logistics for industrial cargo and bulk, liquids.</i>	Manejo de graneles sólidos y líquidos. <i>Handling bulk solids and liquids.</i>	Manipulaciones y porteos. <i>Cargo handling and transfer.</i>
Trámites aduaneros. <i>Customs formalities.</i>	Mantenimiento, aseo y aspirado industrial. / <i>Maintenance, cleaning and industrial vacuuming.</i>	
	Operación y mantenimiento de plantas desaladoras. / <i>Operating and maintaining desalination plants.</i>	



CADENA DE VALOR VALUE CHAIN

Ultramar tiene más de 68 años de trayectoria y presencia en 15 países de América con sus más de 50 unidades de negocio y participación en múltiples mercados.

Ultramar has over 65 years' experience on 16 American countries through over 50 business unit and participation in several markets.



ASEGURAR UNA GESTIÓN EFICIENTE Y RENTABLE

MANAGE THE BUSINESS EFFICIENTLY AND PROFITABLY

Bajo estrictos protocolos de salud y seguridad, el 70% del personal de Ultramar siguió en las operaciones, dado el carácter esencial de la industria en las cadenas de suministro globales y nacionales. Para quienes fue posible, se implementó la flexibilidad laboral a través del teletrabajo y el uso de nuevas herramientas informáticas y digitales. Estos cambios posibilitaron una gestión más eficiente de los costos fijos en las unidades estratégicas de negocio y profundizaron los procesos de revisión interna de los costos operacionales.

70% of Ultramar’s employees continued working on-site under strict health and safety protocols, given the industry’s critical role in global and domestic supply chains. Flexible and remote working were offered where possible following the introduction of new IT tools. These changes enabled fixed costs to be efficiently managed at SBUs and supported internal reviews of operating costs.

Ventas (Millones de USD) / Sales (US\$ millions)

	Línea de Negocio Business line	2019 Auditado / Audited	2020 Auditado / Audited
	DAIS	323.83	272.18
	KAPTAN	224.35	215.37
	NELTUME PORTS	247.60	240.58
TOTAL ULTRAMAR*		765.92	712.77

* Ventas consolidadas de acuerdo a IFRS / Consolidate sales according to IFRS



“En una palabra: resiliencia, la capacidad que ha tenido todo el equipo para sobreponerse ante la adversidad” .
Augusto Ganoza, Transtotal (Perú)

“In one word it is resilience, the ability of the whole team to overcome adversity” .
Augusto Ganoza, Transtotal (Peru)

Iniciativas para Mejorar la Eficiencia y Excelencia Operacional

Initiatives to Improve Operational Efficiency and Excellence

¿Por qué es relevante?

Para Ultramar la excelencia operacional es de vital importancia. Poder entregar el mejor servicio y ser considerados una empresa profesional, seria, que integra las variables del entorno en su operación, es fundamental. Lo anterior genera fidelización de nuestros clientes, relaciones de largo plazo con contratistas y una relación estable con las comunidades que nos rodean.

Why is it important?

Operational excellence is vitally important to Ultramar. It is essential that Ultramar provides the best service and is considered a professional, serious company that integrates market variables into its business. This generates customer loyalty, long-term relationships with sub-contractors and a stable relationship with local communities.

Las UENs Ultramar implementaron diferentes tipos de iniciativas en la búsqueda de mejoras sustanciales en eficiencia y excelencia operacional.

Ultramar’s SBUs implemented several initiatives in pursuit of substantial improvements in operational efficiency and excellence.

Línea de Negocio Business Line	Unidad de Negocio Business Unit	Mejoras en la infraestructura y maquinarias para una labor más eficiente y rentable Improve infrastructure and machinery for a more efficient and profitable business	Inclusión de nuevas tecnologías y automatización para hacer más eficientes las operaciones, mejorar estándares, mediciones y entrega de informaciones Introduce new technologies and automation to improve operational efficiency, and to improve standards, measurements and information	Reestructuración del equipo y capacitaciones para agilizar procesos Restructure teams and provide training to streamline processes	Desarrollo de nuevos negocios Develop new business	Mejoras y optimizaciones en procesos y sistemas existentes Improve and optimize processes and systems
DAIS	AMI	●	●	●	●	●
	ANTCargo			●	●	●
	CB Fenton	●	●	●	●	●
	Naves	●	●	●	●	●
	Nodus Agencia (AMS, Unimarine, Global Shipping, Brings y Transmundo)	●	●	●	●	●
	Altamaritima México	●	●	●	●	●
	Norton Lilly USA & Caribe	●	●			●
	Norton Lilly Panamá		●			
	Remar	●	●		●	
	Rochamar	●	●	●	●	●
	Sagres Agencia (Rio Grande, Porto Alegre y Imbituba)	●	●			●
	Transtotal	●	●	●	●	●
	Trealmont Transport	●	●			
	Ultramar Agencia Marítima Chile (SMI, Bucalemu y Ulog Chile)	●	●	●	●	●
KAPTAN	Atco Sabinco			●		●
	Axintus	●	●	●	●	●
	Depocargo	●	●	●		●
	Nodus Logística (STL, SLI, Depósito Montevideo, Ontemar, TLU, STF)	●	●	●	●	●
	Medlog					
	Sitrans	●	●	●	●	●
	Stierlift	●	●	●	●	●
	Teisa	●	●			
NELTUME PORTS	UASL	●	●	●	●	
	Montecon	●	●			
	Puerto Angamos y TGN	●	●		●	
	Puerto Coronel		●			
	Puerto Mejillones		●	●	●	●
	Río Estiba	●	●		●	●
	Sagres Puertos (Rio Grande, Pelotas y Guaíba)	●	●	●	●	●
	TGU			●	●	
	TPA	●	●	●	●	●
	TPC	●	●	●	●	●
	TPR	●		●	●	●
	TPS	●	●	●	●	
	Ultraport	●	●	●	●	●



“La pandemia nos enseñó que tenemos una gran capacidad de adaptación. Supimos enfrentarnos a una situación totalmente desconocida y nos convertimos en protagonistas, enfrentando los desafíos que se nos plantearon día a día”.

Paola Barra, AMI (Argentina)

Durante el 2020, hubo distintos cambios y mejoras asociadas a la operación de Ultramar y a sus Unidades Estratégicas de Negocio. A causa de la pandemia y para favorecer el cuidado de los colaboradores, se potenció el teletrabajo y se profundizó el proceso de digitalización en relación con clientes. Además, destaca la implementación del enfoque “Stop Work” que permite a cualquier persona solicitar la detención de las operaciones en caso de que se identifique que se está realizando alguna acción de manera incorrecta, con potenciales implicancias para la seguridad de los colaboradores o de los procesos y procedimientos.

“The pandemic taught us that we have a tremendous capacity to adapt. We dealt with a totally unfamiliar situation and we became protagonists, we overcame the challenges that arose every day”.

Paola Barra, AMI (Argentina)

There were several changes and improvements associated with Ultramar’s business and its strategic business units during 2020. Remote working was strengthened and relationships with customers were digitized, to protect employees from the effects of the pandemic. The company also implemented the “Stop Work” approach, which allowed anyone to request the suspension of operations if any task was incorrectly performed, with potential implications for the safety of employees or for processes and procedures.

Principales Cambios en las Operaciones: Estructura e infraestructuras, Nuevas tecnologías, certificaciones, mejoras operacionales y nuevos servicios

Main changes in the business: New structures, infrastructures, technologies, certifications, operational improvements and services

DAIS

Ultramar Agencia Marítima (Chile): se recertificó con la ISO 9.001 (sistema de gestión de calidad), completó la migración a la ISO 45.001 (gestión de seguridad y salud) y empezó el proceso de implementación de la ISO 14.001 (sistema de gestión ambiental). **Bucalemu** cambió el posicionamiento de la flota a nivel nacional y eliminó la línea de negocios de transporte de lubricante a granel; además instaló cámaras y sensores en 5 unidades. Finalmente, **Ulog** implementó el TMS-Transport Management System, para controlar y apoyar la seguridad en el servicio de transporte terrestre.

***Ultramar Agencia Marítima (Chile):** certified that its quality management system still complies with the ISO 9001 standard. It completed its migration to the ISO 45001 standard for health and safety management, and began to implement an environmental management system that complies with ISO 14001. **Bucalemu** changed the positioning of its fleet nationwide and eliminated its bulk lubricant transportation business. It installed cameras and sensors in 5 units. Finally, **Ulog** implemented a Transport Management System, to control its land transportation services and improve their safety.*

Transtotal (Perú): la sede de Paita (Piura), que pasó a formar parte de ULOG Perú S.A., mejoró las plantinas de fajas transportadoras y adquirió una grúa de 65 toneladas.

***Transtotal (Peru):** the Paita site in Piura became part of ULOG Perú S.A., upgraded its conveyor belt plants and acquired a 65-ton crane.*

Norton Lilly (USA & Caribe): comenzó a implementar un nuevo sistema integral de agenciamiento que une en una única plataforma los sistemas de operaciones, documentación y contabilidad.

***Norton Lilly (USA & Caribbean):** began implementing a new integrated agency system that unites operational, documentary and accounting systems on a single platform.*

Norton Lilly (México): cerró la sucursal Ciudad del Carmen (Altamarítima).

***Norton Lilly (Mexico):** closed the Ciudad del Carmen branch (Altamarítima).*

Naves (Colombia): a raíz del aumento de las tarifas desde Asia a América Latina, se puso en marcha el servicio AS1 (Extra Loader for South America). Además, se realizaron cambios en la estructura del negocio con un enfoque más cercano al cliente. En la parte de Ulog, se transitó hacia un enfoque de logística integral, con énfasis en la logística nacional.

***Naves (Colombia):** the AS1 (Extra Loader for South America) service was launched as a result of the increase in tariffs from Asia to Latin America. The business structure was changed with a closer focus on the customer. Ulog introduced an integrated logistics approach, which emphasized domestic logistics.*

Rochamar (Brasil): contrató a una Gerenta de Desarrollo de Nuevos Negocios para profundizar en los negocios que se originan de los ya existentes.

***Rochamar (Brazil):** hired a New Business Development Manager to expand its businesses.*

Remar (Ecuador): empezó la logística integral para cargas a las Islas Galápagos.

***Remar (Ecuador):** began providing integrated logistics services for cargo to the Galapagos Islands.*

Trealmont Transport (Canadá): abrió su oficina en Prince Rupert, British Columbia, y un nuevo patio de contenedores en Montreal; además, adoptó un nuevo sistema de seguimiento de carga para la división de corretaje de camiones y un nuevo software para las actividades de transporte de mercancías.

***Trealmont Transport (Canada):** opened an office in Prince Rupert, British Columbia, and a new container yard in Montreal. It adopted a new cargo tracking system for the trucking division and new software for its cargo transportation services.*

CB Fenton (Panamá): estableció una nueva línea de supervisión, tanto en las áreas operativas como administrativas, con el propósito de tener mejores resultados en los procesos diarios, en la atención a nuestros clientes y el seguimiento de los servicios prestados, al igual que proporcionar un nuevo entorno de desarrollo de personas ante nuevos retos de liderazgo.

***CB Fenton (Panama):** established a new supervision line for its operational and administrative areas, to achieve better results from its daily processes, in serving our clients and monitoring the services provided, as well as providing a new development environment of people facing new leadership challenges.*

AMI (Argentina): abrió su oficina en Puerto San Lorenzo, donde la empresa cuenta con el mayor volumen de barcos graneleros; incorporó Microsoft Teams y One Drive para toda la compañía, además desarrolló su web y la plataforma Liner.

***AMI (Argentina):** opened an office in Puerto San Lorenzo, where the company has the largest volume of bulk vessels. It rolled out Microsoft Teams and One Drive to the entire company, and developed its website and Liner platform.*

KAPTAN

UASL (Chile): implementó el Software Hermes en Carga Área, el cual ayudó a mejorar la comunicación entre las líneas aéreas y la Aduana, además de reducir errores en la digitación y ocurrencias de multas. También amplió sus clientes tanto en nuevas contrataciones de representación para líneas aéreas como para servicios logísticos.

***UASL (Chile):** implemented the Hermes software for its air cargo, which improved communication between airlines and customs, and reduced typing errors and fines. It expanded its range of customers by adding new airline representation contracts and logistics services.*

Depocargo (Chile): contrató un suministro de energías renovables con la empresa Atria. También implementó un sistema de toma fotográfica al momento de pesar la carga y un software de acceso para camiones automatizado.

***Depocargo (Chile):** contracted a renewable energy supply from Atria. It implemented an automated camera at the weigh-bridge the load and automated truck access software.*

Medlog (Chile): trasladó su depósito desde Curauma hacia La Pólvora (Valparaíso), quedando 100% operativo para enero 2021. Además, abrió nuevos negocios con Flex-Box (venta de contenedores MSC) y Touax (leasing).

***Medlog (Chile):** moved its depot from Curauma to La Pólvora in Valparaíso, which became fully operational in January 2021. It launched new businesses with Flex-Box selling MSC containers, and with Touax involving leases.*

Sitrans (Chile): realizó un servicio de logística para el traslado de insumos y muestras PCR desde 22 puntos de faenas de su cliente BHP a laboratorios. Este servicio se realiza los 7 días a la semana y para ello, se asignan camionetas, camiones menores y camiones frigoríficos con 1 y 2 conductores; dado que el 100% de los colaboradores que asisten a faenas BHP deben contar con examen PCR negativo y para evitar contagios masivos y mantener la continuidad operacional del cliente.

***Sitrans (Chile):** carried out a logistics service for the transfer of PCR supplies and samples from 22 sites of its client BHP to laboratories. This service is carried out 7 days a week, since 100% of the collaborators who attend BHP tasks must have a negative PCR test and to avoid massive infections and maintain the operational continuity of the client.*

Atco Sabinco (Chile): trabajó para mantener las certificaciones ISO 9.001 (sistema de gestión de calidad), ISO 14.001 (sistema de gestión ambiental) y migrar a la ISO 45.001 (gestión de seguridad y salud). Además, se acreditó nuevamente con las certificaciones asociadas a la cadena de abastecimiento, ACHILES y SICEP.

***Atco Sabinco (Chile):** certified that its quality management system still complies with the ISO 9001 standard, its environmental management system still complies with the ISO 14001 standard and migrated to the ISO 45001 standard for health and safety management. It was again accredited with ACHILES and SICEP.*

Stierlift (Perú): instauró las áreas de Administración y Finanzas, y Recursos Humanos. También implementó un nuevo plan estratégico 2020-2025 de la mano del cambio en su Gerencia General.

***Stierlift (Peru):** established Administration and Finance, and Human Resources departments. It executed its 2020-2025 strategic plan in conjunction with a change in its CEO.*

En Uruguay, **SLI** incorporó personal para la gestión de las operaciones en un depósito tercerizado; **TLU** incorporó el manejo de TSK (tiosulfato de potasio); **STL** construyó una planta de lavado de isotanques; y **NLI**, para el proyecto principal en 2020, desarrolló la base de las operaciones en un depósito tercerizado fuera del puerto.

*In Uruguay, **SLI** hired personnel to manage operations in an outsourced warehouse; **TLU** incorporated the management of TSK (potassium thiosulfate); **STL** built an isotank washing plant; and **NLI**, for the main project in 2020, developed the base of operations in an outsourced warehouse outside the port.*

NELTUME PORTS

TPC (Chile): obtuvo la Resolución de Calificación Ambiental para la construcción del Proyecto de Modernización del Puerto de Coquimbo, la cual comenzó el 24 de noviembre de 2020. Además, se implementó un nuevo sistema de captación de polvo en la Bodega 1.

TPA (Chile): desarrolló la profundización (dragado) de los sitios 4 y 5 y mantención del sitio 1. Para el dragado se utilizó un sistema de mantas geotextiles en el fondo marino lo cual permitirá aumentar la profundidad y abrirá la posibilidad de que recalen buques del tipo Post-Panamax Plus, que realizan servicios directos desde Asia.

Puerto Mejillones (Chile): en julio 2020 entró en operación su nueva modalidad de recepción, almacenamiento y embarque de concentrados de cobre, como resultado de su proyecto de ampliación de capacidad.

Ultraport (Chile): remodeló e implementó nuevas instalaciones para el personal operativo y mantenimiento, asegurando la presencia en terreno de jefes de operaciones (oficinas, comedores, camarines, taller de instrumentación, entre otros). Además, en Punta Arenas, implementó el Sistema Octopi by Navis, orientado a mejorar la visibilidad, productividad y seguridad de la compañía de cara a sus clientes. Octopi by Navis (cloud-based terminal operating system) es una plataforma fácil de usar, diseñada específicamente para puertos medianos y pequeños, con el objetivo de reducir costos operacionales e incrementar la productividad, transformándose en el primer puerto nacional en implementarla.

TPR (Argentina): puso en marcha una nueva logística ofrecida a la carga boliviana por bajante extraordinaria de Hidrovía Paraná-Paraguay. Además, convirtió la carga fluvial de barcazas a modo terrestre a través de la vía ferroviaria oriental y con camiones por Rutas Argentinas. Además, puso en marcha la conversión de Carga Break Bulk a contenedores, vinculada a la Industria Siderúrgica, y amplió sus servicios a otros rubros productivos.

Montecon (Uruguay): implementó andenes con 700 tomas para contenedores reefer para cargas perecederas. Esto permite atender mejor el área de mercadería perecedera, con una mayor oferta de servicio tanto en frío como en monitoreo en tiempo real de las condiciones del contenedor.

Río Estiba (Uruguay): desarrolló e implementó un sistema de control de stock y gestión de depósito de químicos de la empresa KEMIRA. Este sistema incluye una plataforma web, un software y todos los lectores. Ha sido destacado tanto por el cliente directo (KEMIRA) como por su principal cliente (UPM).

