

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

SUSTAINABILITY REPORT

20
19



Reporte de Sustentabilidad Ultramar 2019 bajo los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), conformidad esencial, sin verificación externa.

2019 Ultramar Sustainability Report under the Global Reporting Initiative (GRI) standards, essential compliance, without external assurance.

Desempeño comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019 (periodicidad anual).

Performance for the year from January 1 to December 31, 2019.

El alcance del presente Reporte cuenta con tres dimensiones (1) dotación considera el 100% de las unidades de negocio, filiales y coligadas, además de las áreas corporativas de Ultramar (2) Gestión Económica, se considera la gestión de las filiales de Ultramar (3) Gestión Social y Ambiental considera todas aquellas unidades estratégicas de negocio, filiales y coligadas, donde Ultramar tiene injerencia en la toma de decisiones. En esta dimensión participaron 24 unidades de negocio:

The scope of this Report has three dimensions (1) People covers all Ultramar business units, subsidiaries, associates and corporate services (2) Financial Management covers the Ultramar subsidiaries (3) Social and Environmental Management covers all strategic business units, subsidiaries and associates where Ultramar can influence decision-making. Twenty-four business units participated in this dimension.

Filiales: AMI, Axinntus, CB Fenton, Logística Aérea (UASL, Teisa y Depocargo), Naves, Nodus (agrupa negocios de Agenciamiento, Logística y Puertos), Norton Lilly, Remar, Rochamar, Sagres (agrupa negocios de Agenciamiento y Puertos), Sitrans, Stierlift, TPC, TPS, Transtotal, Ultramar Agencia Marítima Chile y Ultraport.

Subsidiaries: AMI, Axinntus, CB Fenton, Logística Aérea (UASL, Teisa y Depocargo), Naves, Nodus (Agency and Logistics businesses), Norton Lilly, Remar, Rochamar, Sagres (Agency businesses), Sitrans, Stierlift, TPC, TPS, Transtotal, Ultramar Agencia Marítima Chile and Ultraport.

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

Associates: ATCO Sabinco, Medlog, Puerto Angamos and TGN. Puerto Coronel, Puerto and Terminal Mejillones, TPA and TPR.

En base a la actualización del estudio de materialidad, se incluyen rectificaciones de información de 2018 para 2019 en casos pertinentes.

2018 information has been corrected in 2019 where appropriate, based on the updated materiality analysis.

Para resolver dudas o hacer comentarios sobre este Reporte de Sustentabilidad y la información que contiene, 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

Questions or comments regarding this Sustainability Report and the information it contains should be sent to Daniela Muñoz, Assistant Corporate Affairs Manager at dmunoz@ultramar.cl and/or Barbara Barros, Sustainable Development and Internal Communications Manager, to bbarros@ultramar.cl

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

Address: Av. El Bosque Norte 500, floor 18, Las Condes, Santiago, Chile.

- 102-1 Nombre de la Organización / Name of the organization
- 102-3 Ubicación de la sede de la organización / Location of headquarters
- 102-48 Reexpresión de la información / Restatements of information
- 102-49 Cambios en la elaboración de informes / Changes in reporting
- 102-50 Periodo del objeto del informe / Reporting period
- 102-51 Fecha del último informe, si procede / Date of most recent report
- 102-52 Ciclo de elaboración de informes / Reporting cycle
- 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe / Contact point for questions regarding the report
- 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI / Claims of reporting in accordance with the GRI standards
- 102-56 Verificación externa / External assurance

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD
SUSTAINABILITY REPORT

2019



Índice General

General Index

Carta del Presidente
Letter from the Chairman

4

Hitos 2019
2019 Milestones

8

Somos Ultramar
We are Ultramar

10

01

Estrategia de Sustentabilidad y Materialidad
Sustainability Strategy and Materiality

14

02

Confianza y Transparencia
Reliability and Transparency

24

Propósito y Valores
Purpose and Values

26

Sistema de Gestión Ética
Ethical Management System

28

Estructura de Gobernanza
Governance Structure

30

03

Nuestras Personas
Our People

34

Desarrollo del Talento de Colaboradores
Development of Collaborators Talent

40

Salud y Seguridad
Health and Safety

48

Clima Laboral
Workplace Environment

51

Diversidad
Diversity

53

04

Clientes y Excelencia Operacional
Customers and Operational Excellence

58

Principales Cambios en las Operaciones
Main Changes in Operations

65

Servicios de Excelencia
Excellent Services

67

Gestión Eficiente y Rentable
Efficient And Profitable Management

68

05

Cuidado del Planeta
Caring for the Planet

72

Gestión Mediambiental
Environmental Management

74

06

Desarrollo Social
Social Development

84

Desarrollo de Proveedores
Supplier Development

86

Desarrollo Comunitario
Community Development

92

Filantropía
Philanthropy

100

Voluntariado Corporativo
Corporate Volunteering

104

Índice GRI

108

GRI Index

Carta del Presidente

Letter from the Chairman

Con gran orgullo les presento nuestro décimo Reporte de Sustentabilidad donde formalizamos el compromiso con la sustentabilidad a través de la publicación de nuestra estrategia. Esta decisión significó reafirmar nuestro propósito de mejorar la calidad de vida de las personas a través del comercio exterior, incorporando de manera estratégica la mirada de los impactos económicos, sociales y ambientales a nuestro quehacer.

Esta publicación es un ejercicio de confianza y transparencia de cara a nuestros stakeholders y una herramienta para fortalecer un modelo de gestión con enfoque de triple impacto. Durante el 2019, nuestro Directorio hizo especial énfasis en las temáticas asociadas a la sustentabilidad, orientando la convicción de lo que perseguimos como organización y el rol que queremos jugar en la sociedad. Para hacer seguimiento a la estrategia, se conformó un Comité de Sustentabilidad y durante el 2020 esperamos avanzar en varios proyectos con metas e indicadores asociados.

Desde el punto de vista económico, el año 2019 enfrentamos un estancamiento del comercio exterior dado principalmente por la guerra comercial entre China y Estados Unidos, teniendo como consecuencia un bajo nivel de crecimiento en las importaciones. Por otra parte, la crisis social en distintas partes del mundo -su expresión particular en Chile-, afectó la demanda de servicios logísticos a partir de octubre. Sin embargo, un punto favorable frente al contexto social fue mantener la estabilidad en las operaciones portuarias y terminales logísticas. Lo anterior es un gran logro de cara a nuestros clientes y la excelencia operacional que nos caracteriza; se lo debemos a nuestro equipo de trabajo y la relación de cercanía y respeto que hemos construido con todos ellos.

Tanto el debilitamiento del crecimiento, como la crisis social, tuvieron un correlato en decisiones que produjeron algunos cambios estructurales a nivel corporativo y de las empresas. Estas decisiones nunca son fáciles y de cara al 2020 queremos profundizar nuestro compromiso con nuestros más de 12.000 colaboradores. Somos una empresa de servicio, donde las personas hacen la diferencia, por esto queremos seguir avanzando en formar un lugar de trabajo donde todos -en base al respeto y la no discriminación-, puedan desarrollarse personal y profesionalmente.

Como empresa también nos enfrentamos al desafío de potenciar el desarrollo social en los territorios donde estamos presente. Ser buenos vecinos, entregar oportunidades laborales, mejorar la calidad de vida de las personas y crear espacios propicios para el emprendimiento a través de nuestros proveedores, son objetivos clave para nuestra compañía.

It is with great pride that I present our tenth Sustainability Report where we formalize our commitment to sustainability through the publication of our strategy. This decision involved reaffirming our purpose, which is to contribute to people's quality of life through developing foreign trade, and strategically incorporate the economic, social and environmental consequences into our business.

This publication is an expression of trust and transparency aimed at our stakeholders and a tool to strengthen a management model with a triple impact approach. During 2019, our Board of Directors placed special emphasis on sustainability issues, providing guidance on what we want to achieve as an organization and the role we want to play in society. A Sustainability Committee was formed to monitor the strategy, and we expect to make progress on several projects during 2020 with associated targets and indicators.

We faced stagnating foreign trade in 2019, mainly due to the trade war between China and the United States, resulting in low import growth. Social crises in several parts of the world, particularly in Chile, has affected the demand for logistics services since October. However, on a positive note, we managed to keep operations at ports and logistics terminals stable, despite the social unrest. This is a great achievement for our customers and confirms our reputation for operational excellence. It is due to our team and the supportive and respectful relationships that have been built throughout the Company.

Both weakening growth and the social crisis were reflected in decisions that resulted in corporate and business structural changes. These decisions are never easy, and we want to deepen our commitment to our more than 12,000 employees in preparation for 2020. We are a service company, where people make the difference, so we want to continue to form a workplace based on respect and non-discrimination, where everyone can develop personally and professionally.

As a company we also face the challenge of encouraging social development in society. Key objectives for our company include being good neighbors, providing job opportunities, improving people's quality of life and creating opportunities for entrepreneurship through our suppliers.



Durante el 2019, nuestro Directorio hizo especial énfasis en las temáticas asociadas a la sustentabilidad

During 2019, our Board of Directors placed special emphasis on sustainability issues

Otra temática que ha ido tomando protagonismo en los últimos años, es el cuidado del planeta. Desde esa óptica tenemos la oportunidad de identificar eficiencias en el uso de recursos, disminuir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero y potenciar un cambio cultural hacia operaciones más amigables con el medioambiente.

Por mi parte, no me queda más que agradecer el trabajo de todos los involucrados con el desarrollo de este documento. Los invito a leer y hacerse parte de las distintas iniciativas que estamos desarrollando, comprometiéndose con la sustentabilidad y el desarrollo del comercio exterior.

Afectuosamente,

Another issue that has been taking center stage in recent years is caring for the planet. This perspective has provided us with the opportunity to identify efficiencies in resource use, reduce our greenhouse gas emissions and promote a cultural change towards building a more environmentally friendly business.

I would also like to thank all those involved in producing this document. I invite you to read it, to participate in these initiatives, and to become more committed to sustainability and developing foreign trade.

Yours affectionately,

Richard von Appen

→ 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones / Statement from senior decision-maker
102-11 Principio o enfoque de precaución
Precautionary principle or approach



A lo largo del presente Reporte de Sustentabilidad, se encontrarán diversas preguntas que fueron realizadas por los colaboradores de Ultramar a través de la Encuesta de Materialidad aplicada durante diciembre de 2019.

Throughout this Sustainability Report, several questions can be found that were asked by Ultramar employees during the Materiality Survey in December 2019.