TPC (Chile): received the Environmental Approval Resolution to construct the Coquimbo Port Modernization Project, which began on November 24, 2020. It installed a new dust collection system in Warehouse 1.

TPA (Chile): dredged docks 4 and 5 and maintained dock 1. A system of geotextile seabed mats was used during dredging, which will increase the depth and allow Post-Panamax Plus vessels to call, which operate direct services from Asia.

Puerto Mejillones (Chile): commissioned its new method for receiving, storing and shipping copper concentrates in July 2020 as a result of its capacity expansion project.

Ultraport (Chile): remodelled and implemented new facilities for operations and maintenance employees, which ensured that operations managers could remain on-site (offices, dining rooms, changing rooms, instrumentation workshops, and other facilities). It implemented the Octopi by Navis System in Punta Arenas, to improve the company's visibility, productivity and safety from a customer perspective. Octopi by Navis is a cloud-based terminal operating system that is an easy-to-use platform designed specifically for small and medium-sized ports. It reduces operational costs and increases productivity, and Punta Arenas is the first Chilean port to implement it.

TPR (Argentina): launched a new logistics service for Bolivian cargo, due to the extraordinary low Paraná-Paraguay waterway. It converted its river cargo from barges to overland using the eastern railroad and trucks provided by Rutas Argentinas. It started to convert break bulk cargo, linked to the steel industry to containers, and expanded its services into other productive areas.

Montecon (Uruguay): implemented platforms with 700 reefer container outlets for perishable cargo. This improves its perishable goods services, as it increases its cold storage services and provides real time monitoring of each container's status.

Río Estiba (Uruguay): develop and implemented an inventory control system and chemical warehouse management system from KEMIRA. This system includes a web platform, software and all the sensors. It has been appreciated by the direct customer KEMIRA and its main customer UPM.



Puerto Angamos: descarga de parques eólicos / unloading wind farms.



Montecon: andenes reefer / Reefer platforms



Ultraport: implementa sistema operativo Octopi en Punta Arenas
implemented an Octopi operating system in Punta Arenas

ENTREGAR SERVICIOS DE EXCELENCIA

DELIVER EXCELLENT SERVICES

¿Por qué es relevante?

Ser un socio en quien confiar es la promesa que hacemos a nuestros clientes y trabajamos para que cada colaborador haga suya esta definición en su trabajo diario. Tener un desempeño comercial de excelencia y abarcar sus distintos requerimientos es prioridad para mantener la fidelidad y satisfacción.

Why is it important?

Being a partner you can trust is the promise we make to our customers, and we ensure that every employee applies this to their daily work. Excellent commercial performance and meeting customer's requirements are our priorities, to maintain loyalty and satisfaction.

En un contexto mundial de mayor incertidumbre, Ultramar trabajó para conservar la excelencia de sus prestaciones, profundizando sus servicios integrales y agregando valor a través de la adecuada gestión de data e información para todos los actores y mercados del comercio internacional.

Ultramar maintained the excellence of its services, extended its integrated services and added value in an uncertain global context, by carefully managing data and information for all its international trade participants and markets.



“Es increíble ver el compromiso que ha tenido la gente durante todos estos meses, asegurando una excelencia operacional en todas las labores que hacen en el día a día”.
Catalina Viancos, Naves (Colombia)

“It is incredible to see people's commitment throughout these months, as they strive for operational excellence in all their daily tasks”.
Catalina Viancos, Naves (Colombia)

Durante el 2020, de las 35 UENs de Ultramar, 28 midieron la satisfacción de sus clientes, a través de entrevistas, encuestas telefónicas o formularios en línea, alcanzando casi 19 mil clientes y logrando una satisfacción general del 72,3%.

28 of Ultramar's 35 SBUs measured customer satisfaction during 2020, through interviews, telephone surveys and online forms. They reached almost 19,000 customers and achieved an overall satisfaction of 72.3%.

Resultados Encuesta de Satisfacción de Clientes 2020

Customer Satisfaction Survey Results 2020



Línea de Negocio Business line	Universo total (número de clientes) / Total number of customers	Muestra total (N° clientes encuestados) / Number of customers surveyed	% de Satisfacción / Satisfaction percentage
DAIS	20.365	18.190	76,1
KAPTAN	549	210	53,6
NELTUME PORTS	2.353	237	87,2
TOTAL	23.267	18.637	72,3*

* Nota: promedio / Note: average

De manera general, las acciones desarrolladas durante el 2020, para mejorar la satisfacción de los clientes, fueron:

- Mejora de los canales y profundidad de la comunicación.
- Identificación de clientes con baja tasa de respuestas, para mejorar la atención y brindar mejores soluciones conjuntas.
- Revisión, actualización, digitalización y mejoras de procesos, especialmente facturación y despachos.
- Actualización o lanzamiento de páginas web.
- Instalación de tótems para la atención al usuario en las oficinas.
- Mejoras en los sistemas de información para que el cliente pueda mapear en tiempo real la transferencia de cargas.

The general 2020 action plans to improve customer satisfaction were as follows:

- Improve communication channels.
- Identify customers with low response rates, to improve services and provide better joint solutions.
- Review, update, digitize and improve processes, especially billing and dispatching.
- Launch or update web pages.
- Install user totems at offices.
- Improve information systems so the customer can map cargo transfers in real time.

En relación con la gestión de clientes realizada durante el 2020, se pueden rescatar las siguientes iniciativas:

Customer management initiatives during 2020 include the following:

DAIS

Transtotal (Perú): se fortalecieron los canales de comunicación con los clientes para asegurar su fidelidad y se elaboraron los estándares y procedimientos globales de seguridad para la prevención de actividades ilícitas.

Transtotal (Peru): strengthened communication channels with customers to safeguard their loyalty, and prepared global security standards and procedures to prevent illegal activities.

Norton Lilly (USA & Caribe): se implementó un “Dashboard COVID” para entregar información actualizada a los clientes sobre el estado de los servicios y restricciones sanitarias.

Norton Lilly (USA & Caribbean): implemented a “COVID-19 Dashboard” to provide customers with updated information on the status of services and sanitary restrictions.

Nodus (Uruguay): se adoptaron diferentes medidas de flexibilización y adaptación al contexto para no perjudicar a los clientes (Brings) y se comenzó a trabajar con un nuevo cliente en la atención de escalas en la Terminal Portuaria de Punta Pereira (carga de pulpa de celulosa).

Nodus (Uruguay): adopted various context flexibility measures to avoid harming customers (Brings) and began to operate with a new customer to attend pulp cargo calls at the Punta Pereira Port Terminal.

CB Fenton (Panamá): Reforzó el contacto con el cliente con el objetivo de mantenerlo actualizado respecto a los constantes cambios en las normativas implementadas por las diversas autoridades incluyendo la Autoridad del Canal de Panamá.

CB Fenton (Panama): Reinforced contact with the customer in order to keep him updated regarding the constant changes in the regulations implemented by the various authorities, including the Panama Canal Authority.



STIERLIFT

KAPTAN

UASL (Chile): lanzó una nueva página web www.uasl.cl con numerosas funciones para clientes, proveedores, colaboradores y público en general.

Depocargo (Chile): Implementó un sistema de medición de satisfacción, además de una evaluación que el cliente hace de manera presencial al finalizar el servicio en los counter. También, implementó un sistema de voucher y facturación a través del portal www.depocargo.cl

Teisa (Chile): realizó desayunos entre el Jefe Comercial, el Encargado de Fidelización y sus clientes para levantar necesidades y sugerencias. Adicionalmente, realizó una capacitación a clientes para el correcto uso del portal www.teisa.cl y sumó una nueva herramienta llamada "Requerimiento Comercial" para tratar discrepancias o diferencias en la facturación general.

Medlog (Chile): implementó un Modelo de Calidad de Servicio con foco en potenciar la cercanía al cliente, procesos de facturación al día y entregar mayor valor agregado.

Stierlift (Perú): comenzó un proceso de mayor acercamiento con sus clientes a través de reuniones virtuales para conocer mejor sus requerimientos.

STL (Uruguay): incorporó en su página web un Chatbot, en donde los clientes pueden consultar una serie de opciones recibiendo respuestas estandarizadas; además, incorporó envío de informe mensual a los armadores con datos de movimientos en terminal, reporte de reparaciones, lavados, PTI y tiempos de demora.

NELTUME PORTS

Puerto Coronel (Chile): alcanzó el 80% de cumplimiento de la primera fase de implementación del modelo de Gestión de Experiencia Clientes. Además, se desarrolló un upgrade a la plataforma Agenda Coronel Online, con el objetivo de facilitar el retiro y entrega de contenedores, reduciendo los tiempos de espera para los transportistas y planificando de mejor forma la operación del depósito.

Puerto Angamos (Chile): apostó por la diversificación de clientes a través de acuerdos para la operación logística de contenedores, proyectos solares y carga de proyectos. Firmó un contrato con la Sociedad Química y Minera de Chile (SQM) para embarcar cloruro de potasio, nitrato de potasio y sus derivados en formato de maxisacos y granel. Además, gestionó la descarga de tres parques eólicos completos, para las comunas de Calama y Antofagasta, evento que significó una importante adaptación y mejora de los servicios a clientes.

TPS (Chile): implementó un portal web transaccional donde las Agencias de Aduana, que tramitan servicios por cuenta de los clientes finales, lo puedan hacer directamente online y sin trámites o pagos presenciales.

UASL (Chile): launched its new website www.uasl.cl with numerous features for its customers, suppliers, employees and the general public.

Depocargo (Chile): implemented a satisfaction measurement system and an on-site evaluation by customers when the service is complete in the counters. It implemented a voucher and billing system using its portal at www.depocargo.cl

Teisa (Chile): arranged breakfasts that included the Sales Manager, the Loyalty Manager and their customers, to discuss their requirements and suggestions. It trained customers how to correctly use the portal www.teisa.cl and added a new tool called a "Commercial Request" to deal with discrepancies in general billing.

Medlog (Chile): implemented a Service Quality Model focused on drawing customers closer, prompt billing processes and providing added value.

Stierlift (Peru): began to draw closer to its customers through virtual meetings, to improve its understanding of their requirements.

STL (Uruguay): added a Chatbot on its website, where customers can ask a series of questions receiving standardized responses; in addition, it incorporated the sending of a monthly report to the shipowners with data on terminal movements, repair reports, washings, PTI and delay times.

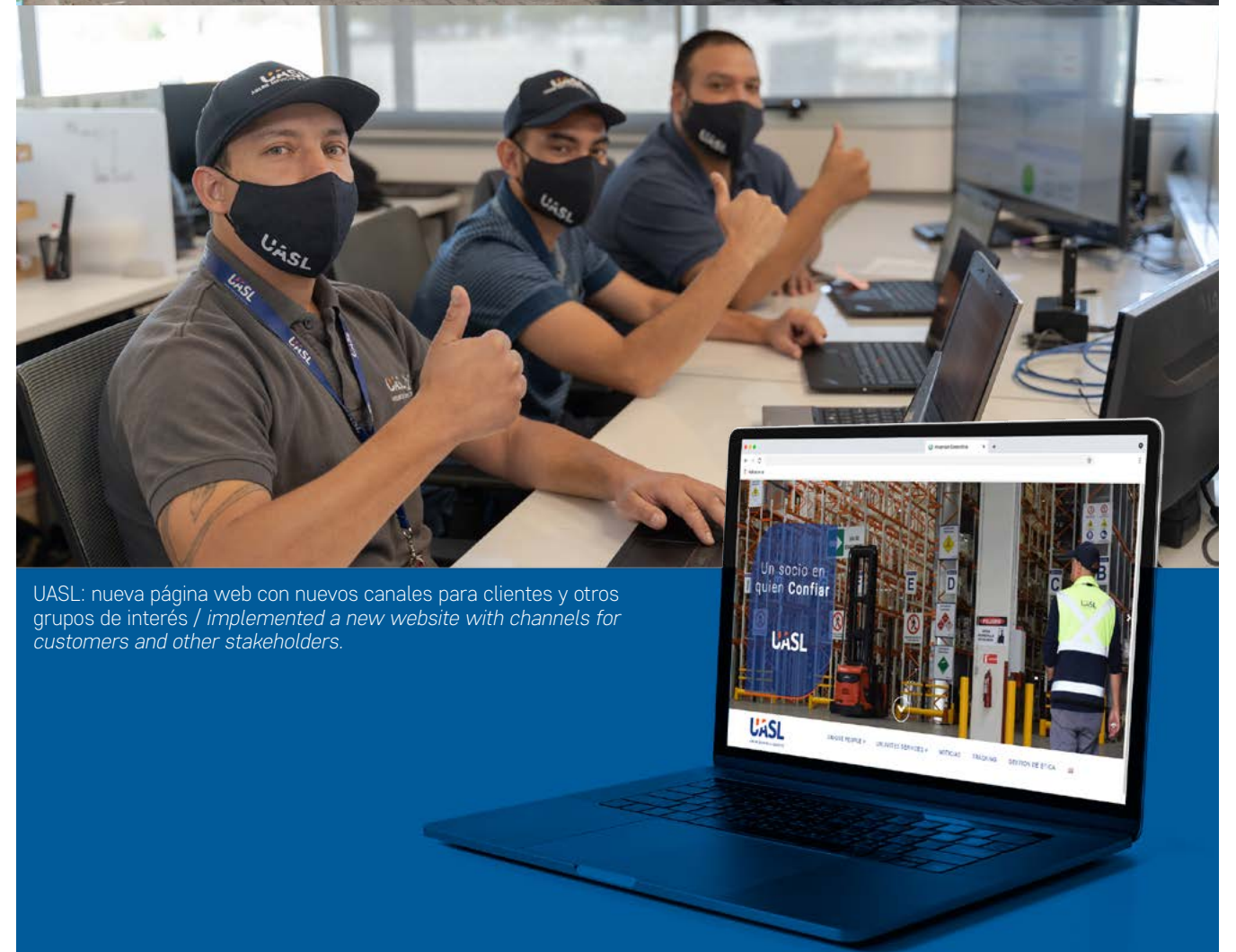
Puerto Coronel (Chile): reached 80% compliance during the first phase of implementing its Customer Experience Management model. It upgraded the Coronel Online Agenda platform to facilitate container collection and delivery, which reduced waiting times for truckers and improved the depot's planning.

Puerto Angamos (Chile): focused on customer diversification through logistics agreements for containers, solar projects and project cargo. It signed a contract with Sociedad Química y Minera de Chile (SQM) to ship potassium chloride, potassium nitrate and its derivatives in maxi-bags and in bulk. It managed the unloading of three wind farms (Calama, Cerro Tigre and Tchamma). This event resulted in a significant adaptation and improvement to its services.

TPS (Chile): implemented a transactional web portal where Customs Agencies can directly process services online on behalf of their customers, without face-to-face procedures or payments.



Puerto Angamos: porteo y transferencia de maxisacos de la empresa SQM / SQM maxi-bag handling and transfers.



UASL: nueva página web con nuevos canales para clientes y otros grupos de interés / implemented a new website with channels for customers and other stakeholders.

04.

DESARROLLO SOCIAL

SOCIAL DEVELOPMENT

Ser un actor relevante del desarrollo en los territorios donde operamos, creando valor para nuestros proveedores y comunidades.

We play a significant role in the development of our host countries, by creating value for our suppliers and local communities.



Tema material que contiene el capítulo:
Desarrollo de comunidades
Desarrollo de proveedores

¿Por qué es relevante?
El propósito de contribuir a la calidad de vida de las personas ha impulsado la visión de corresponsabilidad en el desarrollo de los territorios donde operan las unidades estratégicas de negocio de Ultramar, creando valor no sólo para nuestros clientes, sino también para nuestros proveedores y comunidades.

Material topics in this chapter:
Community Development
Supplier Development

Why is it important?
The purpose of contributing to people's quality of life has driven the vision of co-responsibility for host country development at Ultramar's strategic business units, creating value not only for our customers, but also for our suppliers and local communities.

CREAR OPORTUNIDADES QUE APORTEN AL DESARROLLO Y A LA CALIDAD DE VIDA DE LAS COMUNIDADES DONDE ESTAMOS INSERTOS

CREATE OPPORTUNITIES THAT CONTRIBUTE TO THE DEVELOPMENT AND QUALITY OF LIFE OF OUR LOCAL COMMUNITIES

Durante el 2020, la empresa reforzó el compromiso por impulsar el diálogo y los vínculos de confianza con sus grupos de interés. Ultramar continuó promoviendo la transición desde la contribución filantrópica hacia una gestión activa de las comunidades. De esta manera, 22 UENs de negocio implementaron metodologías, herramientas y lineamientos compartidos corporativamente para desarrollar una buena relación con los diferentes actores de sus entornos.

The company reinforced its commitment to building dialogue and trust with its stakeholders during 2020. Ultramar continued to encourage the transition from philanthropic contributions to active community engagement. Accordingly, 22 SBUs implemented methods, tools and guidelines that were shared within the company to develop a good relationship with stakeholders in their local communities.



“Somos responsables todos como comunidad. Una irresponsabilidad de uno de nosotros puede provocar un mal muy grande, tanto para nosotros como para nuestro entorno. Es algo que hemos aprendido junto con la fragilidad y fortaleza humana”.

Pablo Cora, Montecon (Uruguay)

“We are all responsible as a community. Irresponsibility by one of us can cause significant damage, both to ourselves and to our environment. It's something we've learned along with human frailty and strength”.

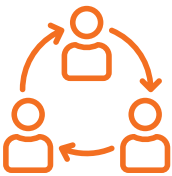
Pablo Cora, Montecon (Uruguay)

Se lanzó la **Política de Relacionamento con Grupos de Interés** para todas las empresas filiales y coligadas de Ultramar, con el objetivo de compartir y articular las buenas prácticas generadas por las UENs para el desarrollo de las comunidades y distintos actores que tienen relación con nuestro quehacer.

The Stakeholder Engagement Policy was launched for all Ultramar's subsidiaries and associates, with the aim of sharing best practices in community and stakeholder development at SBUs' level.

Esta política define que el marco de trabajo con los grupos de interés es conducido por los siguientes principios:

This policy defines the framework for working with stakeholders. It includes the following principles:



Involucrarse Involvement

Ser conscientes del territorio donde se desarrollan las operaciones, manteniendo actualizados a los colaboradores sobre su contexto y necesidades. Identificar la diversidad cultural de las comunidades y los espacios de posible impacto.

Be involved in the local community and keep employees informed of their situation and requirements. Identify cultural diversity within these communities and any opportunities to get involved.



Dialogar Dialogue

Tener canales de comunicación formales disponibles y abiertos hacia los grupos de interés y fomentar su participación. Mantener un levantamiento actualizado de sus necesidades y expectativas en relación con la compañía.

Open formal communication channels with stakeholders and encourage their participation. Regularly review their requirements and expectations in relation to the company.



Ser transparentes Transparency

Velar por la confianza y transparencia en el diálogo y participación con los grupos de interés. Articular vínculos cercanos, cuidar las relaciones de largo plazo con ellos y respetar sus intereses.

Ensure that dialogue with stakeholders is built on trust and transparency. Build close links with them, nurture long-term relationships and respect their interests.



Autónomos Autonomy

Promover una gestión autónoma por parte de las empresas filiales y coligadas de Ultramar sobre sus grupos de interés en los territorios donde operan, dado el conocimiento del territorio con que cuentan y su capacidad para satisfacer los requerimientos locales.

Encourage Ultramar's subsidiaries and associates to independently manage their local stakeholders, given their knowledge of the locality and their ability to meet local requirements.

En 2020, 21 de las 35 UENs de Ultramar, equivalentes al 58%, contaban con la identificación de sus grupos de interés. Seis de ellas pertenecen a la línea DAIS, cuatro a KAPTAN y 11 a NELTUME PORTS. Gracias a esta gestión, han alcanzado un mejor entendimiento de los desafíos territoriales para el desarrollo de las comunidades.

By 2020, 21 of 35 Ultramar SBUs (58%) had identified their stakeholders. Six belong to the DAIS line, four to KAPTAN and eleven to NELTUME PORTS. This approach has given them a better understanding of the local challenges to community development.

Desarrollo de Comunidades
Community Development

¿Por qué es relevante?

Ultramar y sus unidades estratégicas de negocio son actores claves para el desarrollo económico y social de los territorios y comunidades donde operan. El apoyo a los actores locales es fundamental para mejorar la calidad de vida de las personas.

Why is it important?

Ultramar and its Strategic Business Units are key players in the economic and social development of their local communities. Supporting local stakeholders is essential to improving people's quality of life.

La pandemia del COVID-19 mostró con mayor claridad la interdependencia que existe entre las UENs y las comunidades en las cuales están insertas. En este sentido, se impulsó con mayor profundidad la creación de valor compartido a nivel local, entendiendo el contexto territorial, sus potencialidades y necesidades para su desarrollo sostenible desde la perspectiva social.

The COVID-19 pandemic clearly demonstrated the interdependence between SBUs and their local communities. Therefore, the creation of local shared value was encouraged even further, based on a careful understanding the local situation, its sustainable development potential and requirements from a social perspective.



“Estamos muy contentos de poder aportar y estar presentes. En ocasiones son pequeños detalles, como el acompañamiento a los niños y a sus familias, los que ayudan a sobrellevar estos momentos tan difíciles”.

Francisco Godoy, TPA (Chile)

“We are very pleased to contribute. Sometimes it is little details, such as supporting children and their families, which helps people to get through these difficult times”.

Francisco Godoy, TPA (Chile)

Las inversiones sociales que las unidades de negocio realizan a nivel territorial se pueden agrupar en:

- Gestión Comunitaria.
- Iniciativas de filantropía (donaciones) y voluntariado corporativo.

Local social investments by Business Units can be grouped as follows:

- Community Engagement
- Philanthropy initiatives (donations) and corporate volunteering.

Inversión social total 2020 / 2020 total social investment

	Total de inversión social (USD) Total social investment (USD)	Gestión comunitaria (USD) Community Management Initiatives (USD)	Iniciativas filantrópicas y voluntariado (USD) Philanthropic initiatives and volunteering (USD)	N. Personas beneficiadas Number of people who benefited	N. Instituciones beneficiadas Number of benefited institutions
2017	1.671.656	1.671.656	N/A	278.500	N/A
2018	2.031.660	1.445.637	586.023	112.114	N/A
2019	1.712.799	547.493	1.165.307	146.228	N/A
2020	1.460.285	823.793	636.492	33.555	363

Gestión Comunitaria
Community Engagement

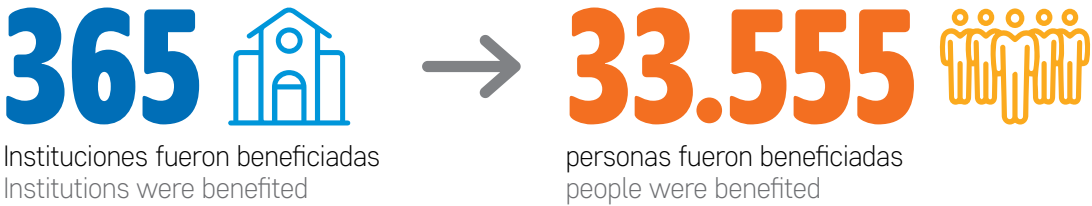
Como parte de los compromisos de Ultramar con la generación de vínculos sostenibles con las comunidades, la compañía busca tener nexos permanentes con ellas, a través de la ejecución de estrategias de relacionamiento enfocadas en las áreas de educación, cultura, deporte, salud y medioambiente, entre otras.

Ultramar is committed to building sustainable links with local communities, and the company builds ongoing links with them through engagement strategies focused on education, culture, sports, health, the environment and other areas.

19 de las 35 unidades de negocio de Ultramar (54%) cuentan con programas establecidos de participación y desarrollo de las comunidades locales con procedimientos de evaluación de los impactos esperados.

In total 19 of Ultramar's 35 business units (54%) have local community involvement and development programs with procedures for evaluating their expected impact.

Durante el año 2020 / During 2020



Puerto Angamos y TGN: apoyo a la educación online. / support for online education.

Iniciativas de gestión comunitaria en las UENs de Ultramar:

Community engagement initiatives in Ultramar's SBUs:

DAIS

Con el fin de promover el desarrollo educacional durante la pandemia, **Ultramar Agencia Marítima Chile** entregó tablets con acceso a Internet para facilitar la participación en clases de sus alumnos de manera virtual, a los Liceos en Valparaíso Alfredo Nazar Feres, Instituto Marítimo, Liceo Matilde Brandau de Ross e Instituto Superior de Comercio; en Quintero el Colegio Don Orione; en San Antonio al Instituto Comercial y en Punta Arenas al Liceo Politécnico Raúl Silva Henríquez. Además, financió la habilitación de un laboratorio de electrónica para el Liceo Alfredo Nazar y se hizo una donación al Parque de la Ciencia en San Antonio.

Seguendo con su Plan de Relacionamento Comunitario, **Sagres** mantuvo relaciones estratégicas con el Centro de Convivencia "Meninos do Mar" (CCMar, en Rio Grande) y con la iniciativa OTROPORTO en Pelotas. Por su parte, **Norton Lilly USA & Caribe** estuvo enfocado en Big Brothers Big Sisters of South Alabama (BBBS), que ofrece a los colaboradores la posibilidad de realizar mentorías con jóvenes en situación de riesgo social. Además, en el año 2020, en colaboración con la Mobile Area Chamber of Commerce, se sumó al programa Socios para el Crecimiento (Partners for Growth), que busca la creación de empleos locales. Además, en **Altamaritima México** se estrecharon relaciones y gestiones con el Instituto Nacional de Migración.

Nodus continuó con su programa de orientación y motivación vocacional con el liceo Nueva Palmira para disminuir la deserción escolar, y **Transtotal** se enfocó en las iniciativas de apoyo a la comunidad del distrito de Calleria en Ucayali, Perú.

Ultramar Agencia Marítima Chile provided tablets with Internet access, in order to encourage education during the pandemic and enable students to participate in virtual classes, to the Technical Colleges in Valparaíso Alfredo Nazar Feres, Marítimo, Matilde Brandau de Ross and Higher Institute of Commerce; in Quintero the Don Orione School; in San Antonio to the Commercial Institute and in Punta Arenas to the Raúl Silva Henríquez Polytechnic High School. In addition, it financed the installation of an electronics laboratory for the Alfredo Nazar High School and a donation was made to the Science Park in San Antonio.

Sagres continued implementing its Community Engagement Plan, by continuing its strategic relationships with the "Meninos do Mar" (CCMar in Rio Grande) Communal Center and with the OTROPORTO initiative in Pelotas. **Norton Lilly USA & Caribbean** focused on Big Brothers Big Sisters of South Alabama (BBBS), which offers employees the opportunity to mentor vulnerable young people. It joined the Partners for Growth program in 2020, which aims to create local jobs, in collaboration with the Mobile Area Chamber of Commerce. **Altamaritima México** strengthened its relationship with the National Migration Institute.

Nodus continued its vocational guidance and motivation program with Nueva Palmira College to reduce school dropout rates, and **Transtotal** focused on community support initiatives in the Calleria district of Ucayali, Peru.



Ultramar Agencia Marítima Chile : entregó tablets con acceso a Internet al Liceo Alfredo Nazar Feres de Valparaíso.
 Provided tablets with Internet access to Alfredo Nazar Feres Technical College in Valparaíso.

KAPTAN

Sitrans siguió apoyando a la Fundación Recrea y su labor en el barrio transitorio La Chimba en Antofagasta, colaborando con las familias que viven en el sector y que por la contingencia sanitaria vieron afectadas sus necesidades básicas. Sus colaboradores, además, realizaron un voluntariado corporativo para donar sangre al hospital regional. En San Antonio, la compañía apoyó la habilitación de un contenedor modular para el punto de control sanitario en el sector de Leyda. En Valparaíso se enfocó en la recepción y manejo de 2 mil cajas de alimentos para los habitantes de la zona, apoyando directamente a las familias de la Comunidad de Placilla. En Talcahuano, junto a la Confederación Nacional de Camioneros y la Seremi de Salud de Concepción, la empresa ayudó a ejecutar una campaña de vacunación contra la influenza para más de 300 transportistas.

Teisa participó de la campaña nacional para la entrega de cajas de alimentos básicos a familias vulnerables de la comuna de La Pintana, en la Región Metropolitana (Chile).

Nodus realizó un programa de tutorías para colaborar en los proyectos finales de la carrera de Ingeniería Logística y ejecutó el programa Orientando Orientales para apoyar al liceo de Nueva Palmira (Uruguay). También, en línea con la educación, **Axinntus** llevó a cabo un programa de nivelación de estudios para sus colaboradores y continuó con el programa "Axinntus, Contigo y Tu Entorno".

Medlog trabajó en mapear a sus principales grupos de interés comunitarios en las zonas donde opera (Valparaíso, Arica, Concepción, Santiago y San Antonio), para así priorizar su gestión de desarrollo social a realizar el 2021. Además, mantuvo el trabajo con la Aldea de Niños Cardenal Silva Henríquez en El Quisco, apoyándola con la reparación de la sala multiuso, la habilitación de la casa de vida independiente para mujeres mayores de 18 años y la entrega de regalos para fechas especiales.

Sitrans continued to support the Recrea Foundation's program for the La Chimba transitional neighborhood in Antofagasta, by collaborating with families living there whose basic needs were affected by the pandemic. Its employees also volunteered to donate blood to the regional hospital. The company in San Antonio supported the installation of a modular container for a health check point in the Leyda sector. It focused on receiving and handling 2,000 boxes of food for the residents of Valparaíso, and directly supported families in the Placilla community. The company supported an influenza vaccination campaign for over 300 truckers in Talcahuano, together with the National Truckers Confederation and the Concepción Regional Health Authority.

Teisa participated in a national campaign to provide basic food boxes to vulnerable families in La Pintana in the Metropolitan Region (Chile).

Nodus launched a mentoring program to support final projects within the Logistics Engineering course, and implemented the "Orientando Orientales" program to support Nueva Palmira College (Uruguay). Axinntus arranged an educational program for its employees and continued with the "Axinntus, Contigo y Tu Entorno" (Axinntus, With You and Your Environment) program.

Medlog mapped its main community stakeholders close to its facilities in Valparaíso, Arica, Concepción, Santiago and San Antonio, in order to prioritize its social development program for 2021. It also continued to support the Cardenal Silva Henríquez Children's Village in El Quisco, by repairing a multipurpose room, fitting out a house for independent women over 18 years old and providing gifts for special dates.



TPS: recolección de alimentos para entrega de cajas durante la pandemia.
 Food collection to deliver food boxes during the pandemic.

Puerto Mejillones, Ultraport y Puerto Angamos y TGN: módulos para el Hospital de Mejillones / modules for the Mejillones Hospital.

NELTUME PORTS

Dentro del plan de relacionamiento comunitario de **Ultraport**, la empresa apoyó la labor de la Academia de Arte "Ramón Vergara Grez", en la comuna de Mejillones, y el programa de lenguaje "Primero Lee", que por primera vez se llevó a cabo en la comuna de Valparaíso.

TPS apoyó a los bomberos locales y a la Fundación Waterman Chile en beneficio de los niños afectados por los incendios en los cerros San Roque y Rocuant. Además, la empresa participó de la entrega de 284 cajas de alimentos para las familias más afectadas por la pandemia y como sistema portuario aportó en conjunto con otros actores 2.200 cajas más.

TPA continuó con la implementación del plan "Arica mi Ciudad Puerto", que cuenta con cuatro ámbitos de acción: educación, cultura, deporte y medio ambiente. En el área educativa, los colaboradores de TPA promovieron encuentros virtuales con estudiantes del Liceo Domingo Santa María y con profesores de la Red Futuro Técnico. En el ámbito cultural participó del Carnaval de Arica 2020 y en deportes promovió la realización de jornadas masivas y gratuitas en alianza con gimnasios locales. Por último, en el área ambiental fortaleció el punto limpio comunitario para el reciclaje de PET y de aluminio.

TPC llevó a cabo actividades artístico-culturales con la Junta de Vecinos del sector Vicuña, perteneciente a la parte alta de Coquimbo. Entre ellas, destacó la pintura de un mural que describe las tradiciones locales de los vecinos del sector.

En conjunto con la Corporación Deportiva de Mejillones, **Puerto Mejillones** mantuvo su Escuela de Tenis, impulsando actividades con un sello inclusivo de forma virtual y presencial. También conservó la Escuela de Ballet en conjunto con la Fundación Cultural de Mejillones. Asociado a la pandemia, Puerto Mejillones entregó tres oficinas modulares para el personal administrativo del Hospital Comunitario de Mejillones, con el fin de que pudieran ejercer sus funciones en un espacio amplio y seguro. La donación contó también con la participación de **Puerto Angamos**, **Ultraport** y **Noracid**, alcanzado la entrega de 11 módulos al recinto médico.

Ultraport's community engagement plan required the company to support the Ramón Vergara Grez Art Academy in Mejillones, and the "Primero Lee" (Read First) language program, which was implemented for the first time in Valparaíso.

TPS supported local firefighters and the Waterman Chile Foundation, which benefited children affected by fires in the San Roque and Rocuant hills. In addition, the company participated in delivering 284 food boxes to families affected by the pandemic and as a port system contributed 2,200 more boxes together with other actors.

TPA continued to implement the "Arica mi Ciudad Puerto" (Arica, my port city) plan. It focuses on the four areas of education, culture, sports and the environment. TPA employees were involved in virtual meetings with students from Domingo Santa María College and with teachers from the Future Technical Network. It participated in the Arica 2020 Carnival and promoted large scale, free events in partnership with local gymnasiums. Finally, the company strengthened the community recycling collection facility for PET and aluminum.

TPC arranged artistic and cultural activities with the Vicuña Neighborhood Council, located in the upper part of Coquimbo. These included painting a mural depicting the local traditions practiced by neighbors.

Puerto Mejillones continued its Tennis School in conjunction with the Mejillones Sports Corporation, and encouraged both virtual and physical inclusive activities. It also continued the Ballet School in conjunction with the Mejillones Cultural Foundation. Puerto Mejillones provided three modular offices for administrative staff at the Mejillones Community Hospital, which was associated with the pandemic as they were required to perform their duties in a large, safe area. Puerto Angamos, Ultraport and Noracid also participated in this donation, by providing 11 modules to the Hospital.



TPS y Ultraport: entrega sede del Club Deportivo Cerro San Roque / deliveries at the headquarters of the Cerro San Roque Sports Club

Puerto Angamos y **TGN** llevaron a cabo diversas actividades como: la disposición de fondos concursables para apoyar las necesidades de los vecinos con foco en la pandemia; el apoyo al Campus IPG Mejillones, manteniendo el convenio con la Municipalidad de Mejillones y el Instituto Profesional IPG, para ayudar en el desarrollo educacional de los jóvenes de la comuna de forma 100% online; el desarrollo, en conjunto con la Fundación Cultural de Mejillones, de la Escuela de Teatro Puerto Angamos a través de tutoriales, talleres, juegos, sesiones online y videos de entretenimiento. También continuaron ayudando a la Escuela de Vela Puerto Angamos y al proyecto "Fútbol Más" con actividades online y el Centro de Formación "La Chimba" de Antofagasta, con foco en las necesidades primarias de los vecinos a raíz de la pandemia.