Hitos 2019

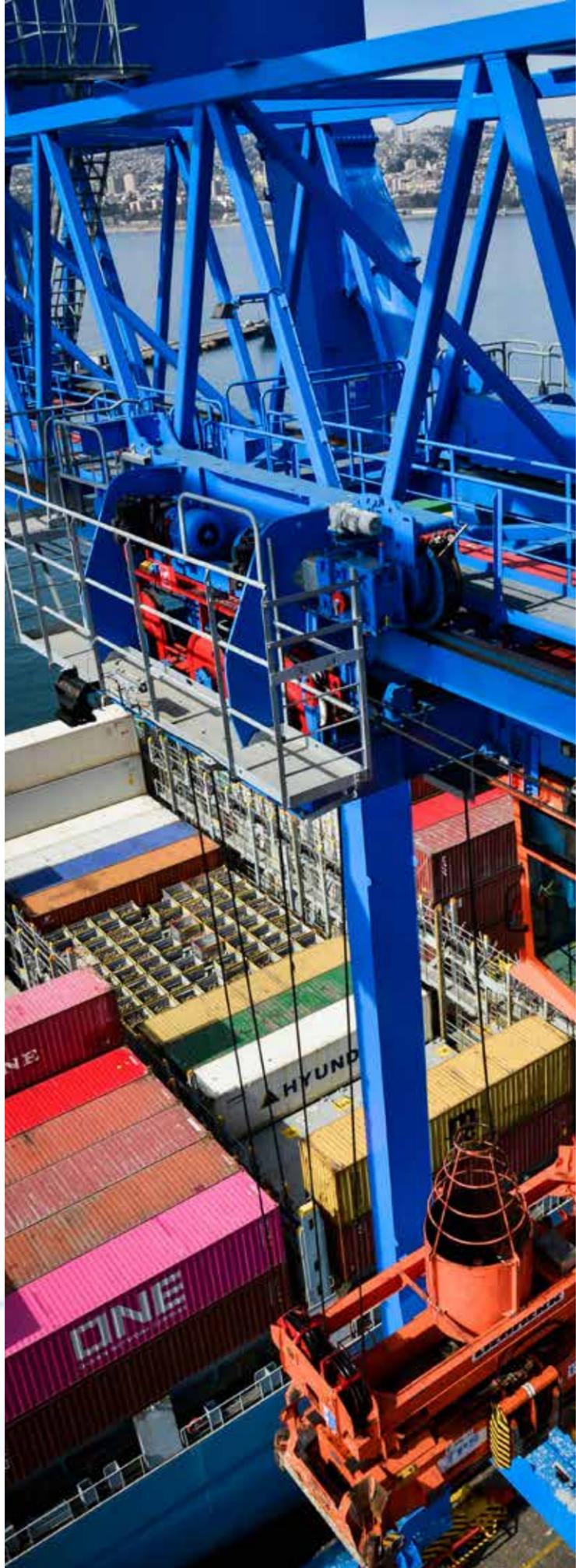
2019 Milestones

1952-2019: 67 años de historia

Fundada en 1952 por el capitán Albert von Appen, como Agencia Marítima para Hamburg-Amerika Linie y Norddeutscher Lloyd, Ultramar busca ser un referente para las Américas en los ámbitos de Agenciamiento y Soluciones Integrales, Logística Industrial y Puertos.

Began 67 years ago

Ultramar was founded in 1952 by Captain Albert von Appen, as a Shipping Agency for Hamburg-Amerika Linie and Norddeutscher Lloyd. Its vision is to become a benchmark in the Americas providing Agency and Integral Solutions, Industrial Logistics and Port services.



Principales Hitos 2019

Principal Milestones in 2019

Enero / January

Juan José Saldarriaga, socio y Presidente de NAVES Colombia vende el total de su capital accionario a Ultramar, con quien se asoció en 2007.

Juan José Saldarriaga is a shareholder and Chairman of NAVES Colombia and he sells all his shares to Ultramar, with whom he became a partner in 2007.

Febrero / February

Neltume Ports concreta la adquisición de un 15% adicional en Terminal Puerto Arica (TPA), llegando a un 50% de participación. Este proceso confirma el compromiso adquirido desde el 2004, cuando se iniciaron las operaciones, en este importante terminal del norte de Chile.

Neltume Ports acquires an additional 15% of Terminal Puerto Arica (TPA), giving it a 50% interest. This process confirms its commitment to TPA since 2004, when operations began at this important terminal in northern Chile.

Abril / April

Ultramar cierra exitosamente el acuerdo para la adquisición de un 25% adicional de participación de la Agencia de Naves Norton Lilly International (NLI) de Estados Unidos, llegando a un 75% de participación. El 25% restante de la compañía lo mantiene H.W. Thurber, Presidente del Directorio de NLI.

Ultramar successfully closes an agreement to acquire an additional 25% interest in the shipping agency Norton Lilly International (NLI) in the USA, giving it a 75% interest in total. The remaining 25% is held by H.W. Thurber, Chairman of NLI.

Norton Lilly International (NLI) adquiere el 50% de la propiedad en las Agencias Altamarítima (AA) y Tierramaraire (TMA) en México. Esta nueva asociación permitirá seguir desarrollando el negocio de agenciamiento en México.

Norton Lilly International (NLI) acquires 50% of the agencies Altamarítima (AA) and Tierramaraire (TMA) in Mexico. This new partnership will enable us to continue developing the agency business in Mexico.

Julio / July

El 1° de julio, Depocargo puso en marcha la operación en su nuevo Terminal de Importación, en reemplazo de la infraestructura que albergó la operación por más de 10 años. La reubicación del terminal se enmarca en el proyecto del nuevo Aeropuerto de Santiago y construcción de un nuevo Centro de Importaciones (CDI), donde Depocargo dispondrá de 6.600 m².

On July 1, Depocargo began operating its new Import Terminal, which replaced the infrastructure used by this business for over 10 years. Relocating the terminal is part of the new Santiago Airport project, which includes building a new Import Center (CDI), where Depocargo will have 6,600 m².

Septiembre / September

Teisa renueva su contrato de operación hasta el año 2023, manteniendo el mayor terminal del Centro de Exportaciones (CDE) con 7.500 m² de área operativa, lo que asegura las operaciones de carga aérea en el principal aeropuerto de Chile.

Teisa renews its operating contract through to 2023 and keeps the largest Export Center terminal (CDE) in Chile at 7,500 m², which secures air cargo operations at Chile's main airport.

Luego de 9 años y 3 meses en Transtotal y 2 años y 6 meses en Stierlift, Eduardo Simpson, Gerente General de Transtotal Agencia Marítima y Stierlift, deja la compañía. En consecuencia, se designa, a contar del 1° de diciembre de 2019, a Valeria Bossio, Gerente General de Agencia Columbus Chile, como Gerente General de Transtotal, y a Rocío Fernández, Gerente General de Naves, como Gerente General de Stierlift, a partir del 1° de febrero de 2020. Por su parte, se nombra a Catalina Viancos, Subgerente de Evergreen Chile, como Gerente General de Naves.

After 9 years and 3 months service at Transtotal and 2 years and 6 months at Stierlift, Eduardo Simpson, CEO of Transtotal Agencia Marítima and Stierlift, leaves the company. Consequently, Valeria Bossio, CEO of Agencia Columbus Chile, is appointed CEO of Transtotal, starting from December 1st, 2019, and Rocío Fernández, CEO of Naves, is appointed CEO of Stierlift, as of February 2020. Catalina Viancos, Assistant Manager of Evergreen Chile, is appointed CEO of Naves.

Diciembre / December

Diego Bulnes, Gerente General de Terminal Puerto Arica (TPA), deja la compañía tras 6 años liderando la gestión y desarrollo del terminal. A contar de enero de 2020 asume Gabriel Tumani, Gerente de Operaciones de TPS y con una larga trayectoria en el terminal de Valparaíso, como Gerente General en Arica.

Diego Bulnes, CEO of Terminal Puerto Arica (TPA), leaves the company after 6 years leading the terminal's management and development. Gabriel Tumani, Operations Manager at TPS following many years' service at the Valparaiso terminal, is appointed CEO of TPA as of January 2020.

Somos Ultramar

We are Ultramar

Ultramar es un grupo empresarial con operación en distintos países de las Américas, cuya casa matriz es Inversiones Ultramar Ltda., a su vez controlada por Marítima Choshuenco Ltda.

Ultramar is a business group that operates in various American countries, whose parent company is Inversiones Ultramar Ltda., which controlled by Marítima Choshuenco Ltda.

Cada unidad de negocio de Ultramar cuenta con una estructura que asegura su gobernabilidad y que está conformada por un directorio autónomo y/o comités asesores.

Each Ultramar business unit is structured to safeguard its corporate governance, comprised of an autonomous Board and/or advisory committees.



Ultramar

Directorio Ultramar
Ultramar Board of Directors

 DAIS AGENCIES AND INTEGRAL SOLUTIONS Agenciamiento y Soluciones Integrales Agencies and Integral Solutions	 KAPTAN LOGISTICS PARTNERS Logística Industrial Industrial Logistics	 NELTUME PORTS Empowering Trade Puertos Ports
Ultramar Agencia Marítima Chile	Sitrans	TPC
AMI	UASL	TPS
Sagres Agencia Marítima	Teisa	Montecon*
Transtotal	Depocargo	Ultraport
Remar	Stierlift	Sagres
Naves	Axinntus	TPA
CB Fenton	TLU*	Puerto Angamos y TGN
Rochamar	SLI*	Puerto y Terminal Mejillones
Norton Lilly International (USA, CA y Caribe)	STL*	Puerto Coronel
Treamont	STF*	TPR
Altamarítima	Depósitos Montevideo*	Río Estiba*
NL Panamá	ATCO Sabinco	Terminal Ontur*
Brings	Medlog	TGU*
AMS*	LRA	
Unimarine*		
Global Shipping*		
MSC Chile		
MSC Argentina		
Exnetsa		
ONE Argentina		