Sagres, en el Puerto de Rio Grande, en Brasil, apoyó los proyectos sociales Vasquinho y Mad Max en el barrio Getúlio Vargas. Además, colaboró con la Asociación de Pobladores del mismo barrio, a través de donaciones de mascarillas y otros insumos. En asociación con la Autoridad Portuaria de Rio Grande do Sul, realizó el proyecto "Salud en los Puertos" e hizo cursos de formación profesional sobre operaciones portuarias y técnicas agrícolas con el Centro de Convivencia "Meninos do Mar" (CCMar). Por otro lado, en el Puerto de Pelotas, en conjunto con la Asociación OTROPORTO y CCMar, apoyó a un grupo de costureras para que pudieran confeccionar mascarillas para los colaboradores portuarios. Finalmente, en Guaíba apoyó las acciones sociales de la Asociación Amigos en Acción.

Montecon realizó nuevamente el Taller de Logística para Adolescentes, con la participación de ocho profesores y colaboradores de las distintas empresas de Nodus en Uruguay. Además, siguió impulsando la formación dual de la iniciativa Anima del Centro Educativo de Bachillerato Tecnológico, que cuenta con el apoyo de la Cámara de Comercio e Industria Uruguayo-Alemana, recibiendo a los estudiantes para su formación en Montecon.

Puerto Angamos and TGN arranged various activities during 2020, such as providing competitive funds to support neighbors with a focus on the pandemic, supporting the IPG Mejillones Campus, continuing its agreement with the Mejillones Municipality and the IPG Professional Institute that assists providing fully online education for young people from this community, and developing the Puerto Angamos Theater School through tutorials, workshops, games, online sessions and entertainment videos in conjunction with the Mejillones Cultural Foundation. It continued to help the Puerto Angamos Sailing School and the "Fútbol Más" (More Football) project with activities online and at the "La Chimba" Training Center in Antofagasta, which focused on the primary needs of neighbors in the wake of the pandemic.

Sagres supported the Vasquinho and Mad Max social projects in the Getúlio Vargas neighborhood, near the Port of Rio Grande, Brazil. It collaborated with the Residents Association at that neighborhood by donating masks and other supplies. It arranged the "Health in Ports" project in partnership with the Port Authority of Rio Grande do Sul, and conducted professional training courses on port operations and agricultural techniques with the "Meninos do Mar" (CCMar) Communal Center. It supported a group of seamstresses making masks for port employees at the Port of Pelotas, together with the OTROPORTO Association and CCMar. Finally, it supported the Friends in Action Association's social program in Guaíba.

Montecon again held a Logistics Workshop for teenagers, with the participation of eight teachers and employees from various Nodus companies in Uruguay. It continued to encourage the Anima initiative's dual training program at the Technological Baccalaureate Educational Center, which is supported by the Uruguayan-German Chamber of Commerce and Industry, by receiving students for training within Montecon.



Sagres: confección y donación de mascarillas. / Manufacture and donation of face masks.



TPC: pintura mural que describe las tradiciones locales de los vecinos del sector Vicuña. / A mural depicting the local traditions practiced by neighbors in Vicuña.

GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo / Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs.

Propio - % operaciones con Grupos de Interés identificados / % operations with identified Groups of Interest.

Filantropía
Philanthropy

Ultramar dedicó parte de su inversión en el desarrollo de comunidades a acciones filantrópicas, que contaron con la participación activa de sus colaboradores a través del voluntariado corporativo.

Ultramar dedicated a proportion of its community development investments to philanthropy, with its employees actively participating through corporate volunteering.



Monto total de donaciones para iniciativas de filantropía y voluntariado (USD)*
Total donations to philanthropic and volunteering initiatives (USD)*

2018	586.023 USD
2019	1.165.307 USD
2020	636.492 USD

* Este monto excluye todas las iniciativas financiadas a través de donaciones y que impactan directamente en las estrategias locales de relacionamiento comunitario (gestión comunitaria).
This amount excludes all initiatives financed with donations and that directly impact local community engagement strategies.

Durante el año 2020 / During 2020

25 UENs / SBUs
(71%)

realizaron iniciativas filantrópicas
completed philanthropic initiatives



414
colaboradores participaron
people participated



437
Total de horas de voluntariado
Hours voluntarily donated of their time



Altamaritima México: donación al Instituto Nacional de Migración.
donation to the National Migration Institute.



Teisa: donación de cajas de alimentos en La Pintana.
Donating food boxes in La Pintana.



Transtotal: campaña navideña con las familias aledañas del distrito de Callería en Ucayali, Perú. / Christmas campaign with neighboring families in the Callería district of Ucayali, Peru.

Fundación Choshuenco
Choshuenco Foundation

La Fundación Educacional Choshuenco es una fundación chilena sin fines de lucro. Su propósito es aportar a la educación integral de niños y niñas de hasta cuatro años, que viven en condiciones de vulnerabilidad, a través de la gestión de centros educativos de alta calidad y programas de formación continua para los equipos pedagógicos y las familias de los menores.

Esta institución ha desarrollado un modelo de gestión pedagógica integral, que incluye los procesos pedagógicos, administrativos y de dirección de los recursos humanos.

En abril del 2020 finalizó el proceso de análisis realizado en conjunto con la Fundación Lealtad Chile, que evalúa y fortalece las políticas de transparencia de instituciones sin fines de lucro que impactan en la sociedad. Este trabajo contribuye a fortalecer los procesos de gestión y transparencia de la fundación, aplicando el análisis de 29 indicadores agrupados en "9 Estándares de Transparencia y Buenas Prácticas de Gestión". La revisión por parte de la Fundación Lealtad Chile terminó con la entrega de su sello a la Fundación Choshuenco.



Fundación Choshuenco / Choshuenco Foundation.



The Choshuenco Educational Foundation is a Chilean non-profit foundation. Its purpose is to contribute to the integrated education of children under 5 living in vulnerable conditions, by managing high-quality educational centers and continuous training programs for teaching teams and the children's families.

This institution has developed an integrated educational model, which encompasses teaching, administrative and HR processes.

The analysis process was completed in April 2020, in conjunction with the Loyalty Chile Foundation, who evaluates and strengthens transparency policies at non-profit institutions that impact society. This contributes to strengthening the foundation's management and transparency processes, by analyzing 29 indicators grouped in nine Transparency Standards and Good Management Practices. The Loyalty Chile Foundation review resulted in it awarding its seal to the Choshuenco Foundation.

En el año 2020, la gestión de la Fundación Educacional Choshuenco se caracterizó por las siguientes iniciativas:

The performance of the Choshuenco Educational Foundation was characterized by the following initiatives in 2020:

1. Campaña de ayuda COVID-19 en sus tres centros educativos:
COVID-19 support campaign at its three educational centers

Se efectuaron diversas iniciativas relacionadas con la pandemia. Destacan la capacitación a un nuevo equipo de 25 profesionales y el envío de tres sets de materiales pedagógicos del programa "Aprendo Contigo" a cada familia, con el fin de apoyar las actividades de aprendizaje que los niños realizaron desde sus hogares.

A number of pandemic-related initiatives were completed. A new team of 25 professionals was trained and three sets of teaching materials from the "Aprendo Contigo" program were sent to each family to support their children's education at home.

Adicionalmente y gracias a JUNAEB, Fundación 7 Sueños, Fundación Chile Siempre, Universidad de los Andes y SQM, se entregaron 3.100 cajas de alimentos a 420 familias. A ellas se sumó el envío de 150 frazadas, leche especial y pañales a familias necesitadas.

In total 3,100 food boxes were delivered to 420 families, thanks to JUNAEB, Choshuenco Foundation, Chile Siempre Foundation, 7 Dreams Foundation, Universidad de los Andes and SQM. While 150 blankets, special milk and diapers were sent to families in need.

Entregas Realizadas Covid-19 /
Deliveries Made Covid-19



Fundación Choshuenco / Choshuenco Foundation.

2.

Concurso “Niñ@s mirando la pandemia”
“Children watching the pandemic” Contest

En septiembre se realizó el concurso “Niñ@s mirando la pandemia”, que buscó entregar un mensaje esperanzador a los niños y niñas y sus familias ante la compleja situación generada por el COVID-19. Participaron más de 90 niñas y niños entre los 2 y 6 años, provenientes de diferentes regiones de Chile, quienes enviaron sus dibujos sobre cómo vivieron el tiempo de pandemia a un jurado. Se escogieron tres ganadores de cada categoría; en total, fueron 12 quienes recibieron en su hogar el reconocimiento por su logro.

The “Niñ@s mirando la pandemia” contest was held in September, which delivered a hopeful message to children and their families facing difficulties due to COVID-19. More than 90 children between the ages of two and six from various regions in Chile participated by sending their drawings about life during the pandemic to a jury. Three winners were chosen from each category. Twelve children received an award for their achievement at their homes.



Los dibujos y los ganadores / Drawings and winners

3.

Infraestructura
Infrastructure

En los Centros Educativos Choshuenco (Ángel de la Guarda en Colina, Ángel Gabriel en San Bernardo y Ángel de la Guarda en San Ramón) se implementaron nuevas salas de muda.

Three Choshuenco Educational Centers namely Guardian Angel in Colina, Angel Gabriel in San Bernardo and Guardian Angel in San Ramón implemented changing rooms.



4.

Programa “Aprendo Contigo”
“I learn with you” Program

Frente a los desafíos educativos planteados por la pandemia, se puso en marcha el programa “Aprendo Contigo”, que entregó nuevas herramientas pedagógicas a las familias para dar continuidad al proceso de enseñanza en cada nivel formativo y favorecer el vínculo de aprendizaje entre padres e hijos.

Gracias a esta iniciativa, cada semana se envió a los padres por WhatsApp, un set de 10 experiencias de aprendizaje para implementar con sus hijos, que incluían también consejos y recomendaciones para sobrellevar las cuarentenas. Desde la semana del 20 de abril, se puso el material a disposición del público general en la página web de la Fundación (www.fundacionchoshuenco.cl).

Gracias al financiamiento y al trabajo colaborativo de la empresa SQM, a partir del 8 de junio el programa se implementó también en la Región de Antofagasta durante un período de tres meses, con el fin de apoyar a 1.639 niños y niñas de 19 establecimientos educacionales de las comunas de Tocopilla y María Elena.

The “Aprendo Contigo” (I Learn with You) program was launched in response to the educational challenges created by the pandemic. It provided families with pedagogical tools to provide continuity to teaching at each educational level and supported the learning bond between parents and children.

This initiative involved sending parents a set of 10 learning experiences every week via WhatsApp for them to explore with their children, which also included tips and recommendations for coping with quarantines. This material has been published on the Foundation’s website (www.fundacionchoshuenco.cl) since the week beginning April 20, 2020.

The program was also implemented in the Antofagasta Region from June 8, thanks to financing and collaboration from SQM. It ran for three months and supported 1,639 children from 19 educational establishments in the municipalities of Tocopilla and María Elena.



Fundación Kawoq Kawoq Foundation

Nacida el 1 de enero de 2019, la Fundación Kawoq es una institución hermanada con la Fundación Choshuenco. Su misión consiste en promover la empatía, la creatividad y el cuidado del planeta a través de programas y proyectos innovadores para formar niñas, niños y jóvenes comprometidos con la transformación de la sociedad y la protección del medioambiente.

Durante 2020, en colaboración con la Fundación Choshuenco, implementó el segundo año del Piloto “QUIK SLEP”, programa de calidad y liderazgo pedagógico para salas cuna y jardines infantiles. Rediseñado para su ejecución virtual, debido a la emergencia del COVID-19, se desarrolló exitosamente en los 39 centros educativos administrados por los servicios locales de Educación Pública de Barrancas y Costa Araucanía.

Asimismo, como parte de “Acción por la Infancia” –una plataforma desde la cual se apoyan proyectos que impactan a políticas de protección para niñas, niños y jóvenes– la Fundación Kawoq continuó ayudando al Hogar de Cristo en el desarrollo del piloto de Residencias SENAME de Alta Complejidad. Este trabajo busca aportar con nuevos modelos de intervención y la validación de estándares de calidad para las residencias del Servicio Nacional de Menores.

Finalmente, con el objetivo de contribuir a la campaña de “Movidos x Chile” de recaudación de fondos para apoyar a miles de personas afectadas por la pandemia, la Fundación Kawoq respaldó la realización del Festival MOVII2 x Chile + FiiS “Elige tu Causa”. El evento fue realizado de manera virtual el 1 de agosto del 2020 y reunió a más de 100 artistas, líderes sociales e influencers para recaudar donaciones destinadas a 133 causas sociales.



The Kawoq Foundation was created on January 1, 2019 and is twinned with the Choshuenco Foundation. Its mission is to encourage empathy, creativity and care for the planet through innovative programs and projects, aimed at training children and young people to become committed to transforming society and protecting the environment.

It implemented the second year of the “QUIK SLEP” pilot during 2020 in collaboration with the Choshuenco Foundation. This is a pedagogical leadership and quality program for nursery schools and kindergartens. It was redesigned to a virtual format, due to the COVID-19 pandemic, and was successfully implemented in the 39 educational centers administered by the local public education services of Barrancas and Costa Araucanía.

Kawoq Foundation continued to support the Hogar de Cristo Foundation as it developed a pilot for SENAME (National Children’s Service) High Complexity Residences, through “Acción por la Infancia” (Action for infants), which is a platform that supports projects with protection policies for children and young people. This initiative contributes intervention models and validates the quality standards for National Children’s Service residences.

Finally, the Kawoq Foundation supported the MOVII2 x Chile + FiiS “Choose your Cause” Festival, in order to contribute to the “Movidos x Chile” campaign to raise funds for thousands of people affected by the pandemic. The event was held virtually on August 1, 2020 and brought together more than 100 artists, social leaders and influencers to raise donations for 133 social causes.



Voluntariado Corporativo Corporate Volunteering

Desde el año 2011, el Voluntariado Corporativo de Ultramar se lleva a cabo en Santiago de Chile, en alianza con la Fundación Trascender y las escuelas de la Red SIP (Sociedad de Instrucción Primaria de Santiago). Durante el 2020 y producto de la pandemia, se rediseñó el programa de "Voluntarios en Acción" desarrollándose en las siguientes líneas de trabajo:

Charlas vocacionales a estudiantes
Vocational talks to students

Talleres de manejo de estrés y otros para la comunidad educativa
Stress management and other workshops for the educational community

Mentorías
Mentoring

Talleres PSU
University Selection Exams workshop

Asesorías Probono
Probono Consulting

Campaña de Alimentos
Food campaigns

Escuela de Emprendimiento
Entrepreneurship School

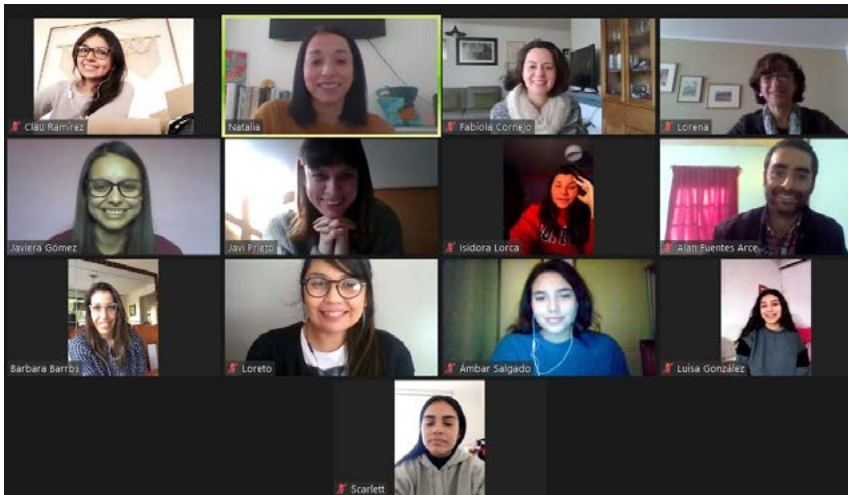
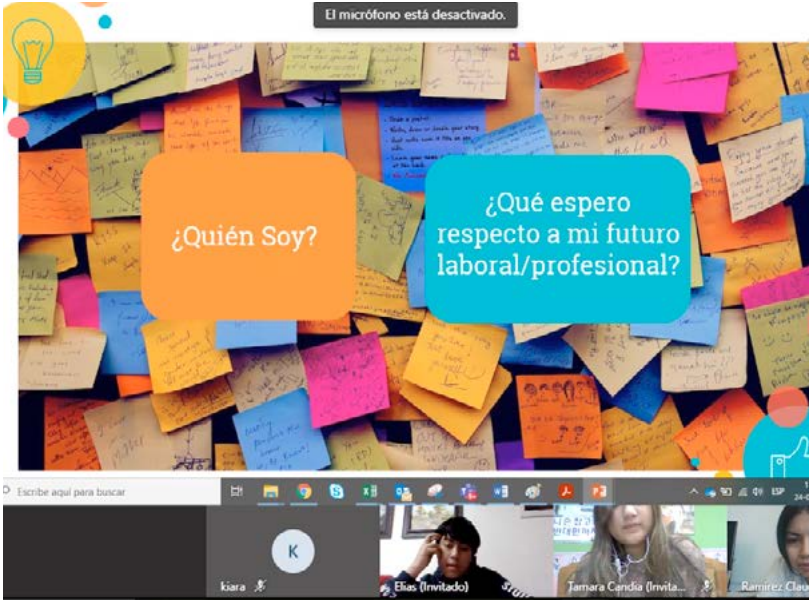
Los beneficiarios directos fueron las comunidades educativas de los colegios presidente José Joaquín Prieto en la comuna de La Pintana y Claudio Matte en La Granja, además de mujeres emprendedoras de Maipú a través de Fondo Esperanza y organizaciones de la sociedad civil.



VOLUNTARIOS EN ACCIÓN

Ultramar has provided corporate volunteering opportunities from its offices in Santiago, Chile, since 2011, through partnerships with the Trascender Foundation and schools in the Santiago Primary Instruction Society Network. Its "Volunteers in Action" program was redesigned during 2020 and developed along the following lines as a result of the pandemic.