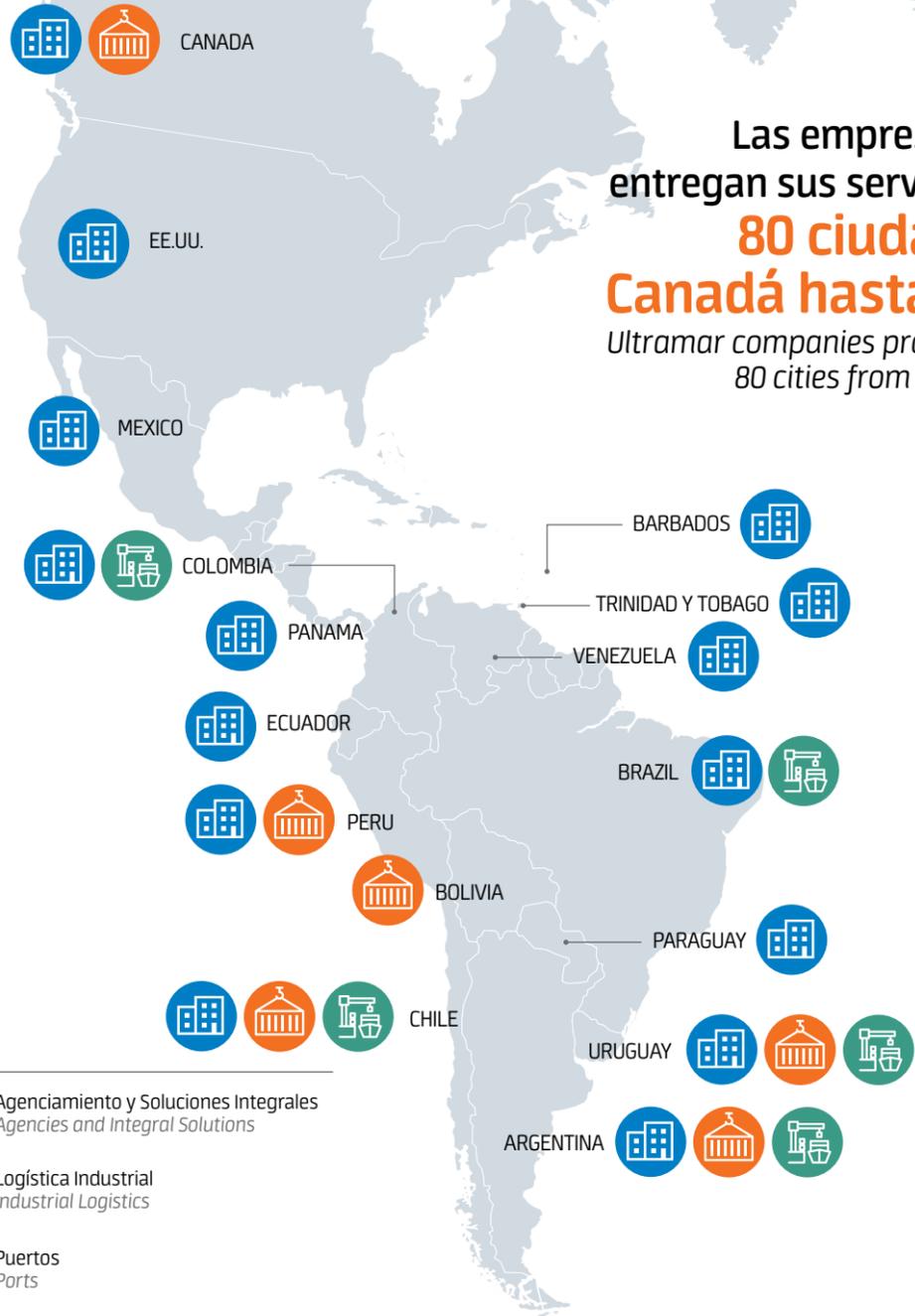
Filial / Subsidiary
Coligada / Associate

(*) Estas empresas están agrupadas en NODUS /
These companies form part of the NODUS group

→ 102-5 Propiedad y forma jurídica: Naturaleza de la propiedad y forma jurídica
102-5 Ownership and legal form: Report the nature of ownership and legal form.

Presencia
Presence

Ultramar está presente en
16 países de las Américas
Ultramar operates in
sixteen American countries



Las empresas de Ultramar
entregan sus servicios en más de
**80 ciudades desde
Canadá hasta Argentina**
Ultramar companies provide services in over
80 cities from Canada to Argentina

12.935
Personas / People

7.845 / 61%
Colaboradores de Empresas Filiales
Subsidiary Companies Employee

5.090 / 39%
Colaboradores de Empresas Coligadas
Associate Companies Employees

Ultramar
Corporativo
Corporate
0,6%

DAIS AGENCIAS AND INTEGRAL SOLUTIONS
Agenciamiento y Soluciones Integrales
Agencies and Integral Solutions
22,2%

KAPTAN LOGISTICS PARTNERS
Logística Industrial
Industrial Logistics
23,8%

NELTUME PORTS Empowering Trade
Puertos
Ports
53,4%



PUERTO MEJILLONES

01. Estrategia de Sustentabilidad y Materialidad

Sustainability Strategy and Materiality

Nuestros colaboradores son el motor de nuestra estrategia.

Our employees drive our strategy

Dada la relevancia de la Estrategia de Sustentabilidad y con el fin de hacer seguimiento de su gestión, hemos estructurado el presente Reporte según los pilares estratégicos y las temáticas que cada uno abarca.

We have structured this Report according to the strategic pillars of the Sustainability Strategy and their corresponding topics, given its importance and to monitor its implementation.

CUIDADO DEL PLANETA / CARING FOR THE PLANET

Cuidar nuestro entorno, mitigando nuestros impactos ambientales y siendo 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.

COMPROMISOS / COMMITMENTS

- Fomentar una cultura ambiental proactiva / *Promote a proactive environmental culture.*
- Reducir nuestra huella de carbono / *Reduce our carbon footprint.*
- Proteger la biodiversidad, especialmente en el borde costero y en los ecosistemas más vulnerables / *Protect biodiversity, particularly on the coastline and within vulnerable ecosystems.*

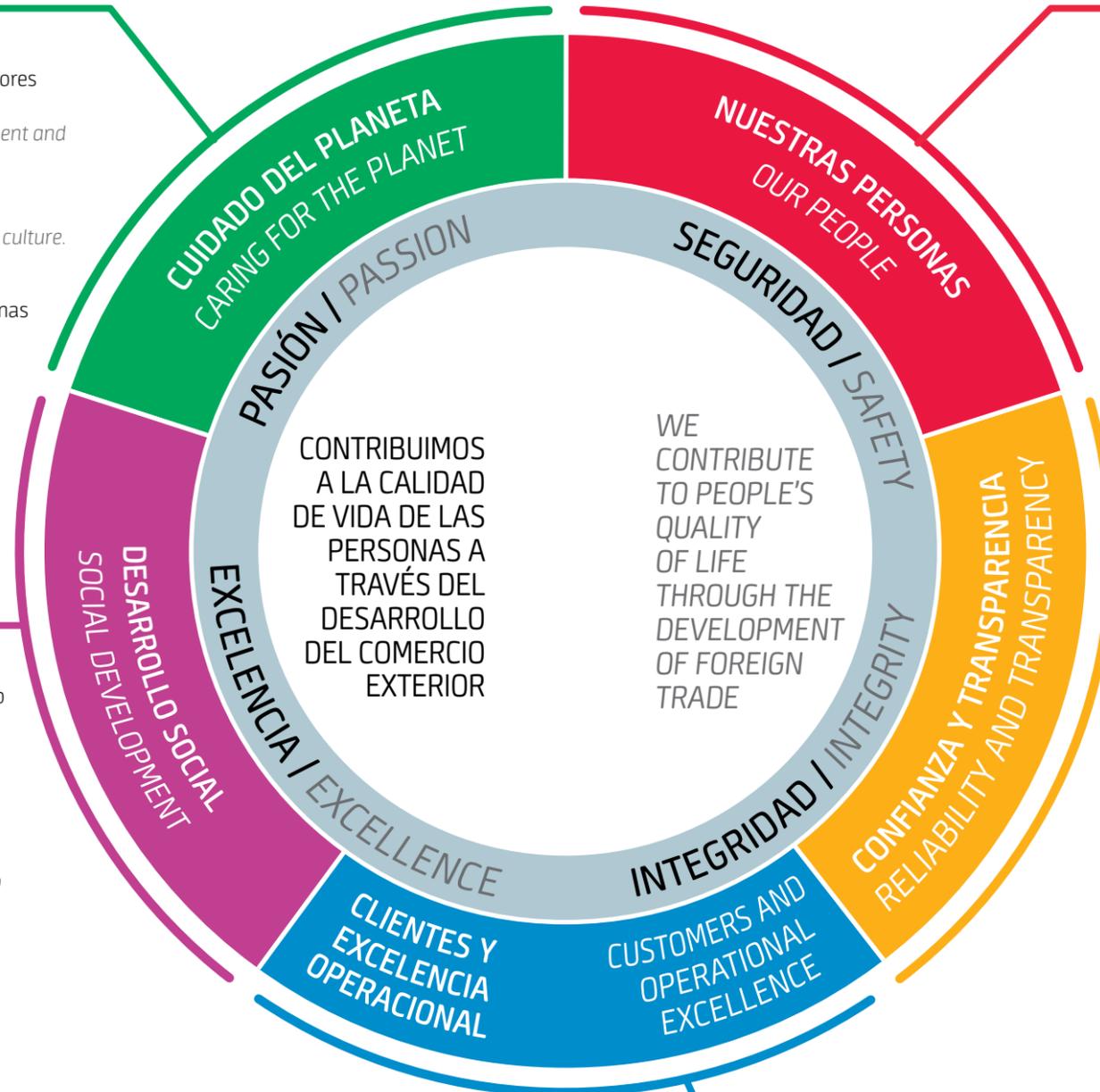
DESARROLLO SOCIAL / SOCIAL DEVELOPMENT

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.

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.*

Estrategia de Sustentabilidad Sustainability Strategy Ultramar



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

- Impulsar relaciones de confianza y diálogo con nuestros grupos de interés / *Develop reliable and cooperative relationship with our stakeholders.*
- Fomentar una gestión ética robusta / *Promote continual sound ethical behavior.*
- 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.*



¿De qué forma Ultramar logra generar un real equilibrio entre las variables sociales, económicas y medioambientales en el quehacer cotidiano de sus diferentes unidades de negocios, para ser un actor verdaderamente sostenible dentro del mercado?

Con el fin de generar un equilibrio entre las variables económicas, sociales y ambientales, se definió una Estrategia de Sustentabilidad que se irá implementando de forma gradual en las distintas Unidades de Negocio. Además, se instauró un Comité de Sustentabilidad desde el Directorio con el fin de entregar lineamientos comunes y hacer seguimiento.

How does Ultramar achieve a balance between social, economic and environmental variables in each business unit's routine work, in order to become a truly sustainable market participant?

A Sustainability Strategy was defined and will be gradually implemented in each business unit, in order to achieve a balance between their economic, social and environmental variables. A Sustainability Committee was established by the Board of Directors to provide common guidelines and monitor this strategy.

Durante el 2019 Ultramar formalizó su Estrategia de Sustentabilidad con énfasis en el cumplimiento de su propósito de "Contribuir a la calidad de vida de las personas a través del desarrollo del comercio exterior".

En el centro de la estrategia están los valores corporativos que guían el actuar del equipo de trabajo y su relación con cada grupo de interés: integridad, excelencia pasión y seguridad.

La Gerencia de Personas y Sustentabilidad, es responsable de la coordinación corporativa de las temáticas que emanan de la estrategia. Además, cada unidad de negocio y gerencia interactúan de manera directa con uno o más grupos de interés y deben integrar en su actuar la mirada de valor compartido.

Cabe destacar que a fines del año 2019 se instauró un Comité de Sustentabilidad desde el Directorio, cuya principal labor será trazar los rumbos generales de la Estrategia de Sustentabilidad en sus diferentes aspectos y compromisos. Sus miembros son: Richard von Appen (Presidente del Directorio), Alejandra Mehech (Directora), Lorena López (Gerente de Personas y Sustentabilidad), Fernando Reveco (Gerente de Desarrollo) y Daniela Muñoz (Subgerente de Asuntos Corporativos).

Este Comité tiene un rol transversal en la organización y sus funciones son:

- Definir y validar las políticas y acciones, asignar recursos y generar los cambios requeridos por el Directorio.
- Velar por el correcto avance y cumplimiento de los planes de acción y del cambio cultural.
- Validar y priorizar el plan de trabajo, las actividades y desempeño del equipo asesor central de Medio Ambiente y Sustentabilidad.

Ultramar formalized its Sustainability Strategy during 2019 with an emphasis on fulfilling its purpose of "Contributing to people's quality of life through the development of foreign trade".

At the heart of this strategy are the corporate values that guide the behavior of the team and their relationship with each stakeholder, which are integrity, excellence, passion and safety.

The People and Sustainability Department is responsible for corporate coordination of any issues arising from this strategy. Each business unit and department interacts directly with one or more stakeholders and must integrate a shared value approach into their behavior.

A Sustainability Committee was established by the Board of Directors at the end of 2019, whose main function will be to define the general direction of various aspects and commitments within the Sustainability Strategy. Its members are: Richard von Appen (Chairman of the Board), Alejandra Mehech (Director), Lorena López (People and Sustainability Manager), Fernando Reveco (Development Manager) and Daniela Muñoz (Assistant Corporate Affairs Manager).

This Committee has a universal role that scans the entire organization and its functions are:

- *Define and validate policies and initiatives, allocate resources and implement the changes required by the Board.*
- *Ensure that action plans and cultural changes make appropriate progress and are completed.*
- *Validate and prioritize the plans, activities and performance of the central Environment and Sustainability advisory team.*

Ultramar promueve una relación cercana con sus principales grupos de interés potenciando las relaciones presenciales y la participación en organizaciones gremiales. A continuación, se muestran las más relevantes en la Región.

Ultramar builds close relationships with its main stakeholders by strengthening face-to-face relationships and participating in trade associations. The following are the most important in the Region.

Chile	
Sociedad Fomento Fabril (Sofofa)	Industrial Development Society
Red de Empresas Inclusivas (ReIN)	Inclusive Business Network
Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (ICARE)	Chilean Institute of Rational Business Administration
Fundación Generación Empresarial	Business Generation Foundation
PROhumana (Mesa Alianza por la Previsión)	PROhumana (Welfare Alliance Bureau)
Cámara Chileno - Alemana de Comercio e Industria (CAMCHAL)	Chilean - German Chamber of Commerce and Industry
Cámara Chilena Norteamericana de Comercio (AMCHAM)	Chilean - American Chamber of Commerce
Acción Empresas	Business Action
Cámara Marítima y Portuaria de Chile	Chilean Maritime and Port Chamber
Consejo Nacional de Seguridad de Chile	Chilean National Safety Council
Comunidad Logística de San Antonio (COLSA)	San Antonio Logistics Community
Asociación Industriales Antofagasta	Antofagasta Industrial Association
Asociación de Industriales de Mejillones (AIM)	Mejillones Industrial Association (AIM)
Corporación para el Desarrollo de la Región de Atacama	Atacama Region Development Corporation
Asociación Logística de Chile	Chilean Logistics Association
Asociación de Proveedores Industriales de la Minería	Industrial Mining Suppliers Association
Gremio Chile Transportes	Chilean Transport Union
Acuerdo de Producción Limpia en Logística y Comercio Internacional de Tarapacá	Tarapacá International Trade and Cleaner Logistics Agreement
Foro Logístico de Valparaíso	Valparaiso Logistics Forum
Mesa de Plan Maestro Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez	Arturo Merino Benitez International Airport Master Plan Committee
Cámara Chilena de la Construcción - Construye 2025	Chilean Chamber of Construction - Construye 2025
Comunidad Logística Portuaria Coquimbo	Coquimbo Port Logistics Community
Centro Innovación Pontificia Universidad Católica de Chile	Innovation Center, Pontificia Universidad Católica de Chile
Cámara Regional del Comercio de Valparaíso	Valparaiso Regional Chamber of Commerce
Cámara de la Producción y el Comercio de Concepción	Concepción Chamber of Production and Commerce
Corporación Industrial para el Desarrollo Regional del Biobío	Biobío Regional Development Industrial Corporation

Uruguay	
Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPS)	Women's Empowerment Principles
Iniciativa de Género WISTA - Women in shipping and trade association	WISTA Gender Initiative - Women in shipping and trade association
Centro de Navegación	Navigation Center
Cámara de Comercio Uruguay Israel	Uruguay - Israel Chamber of Commerce
Cámara de Comercio Uruguay China	Uruguay - China Chamber of Commerce
Cámara Nórdica	Nordic Chamber
Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresas	Christian Business Leaders Association
Liga de Defensa Comercial	Trade Defense League
Cámara Oficial Española de Comercio y Navegación	Official Spanish Chamber of Commerce and Navigation
Cámara de Comercio e Industrias Uruguay Alemania	Uruguay - German Chamber of Commerce and Industry
Cámara Nacional de Comercio y Servicios	National Chamber of Commerce and Services
Brasil	
Sindicato de Agencias de Navegación	Navigation Agencies Union
Cámara de Comercio de la ciudad de Río Grande	Rio Grande Chamber of Commerce
Sello de Calidad de la Federación Nacional de Agencias de Navegación Marítima	Quality Seal of the National Federation of Shipping Agencies
Sindicato de Agencias de Sao Paulo	São Paulo Agencies Union
Sindicato de Operadores Portuarios de Río Grande	Rio Grande Port Operators Union
Órgano Fuerza Laboral Portuaria	Port Workforce Agency
Consejo de Gestión Ambiental del Puerto de Río Grande	Rio Grande Port Environmental Management Council
Plan de Asistencia Mutua para responder a emergencias en el Municipio de Río Grande	Rio Grande Municipality Emergency Response Mutual Assistance Plan
Asociación Local de Arreglo Productivo Marítimo de RS	RS Local Maritime Productive Association
Perú	
Asociación Portuaria de Agentes Marítimos	Peruvian Maritime Agents Port Association
Cámara de Comercio de Lima	Lima Chamber of Commerce
Asociación de Transporte y Logística	Transport and Logistics Association
Asociación Marítima del Perú	Peruvian Maritime Association
Ecuador	
Cámara Marítima del Ecuador	Ecuadorian Maritime Chamber
Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano - Alemana	Ecuadorian - German Chamber of Industry and Commerce
Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana	Ecuadorian - American Chamber of Commerce
Asociación Ecuatoriana de Agencias de Carga y Logística Internacional	Ecuadorian Freight Forwarders and International Logistics Association
Colombia	
Cámara de Comercio de Bogotá	Bogota Chamber of Commerce
Asociación de Navieros de Colombia	Colombian Shipowners' Association
Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena	Colombian - Chilean Chamber of Commerce and Industry
Cámara Colombiana de Acero	Colombian Chamber of Steel
Federación Colombiana de Agentes Logísticos en Comercio Internacional	Colombian Logistics Agents in International Trade Federation
Panamá	
Cámara Marítima de Panamá	Panama Maritime Chamber
Cámara Americana de Comercio e Industrias de Panamá	American Chamber of Commerce and Industry in Panama

Proceso de Materialidad Materiality Process

Con el fin de evaluar y definir las temáticas más relevantes para la gestión de la sustentabilidad en Ultramar en base a la Estrategia, se realizó un proceso de revisión de políticas internas, documentos corporativos, estudio socioambiental en las principales operaciones en Chile y análisis de reportes de empresas afines.

Además, con el fin de indagar sobre los hitos del año y las principales percepciones de los colaboradores de Ultramar, se realizaron entrevistas a CEOs, Gerentes Corporativos, miembros del Directorio y se aplicó una encuesta interna¹.

Internal policies, corporate documents and analysis reports from related companies were reviewed, and socio-environmental research into the main business in Chile was undertaken, in order to evaluate and define the most important topics affecting sustainability management in Ultramar based on its Strategy.

Interviews were conducted with CEOs, Corporate Managers and Directors, and an internal survey¹ was carried out, in order to identify the milestones for the year and the main perceptions of Ultramar's employees.

Temas Materiales 2019 / Material Topics in 2019

TEMAS MATERIALES / MATERIAL TOPIC	Desarrollo del talento de colaboradores Employee's talent development	Cobertura interna a la empresa, teniendo relación con los trabajadores / Internal coverage within the company, relating to employees
	Salud y seguridad Health and safety	Cobertura interna a la empresa, teniendo relación con los trabajadores / Internal coverage within the company, relating to employees
	Clima laboral Workplace environment	Cobertura interna a la empresa, teniendo relación con los trabajadores / Internal coverage within the company, relating to employees
	Ética e integridad Ethics and integrity	Cobertura, tanto interna como externa a la organización, teniendo relación con todos nuestros grupos de interés, principalmente trabajadores, proveedores, autoridades, accionistas, clientes y socios comerciales / Internal and external coverage, relating to all our stakeholders, mainly employees, suppliers, authorities, shareholders, customers and business partners
	Diversidad Diversity	Cobertura interna a la empresa, teniendo relación con los trabajadores / Internal coverage within the company, relating to employees
	Gestión medioambiental Environmental management	Cobertura, tanto interna, como externa, teniendo relación con la sociedad en su conjunto / Internal and external coverage, relating to the entire company
	Servicio de excelencia Service excellence	Cobertura, tanto interna como externa, teniendo relación principalmente con trabajadores y clientes / Internal and external coverage, mainly relating to employees and customers
	Eficiencia y rentabilidad Efficiency and profitability	Cobertura, tanto interna como externa, teniendo relación principalmente con accionistas, socios comerciales y clientes / Internal and external coverage, mainly relating to shareholders, business partners and customers
	Desarrollo de proveedores Supplier development	Cobertura externa, teniendo relación con proveedores y las comunidades cercanas a nuestra operación / External coverage, relating to suppliers and the neighboring communities
	Desarrollo de las comunidades Community development	Cobertura externa, teniendo relación con las comunidades cercanas a nuestra operación / External coverage, relating to neighboring communities

Grupo de interés y cobertura / Stakeholders and coverage

Nota: El enfoque de gestión de cada tema se encuentra detallado en la sección donde cada uno es desarrollado.
Note: The management approach to each topic is described in the corresponding section.