The direct beneficiaries were the educational communities at the José Joaquín Prieto school in La Pintana and the Claudio Matte school in La Granja, as well as entrepreneurial women in Maipú through Fondo Esperanza and civil society organizations.



Siempre a nivel corporativo, vale la pena mencionar los dos proyectos que en Chile Ultramar apoyó por medio de una donación a la Sofofa (Sociedad de Fomento Fabril):

- Construcción de un laboratorio especializado en el Liceo Tecnológico Alfredo Nazar Feres (Playa Ancha, Valparaíso). El objetivo de este proyecto es que los estudiantes de tercero y cuarto medio puedan adquirir conocimientos técnicos para desempeñarse en el mantenimiento de equipos electrónicos y digitales del Puerto u otra industria de la zona.
- En conjunto con Desafío Levantemos Chile se brinda apoyo a cerca de 60 emprendedoras y emprendedores del pequeño comercio de Quintero, Puchuncaví, Valparaíso y Santiago, mediante el levantamiento de sus necesidades en contexto de pandemia y la entrega de bienes y capital de trabajo destinados a la reapertura de sus negocios.



Ultramar supported two projects in Chile through a corporate donation to SOFOFA (Sociedad de Fomento Fabril - Industrial Development Society):

- Construction of a specialized laboratory at Alfredo Nazar Feres Technical College at Playa Ancha, Valparaíso. The objective of this project is for third and fourth grade students to acquire sufficient technical knowledge to maintain electronic and digital equipment in the Port or other industry in the area.
- Support for close to 60 small business entrepreneurs in Quintero, Puchuncaví, Valparaíso and Santiago, by assessing their needs during the pandemic and providing them with sufficient goods and working capital to reopen their businesses.



SER SOCIOS DE NUESTROS PROVEEDORES, CREANDO ESPACIOS DE INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO

BE PARTNERS TO OUR SUPPLIERS, CREATING OPPORTUNITIES FOR INNOVATION AND ENTREPRENEURSHIP

Ultramar forma parte de una cadena de valor integrada por proveedores y clientes que buscan desarrollar sus negocios de manera sustentable. Fortalecer los vínculos con ellos ha sido clave para superar dificultades a lo largo de los años y en el 2020 en particular, adaptarse al nuevo escenario de la pandemia por COVID-19 y plasmar nuevas opciones de negocio.

Como se destaca en la Estrategia de Sustentabilidad de Ultramar, ser socios de los proveedores más allá de la relación comercial, es un compromiso a favor de mejorar la calidad de vida de las personas a través de desarrollo del comercio exterior. Por ello, es muy relevante para las empresas de Ultramar seguir creando espacios y herramientas de colaboración, innovación y emprendimiento en los territorios.

Ultramar is part of a value chain comprised of suppliers and customers that develop their businesses in a sustainable manner. Strengthening its links with them has been key to overcoming difficulties over the years and in 2020 in particular, by adapting to the COVID-19 pandemic and developing new business opportunities.

Ultramar's Sustainability Strategy aims to build partnerships with suppliers that go beyond commercial issues. It is committed to improving people's quality of life through foreign trade. Therefore, it is very important that Ultramar's companies continue to create collaboration, innovation and entrepreneurship opportunities in their local communities.

Ultramar cuenta con / Ultramar is supported by

18.413 PROVEEDORES



en sus operaciones desde América del Norte hasta América del Sur, de los cuales 52% son locales*.
 from North America to South America, and 52% of them are local*.

El compromiso de Ultramar con los proveedores se manifiesta en el cuidado constante de su relación con ellos. Por lo anterior, la "Guía de Ética" vela, entre otros aspectos, por una gestión transparente y beneficiosa en esta materia.

La guía define los siguientes lineamientos de acción para el relacionamiento con los socios estratégicos:

- Ser activos en entender el negocio y la motivación de los proveedores para coordinarse mejor y construir relaciones eficientes, competitivas y responsables con ellos.
- Buscar que el trabajo de Ultramar se realice con atención por el entorno y su sostenibilidad, cuidando y haciendo uso eficiente de los recursos naturales en función de su preservación y resguardo.
- Tener presentes los intereses y valores de las comunidades donde opera Ultramar, para actuar de forma respetuosa y ser una contribución a su desarrollo.
- Ajustarse a la normativa de obsequios o invitaciones de acuerdo con la "Política de Regalos Corporativos".

Ultramar's commitment to its suppliers is evidenced by constantly nurturing its relationship with them. Therefore, its "Ethical Guide" ensures that these relationships are transparent and beneficial.

The guide includes the following guidelines for relationships with strategic partners:

- Actively understand the supplier's business and motivation, in order to improve coordination and build efficient, competitive and responsible relationships.
- Ensure that while working for Ultramar it pays special attention to sustainably protecting the environment, and efficiently using natural resources by preserving and safeguarding them.
- Be aware of the interests and values of Ultramar's local communities, behave respectfully and contribute to their development.
- Comply with the regulations for gifts or invitations in accordance with the "Corporate Gift Policy".

* Se define como proveedor local a aquel prestador de servicios o insumos cuya casa matriz se encuentra en el mismo territorio donde la empresa realiza sus operaciones, sin considerar el tamaño del proveedor. En el total, se consideran datos de 34 de las 35 UENs que reportan informaciones para este Reporte. Solo una unidad de negocio de la línea DAIS no reporta estos datos. / A local supplier is defined as one whose headquarters is in the same area that the corresponding Ultramar company operates its business, regardless of the size of the supplier. This includes data from 34 of 35 SBU's that report information for this report. Only one Business Unit in the DAIS line does not report this data.

Desarrollo de Proveedores Supplier Development

¿Por qué es relevante?

Ultramar empezó como una pequeña empresa y se convirtió en una compañía con presencia internacional. En este proceso de crecimiento, estuvo comprometida en aportar al desarrollo y fortalecimiento de otras empresas abastecedoras del rubro. En la actualidad, sus proveedores son socios estratégicos que le permiten asegurar servicios de excelencia a sus clientes.

Why is it important?

Ultramar started as a small business and grew into an international company. As it grew, it was committed to developing and strengthening other suppliers in the industry. Its suppliers are now strategic partners that enable it to provide excellent services to its customers.

La contribución de Ultramar al desarrollo de sus proveedores se concreta a través de diferentes acciones. Durante el 2020, varias de ellas tuvieron un énfasis especial en responder a la pandemia global. **Se destacan las siguientes iniciativas:**

*Ultramar's contribution to supplier development takes various forms. Several placed a special emphasis on responding to the global pandemic during 2020. **Particularly the following initiatives:***

DAIS

En **Transtotal** se hizo entrega del Manual de Contratistas y Proveedores, con lineamientos de seguridad y medio ambiente, a todos los proveedores y realizó el seguimiento semestral de su cumplimiento. Se llevó a cabo la evaluación anual en base a seguridad, medio ambiente y el cumplimiento de requisitos comerciales. Procedió a las firmas de Acuerdos de Seguridad y Declaraciones Juradas de no participación en actividades ilícitas, corrupción, soborno y terrorismo, entre otros delitos.

Transtotal produced a Contractors and Suppliers Manual, which contained safety and environmental guidelines for all its suppliers, and monitored compliance every six months. An annual evaluation examined safety aspects, the environment, compliance with commercial requirements and other aspects. Safety agreements were signed, together with declarations that suppliers do not participate in corruption, bribery, financing terrorism, or other illegal activities.

ANT Cargo capacitó a sus proveedores en la estandarización de protocolos de Bioseguridad frente a la pandemia COVID – 19 para la mitigación del impacto de contagios y/o propagación. Estos proveedores locales hacen parte de la comunidad de Buenaventura, Colombia. Con estas actividades, se consolidaron 18 horas de trabajo social en proveedores de personal y servicios diversos.

ANT Cargo trained their suppliers in the standardization of Biosafety protocols in the face of the COVID - 19 pandemic to mitigate the impact of infections and / or spread. These local suppliers are part of the Buenaventura, Colombia community. With these activities, 18 hours of social work were consolidated in providers of various personnel and services.

Rochamar envió a todos sus proveedores la Política de Seguridad y Medio Ambiente.

Rochamar sent its Safety and Environment Policy to all its suppliers.

Norton Lilly Panamá instaló pantallas acrílicas en sus medios de transporte, para proteger a conductores y pasajeros de contagiarse de COVID-19.

Norton Lilly Panama installed acrylic screens in its vehicles, to protect drivers and passengers from COVID-19 infections.

CB Fenton digitalizó todos los procesos de pago para evitar posibles contagios de COVID-19 por desplazamientos y atención presencial.

CB Fenton digitized all payment processes, to avoid COVID-19 infections while traveling or attending to suppliers in person.

KAPTAN

Producto de la crisis social ocurrida en Chile y de la pandemia, en **UASL** se aceleró la implementación del pago a 30 días para aquellos proveedores que lo requieran. Además, se capacitó a la mayoría de los proveedores más grandes de **Teisa** sobre la Ley de Subcontratación 20.123 en Chile.

*UASL accelerated the implementation of payments within 30 days for those suppliers that required it, as a result of the social unrest in Chile and the pandemic. The most of **Teisa's** largest suppliers were trained on Chile's Subcontracting Law 20,123.*

Sitrans implementó separadores acrílicos para promover el distanciamiento social en todas sus oficinas, agencias, camarines y casino.

Sitrans installed acrylic dividers to achieve social distancing in offices, agencies, changing rooms and dining facilities, for staff, sub-contractors and suppliers who come to its offices.

En **Medlog** se exigió a los proveedores implementar los protocolos ante COVID-19, pero apoyándolos con insumos de bioseguridad como mascarillas, guantes y alcohol gel, entre otros.

Medlog required suppliers to implement COVID-19 protocols, but supported them with safety supplies such as masks, gloves, alcohol gel and other safety supplies.

NELTUME PORTS

TPS y **Puerto y Terminal Mejillones** decidieron apoyar a las pymes reduciendo los tiempos máximos de pago, redujeron en algunos casos a 15 días y siempre manteniendo el compromiso de máximo 30 días. **TPC** llevó a cabo cuatro nuevas licitaciones para invitar a nuevos proveedores a participar, poniendo el foco en las pequeñas y medianas empresas.

*TPS and Puerto y Terminal Mejillones supported SMEs by reducing their payment terms, in some cases they were reduced to 15 days and always maintaining the commitment of maximum 30 days. **TPC** invited suppliers to participate in four tenders, and focused on small and medium-sized companies.*

En **TPR** la empresa contó con el apoyo de los proveedores para el abastecimiento de insumos críticos de higiene y seguridad como de servicios médicos. Ellos fueron socios estratégicos en el combate de la pandemia, especialmente en momentos de desabastecimiento, para asegurar la disponibilidad de insumos y garantizar la continuidad de las operaciones portuarias en condiciones seguras. Además, el proveedor de seguridad patrimonial fue un gran aliado en el control del ingreso de personas a las instalaciones, ya que ayudó a asegurar el uso de mascarilla y la toma de temperatura, y asesoró al personal respecto de las medidas de prevención y trabajo seguro.

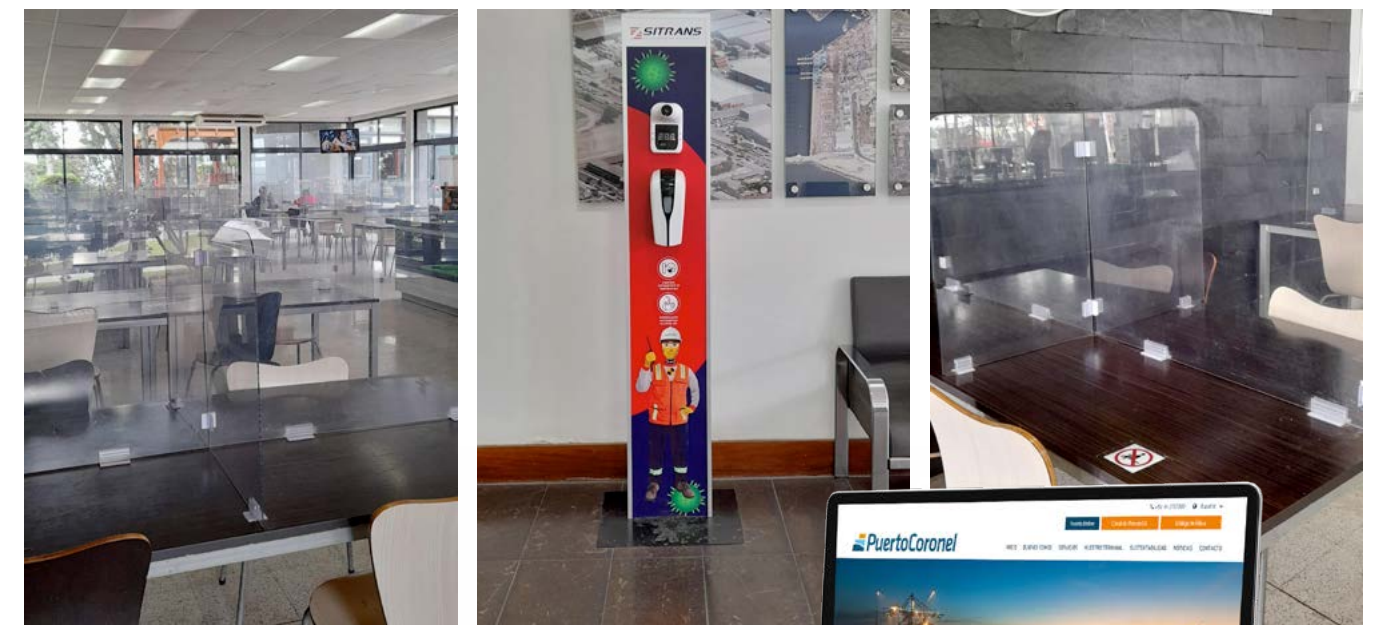
TPR relied on the support of suppliers for critical hygiene and safety supplies and medical services. They became strategic partners in dealing with the pandemic, especially when shortages arose, to ensure the availability of supplies and secure the continuity of port operations under safe conditions. The security services supplier was a tremendous partner in exercising control over people entering the facilities, as they that ensured masks were worn, took temperature measurements, and advised people on risk prevention measures and safe working practices.

Sagres llevó a cabo campañas para el uso de mascarillas con los transportistas de los terminales.

Sagres arranged mask campaigns with terminal transporters.

Puerto Coronel diseñó un portal de proveedores, promoviendo la digitalización de los trámites y la reducción de las posibilidades de contagio.

Puerto Coronel designed a supplier portal and digitalized procedures, to reduce the potential for infection.



Sitrans: acrílicos separadores y un tótem como medidas para prevenir contagios por COVID-19 / acrylic dividers and a totem, as measures to prevent COVID-19 infections.

Puerto Coronel: portal de proveedores / supplier portal

A nivel corporativo, se desarrolló la “Feria Virtual de Emprendedores Ultramar”, con el objetivo de apoyar y fomentar a los emprendedores durante la pandemia, con énfasis en las nuevas ideas de sus colaboradores y grupo familiar directo. En esta plataforma, difundida internamente, se promocionaron productos o servicios de emprendimientos locales con el fin de impulsar las ventas en el periodo navideño.

The corporate “Ultramar Entrepreneurs Virtual Fair” was developed to support and encourage entrepreneurs during the pandemic, with an emphasis on new ideas from employees and their direct family group. This platform was published internally and promoted the products and services supplied by local businesses in order to boost sales during the Christmas period.

Pago a Proveedores
Supplier payments

Como parte del compromiso por el desarrollo de sus proveedores, Ultramar está promoviendo en todas sus unidades de negocio, prácticas que van más allá de lo requerido por la legislación vigente.

Ultramar is committed to developing its suppliers, and encouraged practices that go beyond legal requirements at all its Business Units.

En Chile, el artículo 1 de la “Ley de Pago a 30 días” (Nº 21.131 de 2019) define la obligación del pago a un proveedor en un plazo máximo de 30 días corridos desde la recepción de la factura. Ultramar está avanzando hacia este estándar en toda la compañía.

Article 1 of the Chilean “30-Day Payment Law” (Law 21,131 dated 2019) requires suppliers to be paid within 30 calendar days of receiving the invoice. Ultramar is progressing toward this standard throughout the company.

En este ámbito, en el 2019 la empresa alcanzó un período promedio de 27 días y en el 2020 llegó a 26,5 días. Adicionalmente, Ultramar fomenta iniciativas de pago preferencial entre los 10 y 20 días a micro, pequeñas y medianas empresas locales.

The company achieved an average payment period of 27 days in 2019 and 26.5 days in 2020. Ultramar encourages preferential payment initiatives of between 10 and 20 days for local micro, small and medium-size companies.



Durante el año 2020 / During 2020

+940 MUSD → **63%** de compras a proveedores locales
of purchase from local suppliers

Alcanzó el monto total de compra de bienes y servicios a proveedores, con un 63% de compras a proveedores locales.
Total purchases of goods and services, with 63% of purchases sourced from local suppliers.



Compra de bienes y servicios a proveedores
Purchases of goods and services

Monto Total (millones de USD)
Amount (millions USD)

DAIS	Monto total de compra de bienes y servicios a proveedores Total purchases of goods and services	410,8
	Monto de compra a proveedores locales Total purchases from local suppliers	275,9
	% de compra a proveedores locales % purchases from local suppliers	67,1%
KAPTAN	Monto total de compra de bienes y servicios a proveedores Total purchases of goods and services	201,8
	Monto de compra a proveedores locales Total purchases from local suppliers	109,6
	% de compra a proveedores locales % purchases from local suppliers	54,3%
NELTUME PORTS	Monto total de compra de bienes y servicios a proveedores Total purchases of goods and services	328,3
	Monto de compra a proveedores locales Total purchases from local suppliers	208,4
	% de compra a proveedores locales % purchases from local suppliers	63,4%
Total	Monto total de compra de bienes y servicios a proveedores Total purchases of goods and services	940,9
	Monto de compra a proveedores locales Total purchases from local suppliers	593,9
	% de compra a proveedores locales % purchases from local suppliers	63,1%

* Nota: Se consideran datos de 33 de las 35 UENs que reportan informaciones para este reporte. Sólo una unidad de negocio de la línea DAIS y otra de la línea NELTUME PORTS no reportan estos datos. / Note: Includes data from 33 of the 35 SBUs that report information for this report. Only one Business Unit in the DAIS line and one in the NELTUME PORTS line do not report this data.

Sello ProPyme
Pro Pyme Seal



Como parte del compromiso hacia los proveedores en Chile, en el año 2020 seis unidades de negocio a nivel nacional contaron con el Sello ProPyme otorgado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Este sello lo obtienen aquellas empresas con, al menos, un 5% de proveedores pequeños y medianos, y que están comprometidas con el pago a 30 días desde la recepción de las facturas, a sus proveedores pequeños y medianos.

Six Business Units nationwide were awarded the ProPyme Seal in 2020 by the Ministry of Economy, Development and Tourism, due to their commitment to suppliers in Chile. This seal is awarded to companies where at least 5% of their suppliers are small and medium-sized enterprises, and who are committed to paying these enterprises within 30 days of receiving their invoices.

Selección de proveedores según criterios ambientales
Supplier selection using environmental criteria



8 DE 35 UENs / 8 OF 35 SBUs

cuentan con criterios de selección y de evaluación ambiental de sus proveedores.
use criteria for selecting and environmentally evaluating their suppliers.

Para asegurar la sustentabilidad de toda su cadena de valor, Ultramar promueve la selección de proveedores según criterios técnicos y ambientales. Ocho de las 35 unidades estratégicas de negocio se acogen a ellos: en la línea DAIS están Ultramar Agencia Marítima Chile, Transtotal y Naves; en KAPTAN figuran Stierlift y Sitrans; en NELTUME PORTS aparecen TPA, Sagres y Puerto Angamos.

Ultramar encourages the selection of suppliers using technical and environmental criteria, to ensure the sustainability of its entire value chain. These criteria have been introduced by 8 of its 35 Business Units. They are Ultramar Agencia Chile, Transtotal and Naves in the DAIS line, Stierlift and Sitrans in the KAPTAN line, TPA, Sagres and Puerto Angamos in the NELTUME PORTS line.

Dentro de sus iniciativas destacan:

Their initiatives include:

DAIS

Ultramar Agencia Marítima Chile realiza una reunión previa con sus proveedores durante el proceso de selección, con el fin de revisar los requisitos a cumplir desde el punto de vista ambiental (gestión de residuos, uso de recursos hídricos, entre otros). Una vez contratados, les hace una evaluación semestral que incluye el cumplimiento de la legislación ambiental y de los compromisos establecidos con el cliente.

Ultramar Agencia Marítima Chile arranges a meeting with its suppliers during the selection process, in order to review its environmental requirements such as waste management, water resource control and other requirements. After being selected, they are evaluated every six months to ensure that they comply with environmental legislation and their own commitments.

KAPTAN

Stierlift evalúa el cumplimiento de los estándares de medioambiente según la legislación peruana. Además, solicita acreditación de Certificación ISO 14001, homologación de la Corporación HODELPE e inspecciones de equipos.

Stierlift evaluates compliance with environmental standards in Peruvian legislation. It has requested ISO 14001 accreditation, HODELPE Corporation approval and equipment inspections.

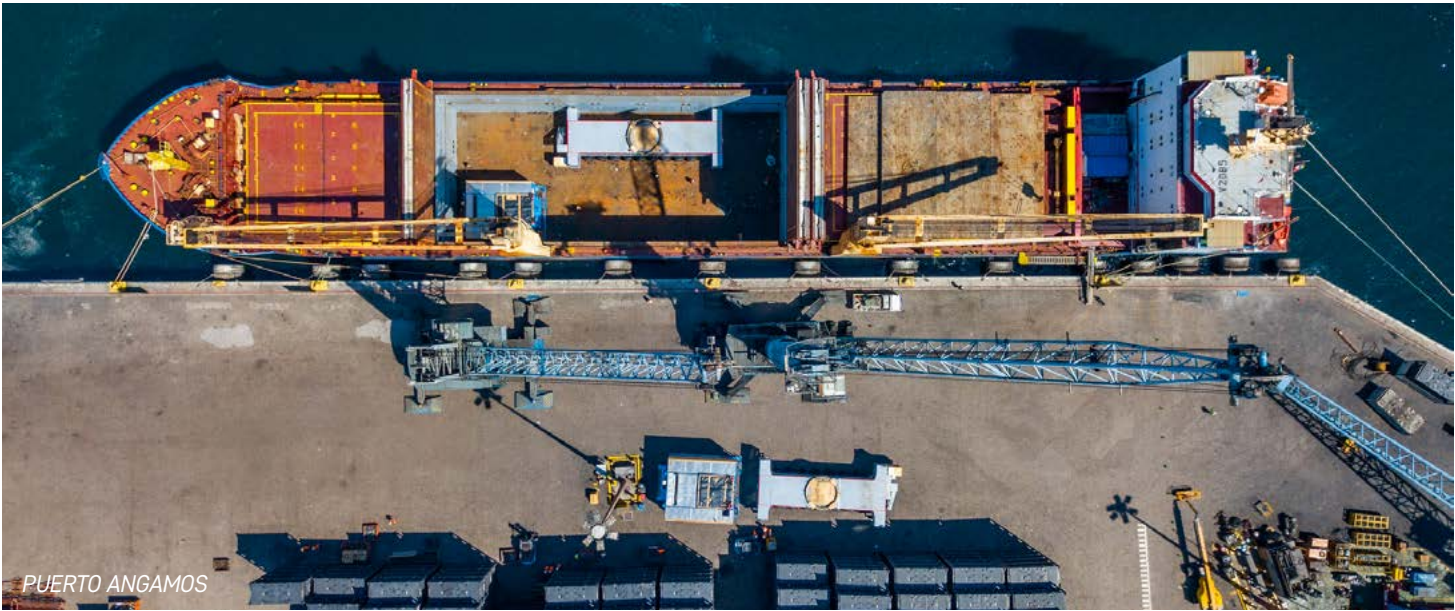
NELTUME PORTS

TPA definió una serie de criterios para seleccionar a sus proveedores, de acuerdo con conceptos de eficiencia energética, cuidado ambiental y seguridad ocupacional. En este sentido, los productos deben:

- Contar con el sello de eficiencia energética categoría A, para el caso de productos etiquetados.
- Adjuntar su hoja de especificaciones técnicas (data sheet).
- Indicar que no dañe la capa de ozono.
- Ser biodegradable.
- Tener timbres de certificación (Norma Internacional para Medidas Fitosanitarias, NIMF - 15).
- Ser recargable.
- Adjuntar su hoja de seguridad.
- Estar certificado de manera obligatoria, si lo amerita.
- Para el caso de productos eléctricos de alto consumo (motores, generadores, etc.), se debe considerar un factor de potencia sobre 0,9 para equipos entre 5 kVA a 10 kVA.

TPA has defined the criteria for selecting its suppliers, based on energy efficiency, environmental care and occupational safety. These criteria include:

- Labeled products must have a category A energy efficiency seal.
- Technical specification sheets (data sheets) must be attached.
- They must indicate that the product does not damage the ozone layer.
- They must be biodegradable.
- They must have certification stamps (International Standard for Phytosanitary Measures, ISPM - 15).
- They must be rechargeable.
- Safety data sheets must be attached.
- They must be certified, if required.
- High power electrical equipment between 5 kVA and 10 kVA, such as motors, generators, etc. must have a power factor above 0.9.



05.

CUIDADO DEL PLANETA

CARING FOR THE PLANET

Cuidar nuestro entorno, mitigando nuestros impactos ambientales, y ser actores proactivos en la lucha contra el calentamiento global.

We care for our natural surroundings, by mitigating our impact on the environment, and proactively contributing to the campaign to reduce global warming.



Tema material que contiene el capítulo:
Gestión medioambiental

¿Por qué es relevante?

El comercio internacional genera diferentes impactos. Entre ellos destacan aquellos asociados a la emisión de gases de efecto invernadero, el uso de energía eléctrica que proviene de fuentes no renovables, posibles eventos de contaminación directa hacia el entorno y la generación de residuos peligrosos y no peligrosos. Ultramar promueve el cumplimiento de normas nacionales e internacionales en este ámbito, la rápida adaptación a nuevos requerimientos reglamentarios y el establecimiento de un enfoque proactivo para anticipar y evitar los posibles impactos de sus operaciones.

Material topics in this chapter:
Environmental management

Why is it important?

International trade impacts the environment in many ways. These include emitting greenhouse gases, using electricity from non-renewable sources, directly contaminating the environment, and producing hazardous and non-hazardous waste. Ultramar encourages compliance with national and international environmental standards, fast adaptation to new regulatory requirements and a proactive approach to ensuring that its business avoids impacting the environment.

FOMENTAR UNA CULTURA AMBIENTAL PROACTIVA

PROMOTE A PROACTIVE ENVIRONMENTAL CULTURE

La Estrategia de Sustentabilidad de Ultramar también apunta a la reducción y mitigación de los potenciales impactos ambientales de sus operaciones, como también a la gestión proactiva que fomente su adaptación a los cambios climáticos globales.

Durante el 2020, se instauraron metodologías para la gestión ambiental y la reportabilidad de los principales indicadores de cumplimiento asociados. Además, a través de diversas iniciativas, se profundizó en la concientización socioambiental de sus colaboradores y de las comunidades locales.

El 23 de octubre, se llevó a cabo el primer "Seminario de Seguridad y Medio Ambiente", con el objetivo de alinear expectativas frente a la gestión tanto de seguridad como socioambiental de las diferentes UENs en el marco de la Estrategia de Sustentabilidad de Ultramar. El evento online fue una ocasión para compartir buenas prácticas y resaltar los avances y aspectos críticos presentados durante el año. Además, se mostraron los progresos, principalmente en la implementación de metodologías para la gestión socioambiental.

Ultramar's Sustainability Strategy also aims to reduce and mitigate the potential environmental impact of its business, and to proactively manage its adaptation to global climate change.

During 2020, methodologies were established for environmental management and the reporting of the main associated compliance indicators. In addition, through various initiatives, the socio environmental awareness of its collaborators and local communities was deepened.

The first "Safety and Environment Seminar" was held on October 23 with the aim of aligning expectations regarding BU safety and socio-environmental performance within the framework of Ultramar's Sustainability Strategy. The online event was an opportunity to share best practice, to emphasize progress and to present the critical aspects for the year. Furthermore, progress with implementing socio-environmental management systems was shared.



El Boletín Medioambiental se sumó a otras herramientas de difusión para los procesos de concientización interna.

A lo largo del 2020, se trabajaron los "Lineamientos para la Gestión de Crisis" y el "Protocolo Manejo de Incidentes Ambientales".

El primer documento define los lineamientos, procesos, responsables y roles para la gestión y respuestas ágiles ante situaciones de crisis de las UENs.

El segundo establece una metodología de comunicación e investigación de incidentes ambientales, con el objetivo de contar con una herramienta para la investigación, clasificación y reportabilidad de los distintos impactos medioambientales, a través de la definición de criterios de gravedad, potencialidad, acciones y responsabilidad con respecto a su tratamiento en las distintas UENs. Esto permitirá instalar las capacidades e incorporar procesos para el trabajo de los incidentes en las UENs, identificando porqué se producen los incidentes y cómo se pueden evitar o mitigar de forma rápida y eficiente.

The Environmental Newsletter was added to other elements of its internal awareness-raising processes.

It continued to develop "Crisis Management Guidelines" and the "Environmental Incident Management Protocol" throughout 2020.

The first document defines the guidelines, processes, responsibilities and roles, to rapidly respond to and manage crises at SBUs.

The second document establishes an environmental incident communication and investigation method, with the aim of having a tool for the investigation, classification and reportability of the different environmental impacts. It defines the severity criteria, potentiality, action plans and responsibilities that apply to SBUs. This will introduce capabilities to SBUs, so they can identify why incidents occur and how to quickly and efficiently mitigate or prevent them. This will introduce capabilities and incorporate processes for the work of incidents in the SBUs, so they can identify why incidents occur and how to quickly and efficiently mitigate or prevent them.

Durante el 2020 / During 2020



de las Unidades Estratégicas de Negocio de Ultramar desarrollaron capacitaciones ambientales / of Ultramar's Strategic Business Units arranged environmental training.

Adicionalmente, se estableció un dashboard de gestión socioambiental, que se analizó mensualmente desde el Comité de Sustentabilidad, para mejorar la gestión en las operaciones y la reportabilidad de los indicadores medioambientales.

Un 93% de las UENs reportó indicadores medioambientales, en base a la metodología interna de reportabilidad, hacia el nivel gobierno corporativo de la compañía.

Furthermore, a socio-environmental performance dashboard was established, which is analyzed by the Sustainability Committee every month, to improve business management and environmental indicator reporting.

93% of SBUs reported environmental indicators, based on its internal reporting method to the company's corporate department.



PROTEGER LA BIODIVERSIDAD, ESPECIALMENTE EN EL BORDE COSTERO Y EN LOS ECOSISTEMAS MÁS VULNERABLES
PROTECT BIODIVERSITY, PARTICULARITY ON THE COASTLINE AND WITHIN VULNERABLE ECOSYSTEMS

Incidentes Medioambientales
Environmental Incidents

En el año 2020 se contabilizaron 190 incidentes ambientales: 176 leves, 11 serios y tres graves. 163 tuvieron impactos en los suelos, 13 en el agua, 11 en la fauna, dos en el aire y uno tuvo repercusiones relacionadas con los ruidos. El 80% tuvo lugar en operaciones portuarias, el 16% en logística industrial y el 4% en las actividades de agenciamiento y soluciones integrales.

There were 190 environmental incidents in 2020: 176 were minor, 11 were serious and 3 were severe. 163 affected soils, 13 affected water, 11 affected fauna, 2 affected the air and 1 created noise. 80% occurred in ports, 16% in industrial logistics and 4% in agency and integrated solutions.

Reclamos, multas y derrames significativos*
Complaints, fines and significant spills*

Las UENs de Ultramar recibieron un total de siete reclamos por parte de las comunidades, con relación a temáticas ambientales. Seis de ellos correspondieron a empresas pertenecientes a la línea de negocio de Neltume Ports y uno a KAPTAN. Solo a una unidad de negocio de la línea Neltume Ports se le aplicaron multas monetarias. Estas ascendieron a U\$S 4.290, pero después de que ya se habían implementado las medidas de mitigación y mejora.

Ultramar’s SBUs received a total of seven complaints from communities regarding environmental issues. Six related to companies in the NELTUME PORTS business and one to the KAPTAN business. Only one BU in the NELTUME PORTS business received fines. These fines totaled US\$ 4,290, after mitigation and improvement measures had already been implemented.

Dos de las quejas recibidas estuvieron relacionadas con el derrame de carbón acontecido en febrero de 2020 en TGN. La respuesta de la empresa fue muy rápida: el 21 de febrero de 2020, en coordinación con las autoridades pertinentes, TGN inició las maniobras para la extracción del carbón vertido en el mar. Se realizó la maniobra con una operación submarina ejecutada de forma exitosa por la empresa, en presencia de autoridades, retirando una parte importante del mineral que se encontraba en el fondo marino. El procedimiento fue coordinado directamente con la Autoridad Marítima, quien confirmó en terreno el cumplimiento de todas las normas de seguridad vigentes. Finalmente, la empresa entregó informes y evidencias del trabajo hecho a la Superintendencia de Medio Ambiente. Además, paralelamente, encargó un estudio a una institución independiente para determinar el impacto medioambiental y el plan de mitigación que se desarrolló posteriormente.

Two complaints were related to the coal spill in February 2020 at TGN. The company responded very fast. TGN began to recover the coal that fell into the sea on February 21, 2020, in coordination with the relevant authorities. The recovery involved an underwater operation that was successfully executed by the company in the presence of the authorities, as it managed to recover a significant proportion of the coal on the seabed. The recovery was coordinated directly with the Maritime Authority, who confirmed on-site that it complied with all the safety regulations. Finally, the company submitted reports and evidence of the recovery to the Environmental Superintendency. Furthermore, it commissioned a study by an independent institution to determine the environmental impact and a subsequent mitigation plan.

Propio - Reclamos, multas y derrames significativos / Complaints, fines and significant spills.
Propio - N° de incidentes segmentado por UEN, gravedad y categoría del impacto / N° of incidents segmented by UEN, severity and category of impact.
* Definición de derrame: Liberación accidental de una sustancia líquida peligrosa que puede afectar la salud humana, la tierra, la vegetación y/o las masas de agua. Se considera significativa cuando hay consecuencias asociadas a la afectación ocurrida, reparaciones o existen acciones legales involucradas / Spill definition: Accidental release of a hazardous liquid substance that may affect human health, soil, vegetation, or water bodies. A spill is considered significant when it has associated consequences, when damage must be repaired, or when legal proceedings result.

Gestión de Residuos
Waste Management

Durante el año 2020, la gestión de residuos fue parte importante de las acciones medioambientales de las UENs de Ultramar, principalmente en los puertos y empresas de logística.

During 2020, waste management was an important component of the environmental measures introduced by Ultramar’s SBUs, mainly in ports and logistics companies.