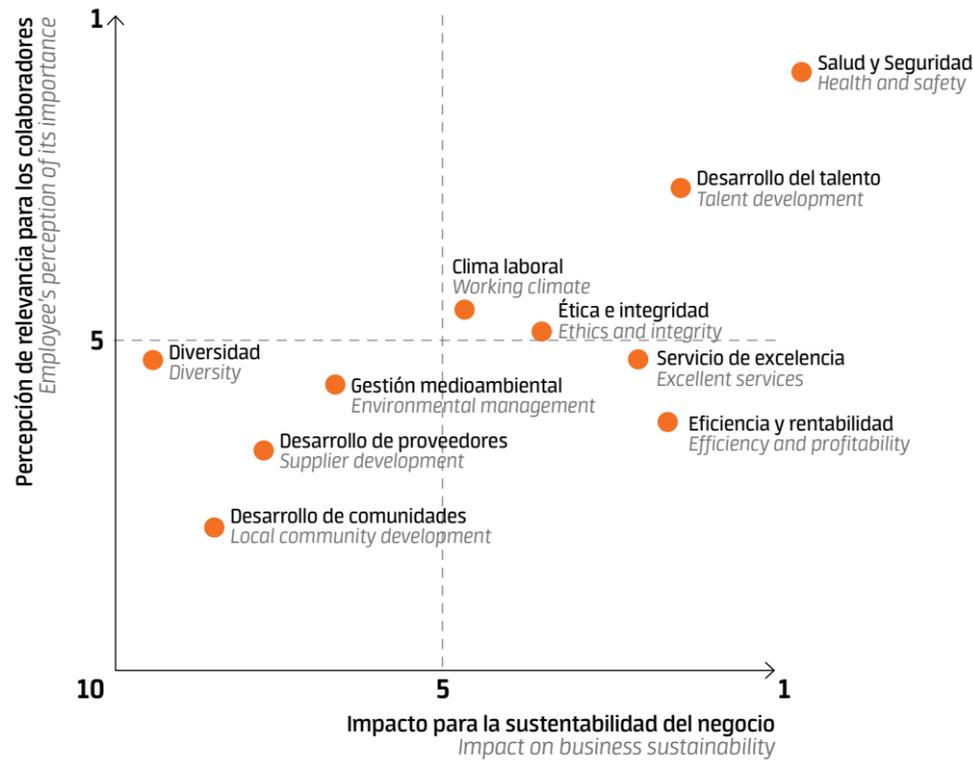
¹ Se obtuvieron 566 respuestas. Del total del universo de trabajadores, representa un margen de error del 5% y un 95% de nivel confianza.

There were 566 responses. This represents a 5% margin of error and a 95% confidence level, based on the entire workforce.

² Los temas o aspectos materiales, de acuerdo con la definición metodológica del Global Reporting Initiative (GRI), son aquellos que tienen alta relevancia en una organización; ya sea porque evidencian los efectos económicos, ambientales y sociales de la misma, o bien porque influyen significativamente en las decisiones de los grupos de interés.

Material topics are topics that reflect a reporting organization's significant economic, environmental and social impacts, or that substantively influence the assessments and decisions of stakeholders, according to the Global Reporting Initiative (GRI) definition.

Matriz de Materialidad / Materiality Matrix



¿Hemos innovado sustancialmente en nuestra forma de hacer las cosas respecto de 10 años atrás?

La innovación es un gran desafío para Ultramar, ya que permite la constante adaptación a un entorno cada vez más competitivo y dinámico. En este sentido, se puede decir que en 10 años han sido muchos los cambios en la forma de operar, organizar la empresa y sumar nuevas unidades de negocio. Sin embargo, tenemos que avanzar en formalizar procesos de innovación interna con mayor colaboración entre los equipos de trabajo y alianzas de cooperación externas.

Have we substantially innovated how we run the business compared to 10 years ago?

Innovation is a tremendous challenge for Ultramar as it enables the company to constantly adapt to an increasingly competitive and dynamic environment. Accordingly, there have been many changes in how we operate, organize the company and add new business units over the last 10 years. However, we need to formalize our internal innovation processes with greater collaboration between teams and new external cooperative partnerships.

- 102-12 Iniciativas externas / External initiatives
- 102-13 Afiliación a asociaciones / Membership of associations
- 102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales / Executive-level responsibility for economic, environmental and social topics
- 102-40 Listado de los grupos de interés vinculados a la organización / List of stakeholder groups
- 102-42 Identificación y selección de grupos de interés / Identifying and selecting stakeholders
- 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés / Approach to stakeholder engagement
- 102-44 Temas y preocupaciones claves mencionados / Key topics and concerns raised
- 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema / Defining report content and topic boundaries
- 102-47 Lista de temas materiales / List of material topics



UASL

02. 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



TPA

Propósito y Valores Purpose and Values



Temáticas que comprende:

- Comportamiento ético, íntegro y transparente.
- Relación y comunicación con los grupos de interés.

Por qué es relevante:
Como empresa privada con participación a nivel global, gestionar atentamente los riesgos asociados a la operación, fomentar las relaciones de transparencia con los grupos de interés y fomentar una cultura corporativa asociada a los valores es de vital importancia.

Themes covered:

- Ethical, integral and transparent behavior.
- Stakeholder engagement and communication

Why is it important?
As a private company participating in a global industry, it is vitally important to carefully manage all business risks, promote transparent relations with stakeholders and promote a corporate culture based on our values.

La base para la vinculación transparente y confiable con los grupos de interés de la compañía es la vivencia del propósito organizacional y los valores que se buscan potenciar en la cultura organizacional.

The basis for a transparent and trusting relationship with the company's stakeholders is living its corporate purpose and values, which strengthen its organizational culture.

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

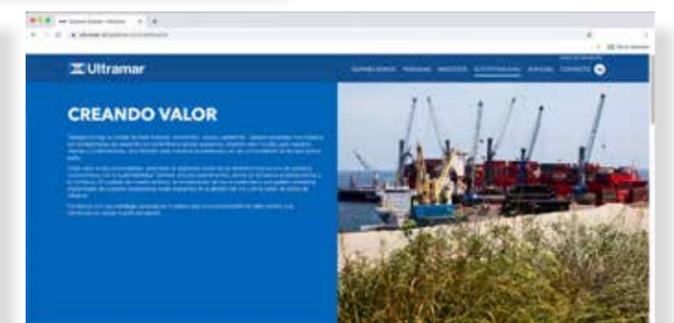
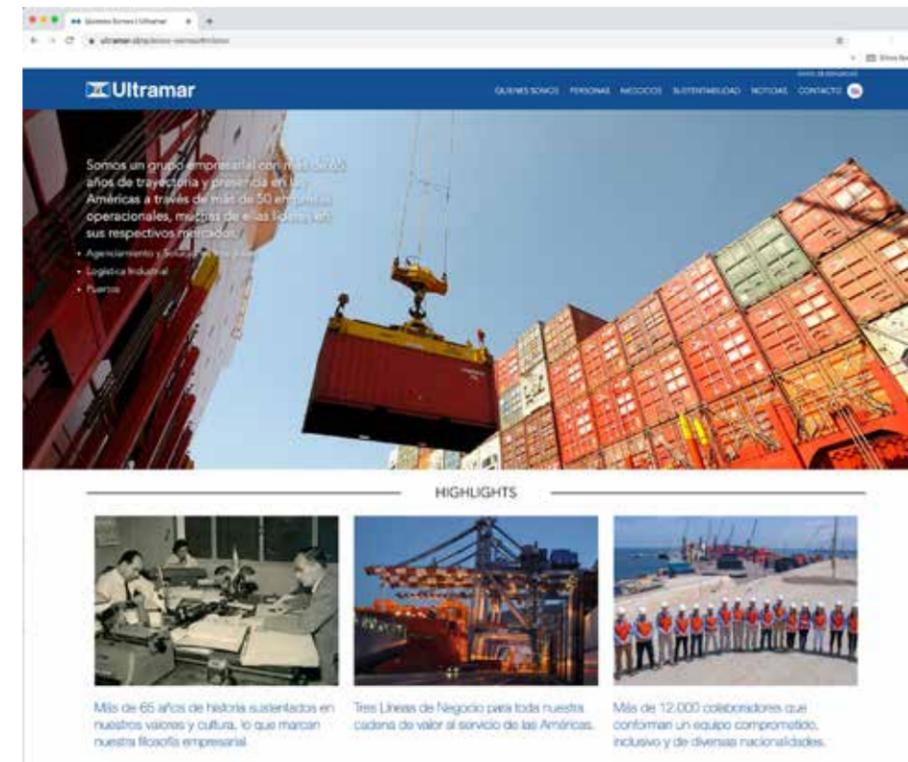
Proteger la vida y el medio ambiente en toda circunstancia, es nuestro compromiso. *Our commitment is to protect life and the environment in all circumstances.*



Nueva Página Web Ultramar New Web Site Ultramar

Durante el segundo trimestre de 2019, se lanzó la primera página web de Ultramar (www.ultramar.cl) que contiene información general sobre la organización y gobierno corporativo, el mapa con los diferentes negocios en las Américas, sistema de gestión ética, estrategia de sustentabilidad y las principales noticias. A través de este sitio web, se pretende difundir de manera actualizada el quehacer de Ultramar y de sus tres líneas de negocio, y mantener un canal abierto con los diversos grupos de interés por medio de su mail de contacto: info@ultramar.cl

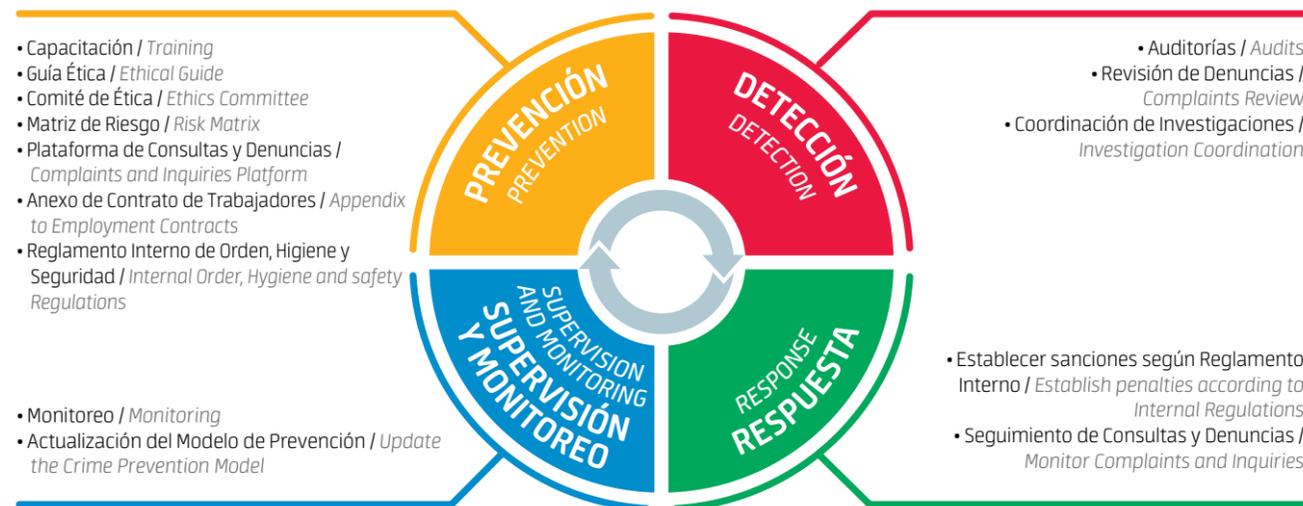
During the second quarter of 2019, Ultramar launched its first website (www.ultramar.cl), which contains general information about the organization and corporate governance, the map with the different businesses in the Americas, the ethical management system, sustainability strategy and the main news. Through this website, the aim is to disseminate updates about the work of Ultramar and its three lines of business, and to maintain an open channel with the different stakeholders through its contact email: info@ultramar.cl



Sistema de Gestión Ética Ethics Management System

Con el fin de fortalecer la cultura organizacional, incorporar los valores en la vivencia diaria de los colaboradores en sus relaciones con los grupos de interés y prevenir situaciones que pudieran dañar la reputación, continuidad operacional y afectar con ello la sustentabilidad en el largo plazo, el año 2015 -y de manera progresiva- se comenzó la implementación de un Sistema de Gestión Ética que comprende un conjunto de herramientas orientadas a identificar, prevenir y abordar casos relativos a la ética.

An Ethics Management System has been progressively introduced since 2015, which includes tools that identify, prevent and address ethical conflicts. Its purpose is to strengthen the organizational culture, incorporate values into employee's daily work and their relationships with stakeholders, and prevent situations that could damage its reputation or operational continuity and thus affect long-term sustainability.



Componentes del Sistema de Gestión Ética:

- 1) Guía de Ética:** herramienta que define el marco de referencia generado desde los valores, principios y la cultura de la empresa, buscando clarificar los elementos relacionales entre colaboradores y los distintos grupos de interés con los que se interactúa en el desarrollo de todas las operaciones.
- 2) Comité de Ética y Prevención de Delitos:** Tiene como rol el resolver conflictos relacionados con la aplicación de la Guía de Ética y el Modelo de Prevención de Delitos, definir las necesidades de capacitación, formación y sensibilización, considerando los reportes de casos y aquellos temas de integridad más recurrentes. Por su parte el Encargado de Prevención de Delitos, tiene como rol presentar informes de los casos de denuncias y canalizar la información correspondiente a las investigaciones. Provee espacios institucionales de comunicación y orientación que permiten a los colaboradores plantear sus dudas o algún conflicto ético.
- 3) Modelo de Prevención de Delitos:** consiste en un proceso preventivo y de monitoreo, a través de diversas actividades de control, sobre los procesos o actividades que se encuentran expuestas a los riesgos de comisión de los delitos señalados en la Ley N° 20.393, incorporados por esta Ley y sus modificaciones posteriores.
- 4) Canal de Denuncias:** Permite a los grupos de interés, tanto internos como externos, presentar denuncias o consultas asociadas a la ética de forma anónima y confidencial. <https://www.eticaultramar.cl/>

The Ethics Management System's components:

- 1) Ethics Guide:** A tool that defines a reference framework based on the company's values, principles and culture, clarifies how employees should relate to stakeholders that they interact with at work.
- 2) Ethics and Crime Prevention Committee:** Its role is to resolve conflicts that arise from applying the Ethics Guide and the Crime Prevention Model, and define the company's training and awareness requirements based on case reports and recurring integrity issues. The role of the Crime Prevention Officer is to submit reports on complaints and to channel the information collected during investigations. It provides an institutional opportunity for communication and guidance that encourages employees to discuss their questions or any ethical conflicts.
- 3) Crime Prevention Model:** This is a preventive and monitoring process that applies various monitoring measures to the processes or activities that are exposed to the risk of crimes described in Law 20,393 and its subsequent amendments.
- 4) Complaints Channel:** It enables internal and external stakeholders to anonymously and confidentially submit complaints or queries associated with ethics <https://www.eticaultramar.cl/>

Principios Sistema de Gestión Ética Ethics Management System Principles

Investigación justa, imparcial y equitativa
Fair, impartial and equitable investigation

Anonimato y confidencialidad
Anonymity and confidentiality

Reserva y discreción
Secrecy and discretion

Investigación rápida y oportuna
Prompt and quick investigation

Principio de inocencia
Principle of innocence

Sin represalias
No retaliation

32

plataformas de ética implementadas
ethics platforms implemented

21

comités de ética implementados
ethics committees implemented

86

sesiones de comités de ética durante 2019
ethics committees sessions during 2019

13

modelos de prevención del delito implementados (Chile)
crime prevention models implemented (Chile)

946

trabajadores capacitados en el modelo de prevención del delito durante 2019 (Chile)
employees trained in the crime prevention model during 2019 (Chile)

22

campañas de difusión, capacitaciones presenciales, e-learning y/o videos
publicity campaigns, face-to-face training sessions, e-learning and/or videos implemented

92

denuncias aceptadas, 21 rechazadas y 22 en curso
complaints accepted, 21 rejected and 22 in progress

2019

no hubo casos asociados a corrupción
no cases associated with corruption

De las denuncias cerradas en 2019, 11 terminaron en amonestación, 15 en desvinculación y en 24 se mejoró o aplicó un procedimiento. Por otra parte, 6 se cerraron por ser casos que no aplicaban al canal de ética y 21 se cerraron por falta de antecedentes.

Several complaints were closed in 2019, where 11 resulted in a reprimand, 15 resulted in a dismissal and 24 resulted in applying or improving a procedure. However, 6 were closed as no ethical issue was involved, and 21 were closed for lack of evidence.



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

Estructura de Gobernanza *Governance Structure*



Dag von Appen
Burose
Director



Mauricio Larrain
Garcés
Director



Felipe Vial
Claro
Director



Richard von Appen
Lahres
Presidente / Chairman



Alejandra Mehech
Castellón
Director



Pablo Ihnen
de la Fuente
Director

PERIODICIDAD: SESIONA 1 VEZ AL MES
FREQUENCY: MEETS ONCE A MONTH

El principal órgano de Ultramar es su Directorio, compuesto por el presidente, Richard von Appen Lahres, y cinco directores: Dag von Appen Burose, Mauricio Larraín Garcés, Felipe Vial Claro, Alejandra Mehech Gastellón y Pablo Ihnen De la Fuente.

Los directores desempeñan su función durante un periodo de dos años y anualmente participan de un proceso de evaluación con el fin de fortalecer una cultura orientada a la mejora continua.

Entre las principales responsabilidades del Directorio se encuentran:

- Resguardar y fortalecer el propósito y valores de la empresa.
- 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 empresa.
- 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 las inversiones.
- Velar por el cumplimiento normativo y ético.
- 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 empresa.

El rol de cada director es **tomar decisiones en base a una mirada de largo plazo, los eventuales impactos en los principales grupos de interés de la empresa, comunidades aledañas a las operaciones y el medio ambiente.** Esta visión responde al deseo de mantener una reputación de altos estándares éticos en los negocios y la necesidad de justicia entre los miembros de la compañía.

The main Ultramar governance entity is its Board of Directors, composed of the Chairman, Richard von Appen Lahres, and five directors: Dag von Appen Burose, Mauricio Larraín Garcés, Felipe Vial Claro, Alejandra Mehech Gastellón and Pablo Ihnen De la Fuente

Directors hold office for two years and participate in an evaluation process every year, in order to strengthen a culture focused on continuous improvement.

The principal responsibilities of the Board are:

- *Protect and strengthen the company's culture and values.*
- *Establish and strengthen the corporate governance structure, covering committees, senior executives, advisors and others.*
- *Define, validate and monitor the execution of each company's strategic plans.*
- *Safeguard that the processes producing information for decision-making ensure that it is good quality and transparent.*
- *Support managers and strategically contribute to the general development of the company and its investments.*
- *Ensure compliance with legal and ethical standards.*
- *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.*

Each director's role is to make decisions based on a long-term perspective and the potential effects on the company's main stakeholders, neighboring communities and the environment. This vision encompasses the desire to maintain a reputation for high ethical standards in business and fairness within the company.

Comités del Directorio

Comité de Colaboración Ejecutivo (CCE)

Creado durante el año 2018, tiene como misión apoyar la gestión del Presidente de la compañía. Está integrado por los gerentes corporativos de Desarrollo, Administración y Finanzas, Personas y Sustentabilidad y el Gerente General de Inversiones Choshuencho.

Comité de Auditoría

Liderado por el Director Felipe Vial, este Comité tiene como objetivo 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 de control interno. Para estos fines, el Comité de Auditoría se apoya en auditores externos, en integrantes de las administraciones de las Unidades de Negocios y en la Dirección de Auditoría Interna Corporativa.

Comité de Sustentabilidad

Detallado en la página 18 del presente Reporte, este Comité fue conformado en sesión del Directorio del mes de diciembre de 2019 y comenzó a sesionar en enero de 2020.

Board Committees

Executive Collaboration Committee (ECC)

This Committee was created during 2018, and its mission is to support the Chairman of the company. It is composed of the Corporate Development, Administration and Finance, People and Sustainability Officers and the CEO of Inversiones Choshuencho.

Audit Committee

This Committee is led by the director Felipe Vial, and supports the Board in fulfilling its responsibilities with regard to the management, quality and security of financial, accounting, tax and management information in Ultramar's companies. It must also protect shareholder's equity, mitigate risks, and achieve a good internal control environment. Therefore, the Audit Committee is supported by external auditors, business unit managers and the Corporate Internal Audit Department.

Sustainability Committee

This Committee was formed at a Board meeting held in December 2019 and began to meet in January 2020. It is described on page 20 of this Report.



TPS

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

03. 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.