DAIS	
AMI continuó apoyando el Programa de Reciclado y Medioambiente de la Fundación Garrahan, con una donación de casi 1.000 kilos de papel y cuatro kilos de tapas plásticas. Además, invitó a sus colaboradores a participar en el conversatorio “Cuidar nuestro planeta desde casa: el poder de las pequeñas acciones”, con el objetivo de concientizarlos en la reducción de los residuos domiciliarios.	AMI continued to support the Garrahan Foundation’s Recycling and Environmental Program, with a donation of almost 1,000 kg of paper and 4 kg of plastic lids. It invited its employees to participate in discussions around “Cuidar nuestro planeta desde casa: el poder de las pequeñas acciones” (Caring for our planet at home: the power of small measures) with the aim of raising awareness about reducing household waste.
Rochamar, por su lado, implementó nuevos contenedores para la separación de los residuos y la promoción del reciclaje.	Rochamar implemented waste separation containers and promoted recycling.



Sagres: Proyecto “De la cantera al huerto” / De la cantera al huerto” (From the quarry to the garden) project.

KAPTAN

Depocargo adquirió una máquina compactadora de residuos plásticos, lo que ayudó a optimizar el espacio destinado a ellos, y profundizó su relación con un proveedor certificado para el correcto reciclaje de este tipo de residuos. Además, en noviembre instaló el primer contenedor para la recolección de pilas y baterías.

Teisa estableció la recuperación y el tratamiento de las bombonas de gases refrigerantes, a través de un proveedor certificado. Gracias a ello, evita desecharlos como simples contenedores metálicos. En 2020 entregó 64 contenedores (173 kilogramos).

Gracias al Plan de Reducción de Residuos del departamento de HSEQ en la agencia de Puerto Montt de **Sitrans** se gestionaron 204 kilos de residuos orgánicos para el compostaje, 1.355 kilos de papel y cartón y 1.560 kilogramos de film plástico. Para los residuos orgánicos del casino, la empresa adoptó el uso de bolsas compostables para facilitar la recolección y evitar los percolados y malos olores.

Medlog empezó el proyecto de reciclaje en el depósito de San Antonio, para reciclar plásticos, papel y madera, y gestionar adecuadamente los residuos peligrosos.

A su vez, **ATCO Sabinco** reportó la promoción del reciclaje bajo el enfoque de las 3R: recuperar, reutilizar y reciclar.

En el marco del Día Internacional de la Limpieza de Playas, el 26 de septiembre, los colaboradores de **Axinntus** operación Engie realizaron el retiro, segregación y disposición de desechos en la bahía de Mejillones.

Depocargo acquired a plastic waste compactor, which helped to optimize the space allocated to plastic waste, and improved its relationship with a supplier who is certified to recycle plastic waste. It installed the first container to collect batteries during November.

Teisa established the recovery and treatment of refrigerant gas cylinders through a certified supplier. This avoids disposing of them simply as metal containers. It treated 64 containers (173 kg) in 2020.

*The HSEQ department's Waste Reduction Plan at **Sitrans** Puerto Montt agency recycled 204 kg of organic waste for composting, 1,355 kg of paper and cardboard, and 1,560 kg of plastic film. The company uses compostable bags for the dining room's organic waste, to facilitate collection and avoid leaks and bad odors.*

Medlog started a recycling project at its San Antonio depot to recycle plastics, paper, and wood, and to properly manage hazardous waste.

ATCO Sabinco reported promoting recycling using the 3R approach: recover, reuse and recycle.

Axinntus Engie operation employees removed, segregated and disposed of waste from the Mejillones Bay during International Beach Cleanup Day on September 26.

NELTUME PORTS

TPS realizó un contrato de energía eléctrica proveniente de 100% energías renovables. Además, realizó un análisis para la implementación de líquidos hidráulicos biodegradables. Junto con estas acciones, puso en marcha la Campaña de Reciclaje de cartón, papel y plásticos, incluyendo a un proveedor para su retiro.

TPA mantuvo su campaña de reciclaje de papel, botellas plásticas, latas y tapas en las oficinas corporativas.

A través de su Plan de Gestión de Residuos Sólidos, **Sagres** se enfocó especialmente en el compostaje, luego de haber sido habilitado para gestionar los residuos orgánicos y de madera de las operaciones e instalaciones de la empresa. El abono producido es utilizado en la mantención de las áreas verdes de las instalaciones y en la huerta del Centro Social "Meninos do Mar" (CCMar).

Puerto Angamos trabajó en generar una gestión integral de los residuos, fomentando el reciclaje y la reducción de los desechos a disponer en rellenos sanitarios. En el mes de julio se comenzó la instalación de cuatro puntos limpios distribuidos entre **Puerto Angamos** y **TGN**, para recolectar papel, cartón, botellas plásticas, latas y aluminio. Para finales de año se habían recolectado 5,4 toneladas, principalmente de papeles y cartones. En octubre de 2020 se comenzó la revalorización de otros residuos, proceso que comenzó con 3,6 toneladas de metales.

En Mejillones, **Ultraport** recicló 516 kilos de papel blanco como parte de la campaña "Tu papel es Ayudar" de la Fundación María Ayuda. Este trabajo contribuyó al financiamiento del hogar "Bárbara Kast" de Antofagasta.

TPS made a contract for electricity from 100% renewable energy. It analyzed the implementation of biodegradable hydraulic fluids. It launched a Recycling Campaign for cardboard, paper and plastics, and arranged a supplier to collect them.

TPA continued its paper, plastic bottles, cans and lids recycling campaign at its administrative offices.

Sagres focused on composting through its Solid Waste Management Plan, after being authorized to handle organic and wood waste from the company's business and facilities. This compost is used on gardens at the facilities and the vegetable garden at the "Meninos do Mar" (CCMar) Social Center.

*Puerto Angamos worked on integrated waste management, by promoting recycling and reducing the volume of waste to be sent to landfills. Four recycling points between **Puerto Angamos** and **TGN** were installed in July, to collect paper, cardboard, plastic bottles, cans and aluminum. They had collected 5.4 tons of mainly paper and cardboard by the end of the year. The collection of other wastes began in October 2020, with 3.6 tons of metals.*

Ultraport in Mejillones recycled 516 kg of white paper during María Ayuda Foundation's "Tu papel es Ayudar" (Your role is to help) campaign. This campaign contributed to financing the "Bárbara Kast" home in Antofagasta.



Axinntus: Limpieza de la playa. / Beach cleanup.



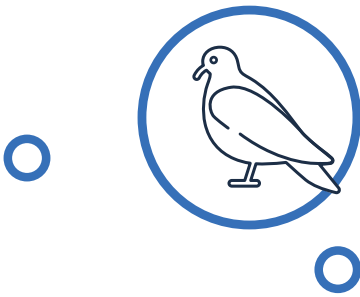
Sitrans: Recolección de residuos orgánicos para compostaje
Organic waste collection for composting.



Sagres: Compostaje industrial / Industrial composting.

Residuos Generados / Waste

	DAIS		KAPTAN		NELTUME PORTS		Total	
	Residuos Peligrosos <i>Hazardous waste</i>	Residuos No Peligrosos <i>Non-hazardous waste</i>	Residuos Peligrosos <i>Hazardous waste</i>	Residuos No Peligrosos <i>Non-hazardous waste</i>	Residuos Peligrosos <i>Hazardous waste</i>	Residuos No Peligrosos <i>Non-hazardous waste</i>	Residuos Peligrosos <i>Hazardous waste</i>	Residuos No Peligrosos <i>Non-hazardous waste</i>
Eliminación por reciclaje <i>Disposal by recycling</i>	0,00	3,27	8,39	302,07	20,32	572,63	28,7	877,9
Eliminación por compostaje <i>Disposal by composting</i>	0,00	1,26	0,00	0,29	0,00	15,60	0,0	17,1
Eliminación por incineración <i>Disposal by incineration</i>	0,02	0,00	0,20	0,00	50,00	872,40	50,2	872,4
Eliminación en vertederos <i>Disposal in landfills</i>	0,00	6,34	11,77	3.768,10	109,20	1.782,43	120,9	5.556,9
Otros métodos de eliminación <i>Other disposal methods</i>	2,80	0,00	647,17	0,00	744,51	358,99	1.394,5	358,9
Total de residuos (toneladas) <i>Total waste (tons)</i>	3,06	10,84	1.162,37	4.070,46	1.108,03	4.526,05	2.273,5	8.607,4
Valorización Total de Residuos (USD) <i>Total Waste Value (USD)</i>	300,00	n/a	24.848,50	105.146,59	258.696,69	86.581,02	283.845,2	191.727,6



GRI 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos / *Management of significant waste-related impacts.*

* Nota: Se consideran datos de 23 de las 35 UENs que reportan informaciones para este Reporte: seis de las 14 de DAIS, ocho de las nueve de KAPTAN y nueve de las 12 de Neltume Ports. Varias de las empresas de Ultramar, además, no manejan datos desglosados por tipo de eliminación. En esos casos, solo declaran el volumen total de residuos. Esto lleva a que el monto final de residuos sea mayor a la sumatoria de los valores de los diferentes métodos de eliminación considerados. / * Note: Includes data from 23 of the 35 SBUs that report information for this report. Six of the fourteen in DAIS, eight of the nine in KAPTAN and nine of the twelve in NELTUME PORTS. Several Ultramar companies do not produce data broken down by disposal method. They only declare their total volume of waste. This results in the total waste being greater than the sum of the waste disposed of using each method.



Ultraport: Campaña “Tu papel es ayudar” (Mejillones). / “Your role is to help” campaign at Mejillones.



Áreas Protegidas o de Gran Valor para la Biodiversidad

Protected areas and areas of high biodiversity value

Las siguientes 11 UENs cuentan con operaciones u oficinas dentro o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad. Su compromiso con la protección de estos sectores es de especial relevancia y puede representar un ejemplo a seguir para toda la compañía:

The following 11 SBUs have facilities or offices inside or adjacent to protected areas or areas of high biodiversity value. Their commitment to protecting these areas is very important and may represent an example for the entire company to follow:



Sagres



Puerto Angamos y TGN: Conservación del gaviotín chico en Chile. / Puerto Angamos and TGN: Conservation of the Little Tern in Chile.

CHILE



Ultraport (Mejillones)
Área de nidificación del gaviotín chico (Sterna lorata), especie en peligro de extinción.
Nesting area for the Little Tern (Sterna lorata), an endangered species.



Puerto y Terminal Mejillones
Área de nidificación del gaviotín chico (Sterna lorata), especie en peligro de extinción.
Nesting area for the Little Tern (Sterna lorata), an endangered species.



Puerto Angamos y TGN
Área de nidificación del gaviotín chico (Sterna lorata), especie en peligro de extinción.
Nesting area for the Little Tern (Sterna lorata), an endangered species.



Axinntus (Mejillones)
Área de nidificación del gaviotín chico (Sterna lorata), especie en peligro de extinción.
Nesting area for the Little Tern (Sterna lorata), an endangered species.



TPA
Puntilla Chinchorro: área destinada a la conservación, alimentación, reproducción y nidificación de las tortugas verdes.
A green turtle conservation area where they feed, nest and reproduce.



Axinntus (Coronel)
Estero El Manco
El Manco estuary.



ATCO Sabinco
Humedal de Batuco
Batuco wetland.



Sitrans (Curauma)
Reserva Nacional Lago Peñuelas, Región de Valparaíso.
Peñuelas Lake National Reserve, Valparaíso Region.

Entre las diversas acciones en pro de la conservación realizadas por las UENs el 2020, **TPA** incorporó un punto de monitoreo en la Puntilla Chinchorro para medir los metales pesados en las columnas de agua como en los sedimentos marinos. Esto le permite controlar mejor las concentraciones de elementos metálicos en la zona protegida.

Sagres llevó a cabo acciones de conservación ambiental en las unidades cercanas a las zonas protegidas. Esta labor la realizó gracias al trabajo interno de su Núcleo de Educación y Monitoreo Ambiental y al apoyo del Museo Oceanográfico, gestionado por la Fundación de la Unidad Federal de Río Grande y por el Centro de Recuperación de Animales Marinos.

Puerto Angamos y TGN actuaron en la zona de conservación, continuando con su apoyo a la Fundación para la Sustentabilidad del Gaviotín Chico. Este es un ejemplo de cooperación público-privada, que permite compatibilizar el desarrollo industrial con la protección de esta ave migratoria considerada patrimonio cultural de Mejillones.

The numerous conservation measures performed by SBUs in 2020 included **TPA** who installed a monitoring point at Puntilla Chinchorro, to measure heavy metals in water columns and marine sediments. This improves measurements of metallic concentrations within the protected area.

Sagres performed environmental conservation measures in units near protected areas. This was achieved by its Environmental Education and Monitoring Center with support from the Oceanographic Museum, which is managed by the Rio Grande Federal Unit Foundation and the Marine Animal Recovery Center.

Puerto Angamos and TGN intervened in the conservation area, by continuing to support the Little Tern Sustainability Foundation. This is an example of public-private cooperation that reconciles industrial development with protecting this migratory bird, which is considered to be part of Mejillones' cultural heritage.

BRASIL



Sagres (Río Grande, Pelotas, Guaíba) Estuario de la Laguna de los Patos.
Laguna de Los Patos estuary.



Sagres (Río Grande, Pelotas, Guaíba) Área de Protección Ambiental de Laguna Verde.
Laguna Verde Environmental Protection Area.



Sagres (Río Grande, Pelotas, Guaíba) Refugio de Vida Silvestre del Molhe Leste (REVIS do Molhe Leste).
Molhe Leste Wildlife Refuge (REVIS do Molhe Leste).



Sagres (Río Grande, Pelotas y Guaíba) Lago Guaíba.
Lake Guaíba.



Sagres (Río Grande, Pelotas, Guaíba) Canal San Gonzalo.
San Gonzalo Canal.



Río Estiba Río Uruguay (Playa de los Argentinos).
Uruguay River (Playa de los Argentinos).



Transtotal (Pucallpa) Río Ucayali
Ucayali River



Remar Islas Galápagos: Parque Nacional Galápagos y Reserva Marina Galápagos, protege ambientes marinos a su alrededor / **Galapagos Islands:** Galapagos National Park and Galapagos Marine Reserve, which protects the surrounding marine environments.

GRI 304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas / *Operational sites owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas.*
GRI 304-4 Hábitats protegidos o restaurados / *Habitats protected or restored.*



PUERTO MEJILLONES

Reducir Nuestra Huella de Carbono

Reduce Our Carbon Footprint

Las emisiones generadas por las fuentes de la matriz energética utilizada por las UENs de Ultramar, tienen un impacto importante en la formación de Gases de Efecto Invernadero (GEI). Es por ello que se calculó el consumo total de la energía proveniente de fuentes renovables y no renovables.

The energy matrix used by Ultramar's SBUs have a significant impact on greenhouse gas emissions (GHG). Therefore, it calculated the total consumption of energy from renewable and non-renewable sources.

	Consumo de energía total anual Total annual energy consumption	KwH kWh
DAIS	Fuentes No renovables Non-renewable sources	371.598
	Fuentes Renovables Renewable sources	358.192
	Consumo total Total consumption	995.282
KAPTAN	Fuentes No renovables Non-renewable sources	48.625.508
	Fuentes Renovables Renewable sources	665.383
	Consumo total Total consumption	50.454.050
NELTUME PORTS	Fuentes No renovables Non-renewable sources	64.290.117
	Fuentes Renovables Renewable sources	24.885.400
	Consumo total Total consumption	95.985.833
Total	Fuentes No renovables Non-renewable sources	113.287.223
	Fuentes Renovables Renewable sources	25.908.975
	Consumo total Total consumption	147.435.165

GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización y medidas de reducción / Energy consumption within the organization.

* Nota: Se consideran datos de 28 de las 35 UENs que reportan informaciones para este Reporte: 10 de las 14 de DAIS, 7 de las 9 de KAPTAN y 11 de las 12 de Neltume Ports. Varias de las empresas de Ultramar, además, solo reportaron totales. Esto lleva a que el monto final del consumo sea mayor a la sumatoria de los valores de los dos diferentes tipos de fuentes / Note: Includes data from 28 of the 35 SBUs that report information for this report. Ten of the fourteen in DAIS, seven of the nine in KAPTAN and eleven of the twelve in NELTUME PORTS. Several of Ultramar's companies only reported totals. This results in total consumption being greater than the sum of the two sources.

A lo largo del 2020, varias UENs de Ultramar implementaron iniciativas para reducir el consumo energético o avanzar hacia una matriz energética más sostenible.

Several Ultramar SBUs implemented initiatives throughout 2020 that reduced energy consumption or progressed towards a more sustainable energy matrix.

DAIS

Transtotal y **Rochamar** redujeron de manera importante el consumo en las oficinas a raíz del teletrabajo.

Transtotal and Rochamar significantly reduced office consumption as a result of remote working.

Remar enfocó sus esfuerzos en concientizar a sus colaboradores sobre el ahorro energético en salas y oficinas. En tanto, **CB Fenton** implementó luces con sensores de movimiento en sus instalaciones.

Remar focused on raising awareness among its employees about saving energy in rooms and offices. CB Fenton installed lights operated by motion sensors at its facilities.

KAPTAN

En **Depocargo** se utilizan equipos de climatización programados para su apagado automático. La iluminación externa cuenta con sensores de movimiento.

Depocargo uses air conditioning equipment with scheduled automatic shutdown. Its external lighting has motion sensors.

En **Teisa** las instalaciones de baños, camarines, el comedor y la guardarropa cuentan con sistema de luces LED. Incluyen encendido y apagado automático y sensores de movimiento.

Teisa's restrooms, changing rooms, dining room and cloakroom are equipped with LED lights. They automatically switch on and off using motion sensors.

Todas las agencias de **Sitrans** usan iluminación de bajo consumo.

All Sitrans agencies use energy efficient lighting.

En relación a **Nodus**, en STL el calentador de agua de uno de los vestuarios funciona con paneles solares. En TLU se cambió progresivamente la iluminación tradicional a LED, reduciendo el consumo de energía eléctrica, por red lumínica, en un 50%.

In relation to Nodus, in STL the water heater is powered by solar panels. At TLU, traditional lighting was progressively changed to LED lights, reducing lighting network electricity consumption by 50%.