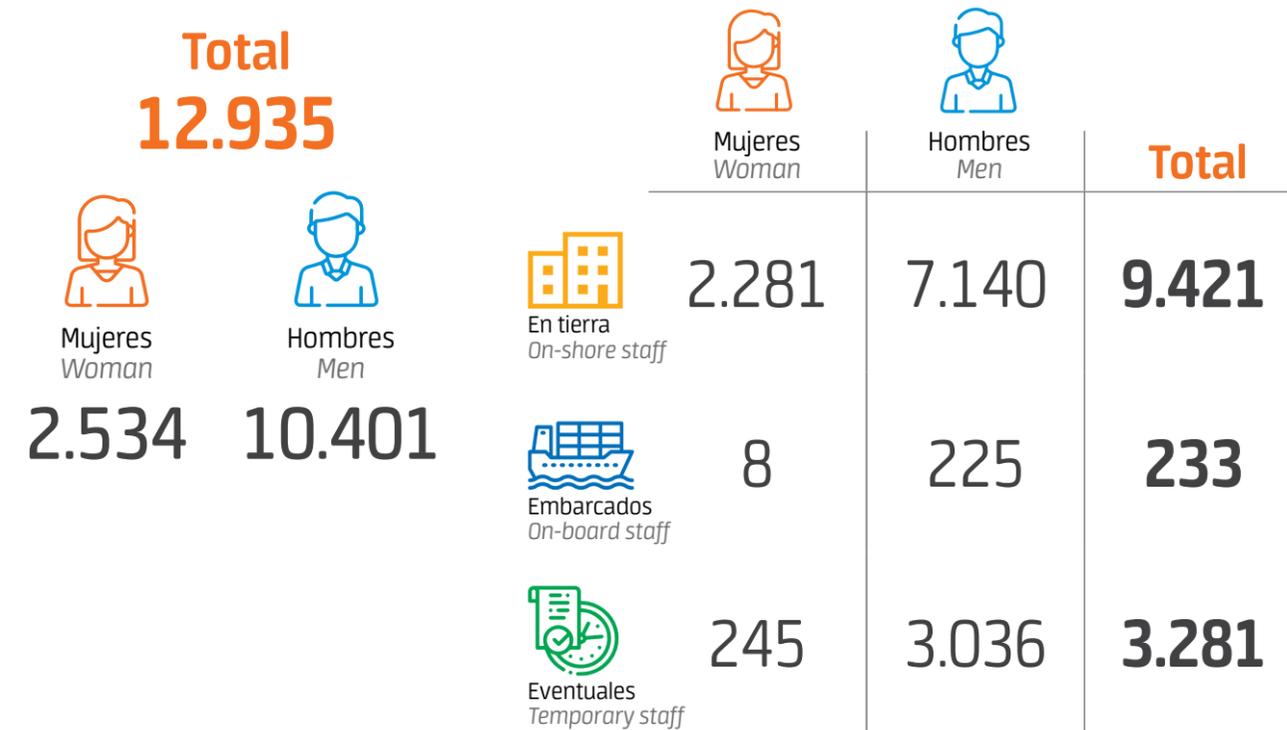


MONTECON

Las personas constituyen el valor más importante para Ultramar por lo que es clave su desarrollo profesional, seguridad y calidad de vida. El equipo está compuesto por **12,935 colaboradores*** que se distribuyen a lo largo de América del Norte, Centroamérica y Sudamérica. Ellos trabajan día a día para brindar el servicio de calidad que diferencia a Ultramar. La cultura de la compañía está fuertemente marcada por la vocación y cumplimiento de los valores corporativos, visión, propósito y estrategia.

People are the most important Ultramar resource, so their professional development, safety and quality of life are fundamental. The team is composed of 12,935 employees distributed throughout North, Central and South America. They are committed every day to providing the service quality that sets Ultramar apart. The company's culture is strongly influenced by dedication to fulfilling its corporate values, vision, purpose and strategy.

Dotación Total
Total Headcount



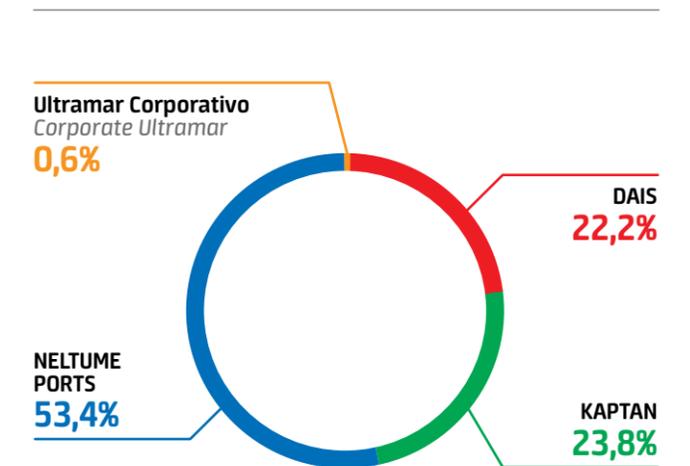
(*) El total considera tanto personal en tierra, como embarcados y eventuales.



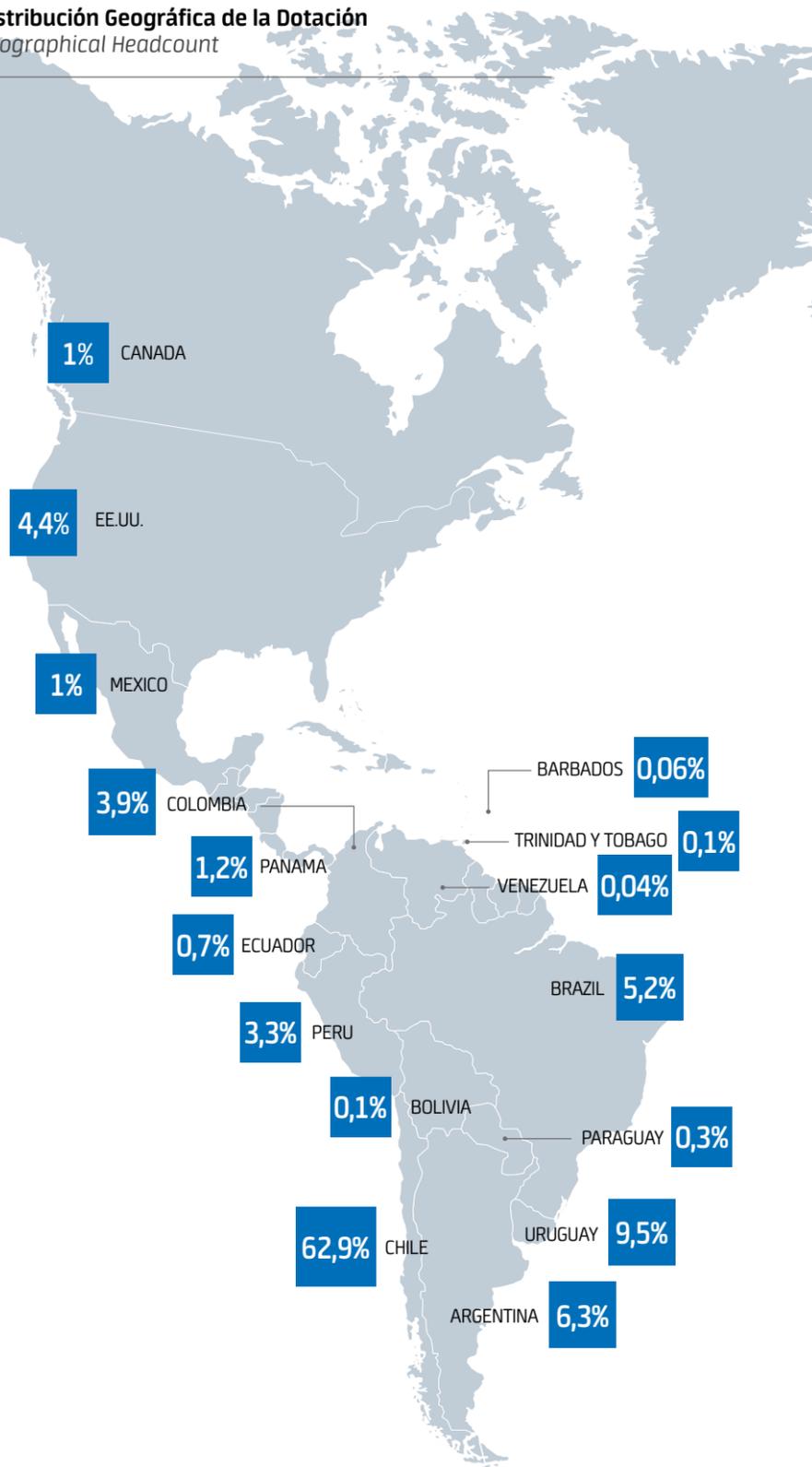
Dotación Total por Género y País
Total Headcount by Gender and Country

	Mujeres Women	Hombres Men	Total Total	%
Argentina	146	688	834	6,45%
Barbados	6	2	8	0,06%
Brasil	150	526	676	5,23%
Canadá	52	77	129	1%
Chile	1.286	6.846	8.132	62,87%
Colombia	96	409	505	3,90%
Ecuador	50	39	89	0,69%
Estados Unidos	242	329	571	4,41%
México	66	70	136	1,05%
Panamá	87	71	158	1,22%
Paraguay	21	13	34	0,26%
Perú	97	328	425	3,29%
Trinidad y Tobago	4	4	8	0,06%
Uruguay	229	996	1.225	9,47%
Venezuela	2	3	5	0,04%
Total	2.534	10.401	12.935	100%

% Dotación por Línea de Negocio
Headcount % by Business Line



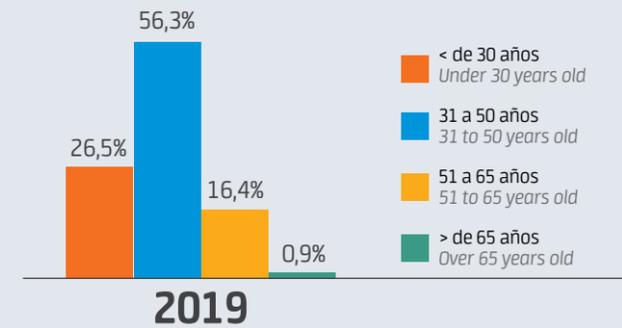
Distribución Geográfica de la Dotación
Geographical Headcount



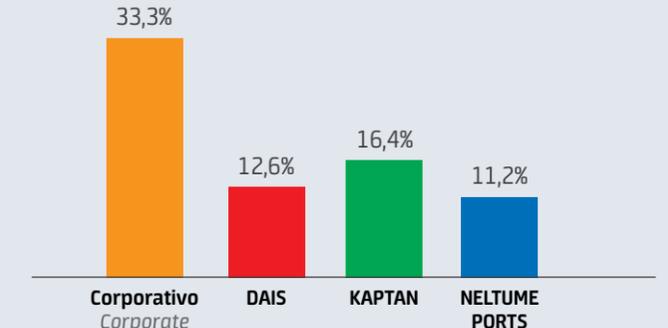
Principales Nacionalidades
Main Nationalities

- Argentina
- Brasileña
- Boliviana
- Chilena
- Colombiana
- Ecuatoriana
- Haitiana
- Mexicana
- Panameña
- Paraguaya
- Peruana
- Uruguaya
- Venezolana

Distribución de la Dotación por Rango de Edad
Headcount Distribution by Age



Rotación de Personal por Línea de Negocio
Staff Turnover by Business Line



Rotación = Egresos año 2019 / Dotación al 31 de diciembre de 2019
Staff turnover = Layoff 2019 / On-shore Headcount December 31st 2019



Durante 2019 se obtuvo una tasa promedio de rotación del 15%.
During 2019, average staff turnover was 15%.