Medlog suscribió el programa de "Cliente Libre", generando un 26% de ahorro en el consumo de energía. **ATCO Sabinco** implementó luminarias LED y equipos de programación con programador digital.

Medlog joined the "Cliente Libre" (Customer Free) program, which reduced energy consumption by 26%. ATCO Sabinco implemented LED lights and programming equipment with digital schedulers.

NELTUME PORTS

TPA llevó a cabo el cambio del alumbrado a luces LED de bajo consumo, con eficiencia energética tipo A. Además, procedió a la declaración de "Cliente Libre" en el uso de energía.

TPA switched its lighting to low consumption LED lights, with type A energy efficiency. It declared itself "Cliente Libre" (Customer Free) for energy use.

Sagres implementó su "Programa de Eficiencia Energética" para reducir el consumo de energía en sus instalaciones. Este contempló la instalación de luces LED y de sensores fotovoltaicos en luminarias externas, la compra de equipos de bajo consumo y la realización de campañas de concientización, entre otras acciones.

Sagres implemented its Energy Efficiency Program, to reduce energy consumption at its facilities. This included installing LED lights, photovoltaic sensors for external lights, low-consumption equipment, implementing awareness-raising campaigns, and other measures.

En **Montecon** realizaron cambios en su matriz energética para aumentar el uso de fuentes renovables. A su vez, la empresa adquirió varios equipos eléctricos RTG (Rubber Tyred Gantry, grúa pórtico sobre neumáticos) y camionetas que funcionan a electricidad, para sustituir vehículos impulsados por combustibles tradicionales. Junto con ello, dio de baja varios generadores a gasoil, para así conectarse a la red eléctrica del puerto.

Montecon changed its energy matrix to increase its energy from renewable sources. The company has acquired several electric RTGs (Rubber-Tired Gantry Cranes) and electric trucks that have replaced vehicles powered by traditional fuels. It has decommissioned several diesel generators, in order to connect to the port's electricity grid.



Montecon: Grúa pórtico eléctrica sobre neumáticos / Rubber-tired electric gantry crane.

Reducir las emisiones de GEI representa un desafío relevante para profundizar el camino de Ultramar hacia la sustentabilidad ambiental. Una correcta medición de la huella de carbono es fundamental para la toma de decisiones que respalden una gestión más responsable y proactiva en este sentido.

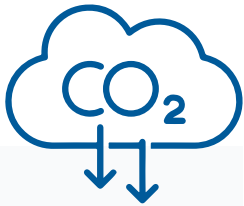
En el año 2020, 13 UENs de Ultramar midieron su huella de carbono: tres de DAIS, tres de KAPTAN y siete de Neltume Ports. En la línea DAIS, sólo reportaron la medición Transtotal (alcances 1, 2 y 3), Remar (1) y CB Fenton (1, 2 y 3). En la línea KAPTAN, ATCO Sabinco midió los alcances 1, 2 y 3, mientras que Sitrans y Axinntus hicieron lo propio con el alcance 1. En la línea Neltume Ports, reportaron TPS, TPA, Sagres Puertos, Puerto y Terminal Mejillones, Puerto Coronel (Alcances 1, 2 y 3), Ultraport (1 y 2) y Montecon (1).

Reducing GHG emissions represents an important challenge to Ultramar's path towards environmental sustainability. Correctly measuring its carbon footprint is essential for more responsible and proactive decision-making in this regard.

13 Ultramar SBUs measured their carbon footprint in 2020. Three from DAIS, three from KAPTAN and seven from NELTUME PORTS. Only Transtotal within DAIS reported scopes 1, 2 and 3, Remar reported scope 1, while CB Fenton reported scopes 1, 2 and 3. Only ATCO Sabinco within KAPTAN reported scopes 1, 2 and 3, while Sitrans and Axinntus reported scope 1. TPS, TPA, Sagres ports, Puerto y Terminal Mejillones, Puerto Coronel within NELTUME PORTS reported scopes 1, 2 and 3, Ultraport reported scopes 1 and 2, while Montecon reported scope 1.



Sagres: grúa horquilla eléctrica y sus casas de baterías.
Electric forklifts and battery houses



	Emisiones GEI GHG emissions	Ton de CO2 Tons of CO2
DAIS	Alcance 1 Scope 1	77,35
	Alcance 2 Scope 2	206,60
	Alcance 3 Scope 3	5,40
KAPTAN	Alcance 1 Scope 1	14.571,69
	Alcance 2 Scope 2	136,46
	Alcance 3 Scope 3	82,96
NELTUME PORTS	Alcance 1 Scope 1	36.936,70
	Alcance 2 Scope 2	7.896,34
	Alcance 3 Scope 3	89.546,01
Total	Alcance 1 Scope 1	51.585,74
	Alcance 2 Scope 2	8.239,40
	Alcance 3 Scope 3	89.634,37

Las principales iniciativas reportadas por las UENs de Ultramar, con miras a la mitigación o compensación de sus emisiones, son las siguientes:

The main initiatives reported by Ultramar's SBUs that mitigated or offset their emissions are as follows:

DAIS

Rochamar comenzó a usar biocombustible en los autos de la empresa.

Rochamar started using biofuel in the company's cars.

KAPTAN

Nodus reportó la generación de energía, a través de los paneles solares, para utilizarla en sus instalaciones.

Nodus reported generating electricity using solar panels for its facilities.

ATCO Sabinco disminuyó sus emisiones en 2,6 toneladas de CO2, a raíz de la implementación de un Plan Medio Ambiental.

ATCO Sabinco reduced its emissions by 2.6 tons of CO2, by executing an Environmental Plan.

Transportes Nacional El Libertador, empresa filial de **Sitrans**, avanzó en conversaciones con la Agencia de Sostenibilidad Energética de Chile, con el objetivo de llevar a cabo capacitaciones de conducción eficiente y tomar acciones para empezar a bajar las emisiones de CO2. Junto con ello, también comenzaron a medir las emisiones de sus camiones, gracias al cambio de proveedor de GPS, pues los nuevos dispositivos de su flota incluyen una función para calcular las emanaciones. Finalmente, ELB se inscribió en el programa "Giro Limpio" de la Agencia de Sostenibilidad Energética, para participar de futuras certificaciones en la materia de mediciones de CO2.

Transportes Nacional El Libertador, a subsidiary of Sitrans, advanced in conversations with the Energy Sustainability Agency of Chile, with the aim of carrying out efficient driving training and taking actions to start reducing CO2 emissions. Along with this, they also began to measure the emissions of their trucks, thanks to the change of GPS provider, as the new devices in their fleet include a function to calculate the emissions. Finally, ELB enrolled in the "Giro Limpio" program of the Energy Sustainability Agency, to participate in future certifications in the field of CO2 measurements.

NELTUME PORTS

TPS negoció un contrato de energías renovables.

TPS made a contract for electricity from 100% renewable energy.

TPA redujo a cero las emisiones del Alcance 2, gracias al cambio a "Cliente Libre" y pasar a abastecerse en un 100% de ERNC contratada. Asimismo, incluye evaluaciones energéticas para cada proyecto, optando por aquellas soluciones que implican menores consumos y emisiones.

TPA reduced its scope 2 emissions to zero, due to the change to its "Cliente Libre" (Customer Free) program and purchased a fully NCRE contract. It performed energy evaluations for every project, and selected solutions that involved lower consumption and emissions.

Puerto Coronel bajó sus emisiones, debido a la implementación de Grúas Gantry (eléctricas) en lugar de Grúas Liebherr (a petróleo), y por el menor uso de las grúas fijas en el muelle para graneles, como del grupo electrógeno.

Puerto Coronel reduced its emissions, by acquiring electric gantry cranes instead of fossil fuel Liebherr cranes, and reduced its use of fixed dock-side cranes for bulk cargo and the electrical generator.

Sagres, empezó un proceso de sustitución de grúas horquilla a GPL con eléctricas (cuatro para el Terminal de Celulosa Gualaíba y dos para Puerto de Rio Grande) con el fin de reducir emisiones, generar menos ruido y menos costos, y poder usar energías renovables.

Sagres began replacing LPG forklifts with electric forklifts, with four for the Gualaíba Pulp Terminal and two for the Port of Rio Grande, in order to reduce emissions, reduce noise, reduce costs, and use renewable energy.

Montecon redujo las emisiones de Alcance 1 desde 8,57 toneladas en el 2019 a 7,28 toneladas en el 2020, debido al cambio de matriz energética de las áreas de suministro para equipos refrigerados: se pasó de usar generadores a conectarse directamente a la red eléctrica.

Montecon reduced its scope 1 emissions from 8.57 tons in 2019 to 7.28 tons in 2020, by changing its energy matrix for refrigerated equipment from electrical generators to direct connections to the electricity grid.

ÍNDICE GRI
GRI INDEX

DESCRIPCIÓN / DESCRIPTION		PÁGINA PAGE
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN / ORGANIZATIONAL PROFILE		
102-1	Nombre de la Organización Name of the organization	Contraportada Back cover
102-3	Ubicación de la sede Location of headquarters	Contraportada Back cover
102-48	Reexpresión de la información Restatements of information	Contraportada Back cover
102-49	Cambios en la elaboración de informes Changes in reporting	Contraportada Back cover
102-50	Periodo del objeto del informe Reporting period	Contraportada Back cover
102-51	Fecha del último informe Date of most recent report	Contraportada Back cover
102-52	Ciclo de elaboración de informes Reporting cycle	Contraportada Back cover
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe Contact point for questions regarding the report	Contraportada Back cover
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI Claims of reporting in accordance with the GRI standards	Contraportada Back cover
102-5	Propiedad y forma jurídica Ownership and legal form	Contraportada Back cover, 13
ESTRATEGIA / STRATEGY		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones / Statement from senior decision-maker	7
102-11	Principio o enfoque de precaución / Precautionary principle or approach	7
MATERIALIDAD / MATERIALITY		
102-12	Iniciativas externas / External initiatives	32
102-13	Afiliación a asociaciones / Membership of associations	32
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales Executive-level responsibility for economic, environmental and social topics	7
102-40	Listado de los grupos de interés / List of stakeholder groups	33
102-42	Identificación y selección de grupos de interés / Identifying and selecting stakeholders	33
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés / Approach to stakeholder engagement	33
102-44	Temas y preocupaciones claves mencionados / Key topics and concerns raised	21
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema / Defining report content and topic boundaries	21
102-47	Lista de temas materiales / List of material topics	21
1. CONFIANZA Y TRANSPARENCIA / CONFIDENCE AND TRANSPARENCY		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta / Values, principles, standards, and norms of behavior	28
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas / Mechanisms for advice and concerns about ethics	28
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas / Communicating critical concerns	28
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas / Nature and total number of critical concerns	28
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción Communication and training about anti-corruption policies and procedures	28
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas / Confirmed incidents of corruption and actions taken	28
GOBERNANZA / GOVERNANCE		
102-18	Estructura de gobernanza / Governance structure	37
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités Composition of the highest governance body and its committees	37
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno / Chair of the highest governance body	37
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno / Nominating and selecting the highest governance body	37
2. NUESTRAS PERSONAS / OUR PEOPLE		
Propio - % de mujeres por tipo de cargo / % of women by type of position		42
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores / Information on employees and other workers	42
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal / New employee hires and employee turnover	46

DESCRIPCIÓN / DESCRIPTION		PÁGINA PAGE
Propio - N° de trabajadores que dejan la empresa voluntariamente segmentado por motivo Number of workers who leave the company voluntarily segmented by reason		46
Propio - % de PcD por tipo de cargo / % of PwD by type of position		52
Propio - Programas e iniciativas de diversidad e inclusión laboral / Diversity and labor inclusion programs		52
Propio - Indicadores de seguridad / Safety indicators		67
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	71
404-1	Media de horas de formación al año por empleado / Average hours of training per year per employee	56
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	55
Propio - Número de colaboradores becados para continuar estudios de pre y postgrado Number of employees receiving scholarships to continue their undergraduate and graduate studies		57
Propio - Sello de Liderazgo / Leadership Seal		60
Propio - Encuentro de Jóvenes Profesionales de Ultramar / Ultramar Young Professionals Meeting		62
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	64
Propio - Movilidad interna y promociones / Internal mobility and promotions		65
Propio - Resultados Encuesta Clima Laboral (GPTW) y acciones relacionadas a clima Results from the employee satisfaction survey (GPTW) and climate-related action plans		73
Propio - Resultados Encuesta Clima Laboral (GPTW) y acciones relacionadas a clima Results from the employee satisfaction survey (GPTW) and climate-related action plans		73
Propio - Sindicatos, trabajadores sindicalizados y mesas de negociación Unions, unionized workers and collective bargaining		75
3. CLIENTES Y EXCELENCIA OPERACIONAL / CLIENTS AND EFFICIENCY OPERATIONAL		
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios / Activities, brands, products and services	80
102-9	Cadena de valor / Value chain	82
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de valor / Significant changes in the organization and its value chain	87
Propio - Ventas totales segmentado por línea de negocio y utilidad neta / Total sales segmented by business line and net profit		84
Propio - Iniciativas destacadas en gestión de clientes / Outstanding initiatives in customer management		92
Propio - Resultados encuestas de satisfacción clientes / Results of customer satisfaction surveys		92
4. DESARROLLO SOCIAL / SOCIAL DEVELOPMENT		
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales / Proportion of spending on local suppliers	119
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	103
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales New suppliers that were screened using environmental criteria	121
Propio - Pago proveedores a 30 días / Suppliers payment within 30 days		120
Propio - % operaciones con Grupos de Interés identificados / % operations with identified Groups of Interes		103
Propio - Inversión social / Social investment		98
Propio - Iniciativas filantrópicas / Philanthropic Initiatives		114
Propio - Iniciativas de voluntariado corporativo / Corporate volunteering initiatives		114
5. CUIDADO DEL PLANETA / PLANET CARE		
Propio - Iniciativas destacas en fomentar una cultura ambiental proactiva / Outstanding initiatives in promote a proactive environmental culture		125
302-1	Consumo energético dentro de la organización / Energy consumption within the organization	135
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas / Operational sites owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas	133
305-1/2/3	Emisiones de GEI (alcance 1, 2 y 3) / GHG emissions and mitigation measures (Scope 1, 2 and 3)	138
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos / Management of significant waste-related impacts	130
Propio - N° de incidentes segmentado por UEN, gravedad y categoría del impacto / N ° of incidents segmented by UEN, severity and category of impact		126
Propio - Reclamos, multas y derrames significativos / Complaints, fines and significant spills		126
304-4	Hábitats protegidos o restaurados / Habitats protected or restored	133

GERENCIA DE PERSONAS Y SUSTENTABILIDAD / HR AND SUSTAINABILITY MANAGEMENT
Lorena López Q.

COORDINACIÓN Y EDICIÓN / COORDINATION AND EDITING
Subgerencia de Asuntos Corporativos Ultramar
Daniela Muñoz H.
Bárbara Barros S.

ASISTENCIA METODOLÓGICA Y REDACCIÓN / METHODOLOGICAL ASSISTANCE AND REDACTION
Gestión Social

DISEÑO / DESIGN
Grupo Oxígeno

IMPRESIÓN / PRINTING
Fyrma Gráfica

AGRADECEMOS LA COLABORACIÓN DE / WE THANK THE COOPERATION OF:

TPS / Josefa Cisternas
TPC / Martín Muñoz
Puerto Mejillones / Camila Quezada
Puerto Angamos y TGN / Nicolás Mihovilovic, Delia Palma
TPA / Carolina Chandía
Ultraport / Fernanda Rehbein, Camila Alvear
Axintus / Fernanda Rehbein, Camila Alvear
Sitrans / Daniela Harrington, Rodrigo Servieri
Atco - Sabinco / Antonio Arévalo
Medlog / José Bzovic, Macarena Balich
UASL, Teisa y Depocargo / Loreto Cáceres
Ultramar Agencia Marítima de Chile / Luis Montoya
Puerto Coronel / Paula Sepúlveda
AMI / Nayla Álvarez
Transtotal / Kori Pérez, Patricia Rivas, Alexia Salmón
Stierlift / Pilar Martínez, Andrea Romero
Remar / María Cristina Neira, José Romero
CB Fenton / Erika Barahona, Marian Franco, José Odaly
Naves / Iván Pardo, Adriana Peñuela
ANT Cargo / Camilo Reyes

Nodus / Valentina Miraballes, Mercedes Machado
Montecon / María Inés Abreu
Río Estiba / Nicolás Pérez
TGU / Madeleine Armand Pilon
Sagres / Ernesto Martínez
TPR / Mario Pujol, Germán Duppa
Rochamar / Pedro Kuster, Eduardo Fragoso
Altamaritima México / Mariano Levy, Mónica Sandoval, Kely Loyola, Lydia Cabral
Norton Lilly Panamá / Ashlie Bonilla
Norton Lilly USA & Caribe / Sumner Adams
Trealmont Transport / Daniela Lukic
Data Seguridad y Medio Ambiente / Katherine Mayne-Nicholls, Macarena Escopelito, Teresita Vial
Data Ética / Mauricio Sepúlveda, Thomas Zamorano
Data Dotación / Delia Malhue
Desarrollo Organizacional / Carolina Ramírez, Sebastián Valle
Data Financiera / Roberto Barra, Claudia Saravia
Neltume Ports / Camila Esquerré, Coral Ruf
Fundación Choshuenco / José Manuel Jaramillo
Fundación Kawoq / Camila Hevia

PARA OBTENER MAYOR INFORMACIÓN, CONTACTAR A / FOR MORE INFORMATION, CONTACT:

dmunoz@ultramar.cl
bbarros@ultramar.cl

Av. El Bosque Norte 500, Piso 18, Las Condes
Santiago de Chile, mayo 2021.





 **Ultramar**

www.ultramar.cl