Nuevas Contrataciones por Edad y Cargo
New Hires by Age and Position

	Menores de 30 años (Under 30 years old)	31 a 50 años (31 to 50 years old)	51 a 65 años (51 to 65 years old)	Mayores de 65 años (Over 65 years old)	Total
Directores / Ejecutivos (Directors / Senior Executives)	0	6	0	0	6
Gerentes (Managers)	0	10	5	0	15
Mandos Medios (Middle Management)	16	105	11	0	132
Profesionales (Professionals)	167	129	16	2	314
Ventas/Comerciales (Sales and Commercial staff)	30	32	6	0	68
Operarios (Operators)	445	515	129	3	1.092
Áreas de soporte y administrativas (Support and Administrative staff)	153	88	6	1	248
Auxiliares de servicios básicos (Basic services assistants)	31	17	4	1	53
Total general	842	902	177	7	1.928

(*) Sólo incluye personal en tierra. (*) It only includes on-shore staff

Egresos por Edad y Cargo
Layoffs by Age and Position

	Menores de 30 años (Under 30 years old)	31 a 50 años (31 to 50 years old)	51 a 65 años (51 to 65 years old)	Mayores de 65 años (Over 65 years old)	Total
Directores / Ejecutivos (Directors / Senior Executives)	0	5	3	0	8
Gerentes (Managers)	2	19	13	2	36
Mandos Medios (Middle Management)	36	144	35	2	217
Profesionales (Professionals)	153	175	14	1	343
Ventas/Comerciales (Sales and Commercial staff)	27	41	3	0	71
Operarios (Operators)	421	645	132	16	1.214
Áreas de soporte y administrativas (Support and Administrative staff)	95	106	15	8	224
Auxiliares de servicios básicos (Basic services assistants)	16	22	6	2	46
Total general	750	1157	221	31	2.159

(*) Sólo incluye personal en tierra. (*) It only includes on-shore staff

Desarrollo del Talento de Colaboradores Development of Talented Employees



Temáticas que comprende:

- Capacitaciones.
- Evaluación de desempeño.
- Movilidad interna.



Por qué es relevante:

El desarrollo del talento de los colaboradores, así como las oportunidades de formación y movilidad interna, son temas de preocupación permanente para cada persona que integra el equipo. Ultramar es una empresa de servicio, donde las personas son las que hacen la diferencia, por eso su desarrollo y carrera son fundamentales para la sustentabilidad del negocio en el largo plazo.

Themes covered:

- Training
- Performance Evaluation
- Internal mobility

Why is it important?

Each person in the team is continually concerned about developing our employee's skills and providing them with training and internal mobility opportunities. Ultramar is a service company, where people make a difference. Accordingly, their career development is fundamental for the long-term sustainability of the business.

Capacitaciones

El desarrollo del talento de los colaboradores que conforman el equipo de Ultramar se basa en la meritocracia y la oportunidad para que todos puedan desplegar sus capacidades y cultivar su desarrollo personal.

Training

Developing the talents of Ultramar's employees is based on meritocracy and the opportunity for everyone to use their skills and cultivate their personal development.



Horas de Capacitación Mujeres
Training hours for women

59.717



Horas de Capacitación Hombres
Training hours for men

182.771



Total horas de capacitación
Total training hours

255.803(*)

(*) Horas de capacitación para colaboradores de contrato fijo y embarcados. No todas las empresas cuentan con datos desglosados por género. Por esta razón, el total es mayor que la suma de los dos parciales. (*) Training hours for employees with fixed term and On-board staff. Not all companies count with disaggregated data by gender. For this reason, the total is greater than the sum of the two partials.

Durante el 2019, 5.354 colaboradores participaron en programas de capacitación, de los cuales un 87% fueron presenciales y un 13% online. Además, varias de las empresas que componen Ultramar apoyaron a sus colaboradores con la entrega de becas para carreras técnicas, finalización de estudios, especializaciones, seminarios, postgrados y MBA, entre otros.

During 2019, 5,354 employees participated in training programs, 87% of these programs were class-room based and 13% online. Several Ultramar companies supported their employees with scholarships for technical courses, completing their education, specialization, seminars, postgraduate courses, MBAs and other training.



Más del 50% de las horas de capacitación impartidas en 2019, fueron dirigidas a operarios.

More than 50% of the training hours given in 2019 were directed to Ultramar's Operators.

Los programas de desarrollo de carrera están basados en distintos focos de aprendizaje con el fin de abordar el desarrollo integral de los colaboradores. De manera general, los tres principales tipos de capacitación son:

- **Capacitaciones por competencias:** con el objetivo de movilizar ciertas habilidades, actitudes y prácticas alineadas a la cultura organizacional. Incorpora cursos de gestión de equipos, desarrollo de liderazgo y comunicación efectiva, entre otros.
- **Capacitaciones sobre herramientas:** entregar herramientas transversales orientadas a una gestión más eficiente del trabajo. Los principales cursos son de idioma, cursos de Office, herramientas de contabilidad, talleres de vocería, capacitación en normas, leyes e implementación de plataformas.
- **Capacitaciones técnicas:** desarrollar capacidades o conocimientos específicos para realizar tareas descritas para el cargo. Se utilizan en especial para las inducciones o mejoramiento de los conocimientos orientados al trabajo.

Career development programs have numerous learning focuses, in order to address each employee's integral development. Training generally falls under one of three main headings:

- **Skills Training:** Aims to engage specific skills, attitudes and practices aligned with the organizational culture. It incorporates courses on team management, leadership development, effective communication and other soft skills.
- **Tools Training:** Aims to provide universal tools that efficiently organize work. The main courses are languages, MS Office, accounting tools, speaking workshops, and training in standards, laws and platform implementation.
- **Technical training:** Aims to develop specific skills or knowledge to perform tasks assigned to the position. They are particularly useful for induction courses or for improving the knowledge required for the position.

Capacitaciones Técnicas 2019

Las principales capacitaciones impartidas en 2019 tuvieron foco en salud y seguridad, donde cabe mencionar, el curso de mercancías peligrosas, investigación de incidentes, entrenamiento "Cuidado de la Vida" (ECV) y la capacitación de seguridad según las exigencias de la autoridad marítima. Otro aspecto relevante de las capacitaciones se asocia a funciones técnicas, como conducción y operación equipos DAF, entrenamiento técnico aduanero o técnico Reefer. Por último, cabe destacar los cursos orientados a otras habilidades como la capacitación técnica de trabajo en equipo y el compliance training.

Technical Training In 2019

The main trainings programs during 2019 were focused on health and safety, where it is worth mentioning the dangerous goods course, incident investigation, "Life Care" training (LCS) and safety training: as required by the Maritime Authority. Another relevant aspect of the training is associated with technical aspects, such as driving and operating DAF equipment, reefer technician or customs technical training. Finally, it is worth highlighting the courses oriented to other skills such as teamwork techniques and compliance training.



Programa Modelo de Liderazgo en HSEQ
Programa Modelo de Liderazgo en HSEQ

La empresa Sitrans (Chile) ha desarrollado durante el 2019 el "Programa Modelo de Liderazgo en HSEQ" (Healthy, Safety, Environment, Quality) para Gerentes y Subgerentes, cuyo objetivo define el tipo de líder que se quiere en Sitrans en materia de seguridad. Permitiendo que los ejecutivos gestionen los procesos de seguridad en sus equipos, haciéndoles entender que son el motor movilizador para fomentar y consolidar la cultura de seguridad dentro de la empresa.

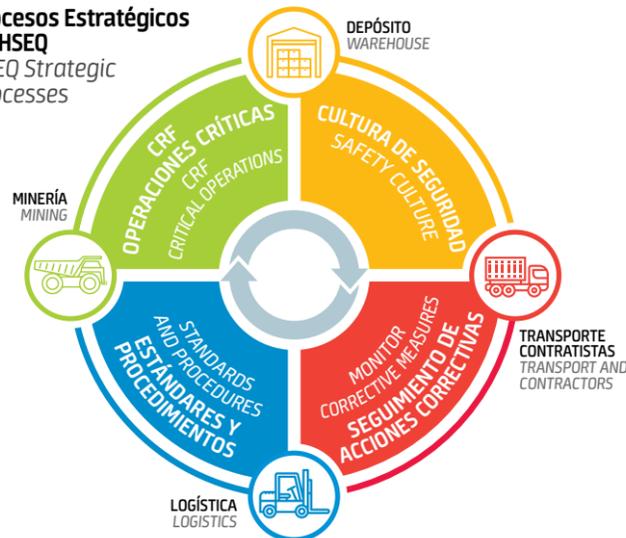
Como valor fundamental para Sitrans y sus clientes, se espera que este modelo que promueve la seguridad a través del liderazgo, permita a la empresa diferenciarse del resto y potenciar la marca en el mercado.

Sitrans (Chile) developed an "HSEQ Model Leadership Program" (Health, Safety, Environment, Quality) for Managers and Assistant Managers during 2019. Its objective is to introduce the preferred leadership style at Sitrans with regards to safety. It shows executives how to manage safety within their teams, and helps them to understand that they are the driving force behind promoting and strengthening the safety culture within the company.

Safety is a fundamental value for Sitrans and its customers, and this model promotes safety through leadership, so it is expected to differentiate the company from the competition and strengthen the brand in the market.



Procesos Estratégicos de HSEQ
HSEQ Strategic Processes



Programa de becas laborales
Employment scholarships program

El crecimiento integral de los colaboradores incorpora también a su núcleo familiar. Por lo anterior, en varias de las empresas de Ultramar se extienden beneficios de becas para parejas e hijos para que también tengan mejores oportunidades de acceder a empleos y desarrollarse en sus comunidades.

En particular, el beneficio de la empresa Ultraport radica en la entrega de cursos de capacitación para hijos o cónyuges de colaboradores en las distintas sucursales en oficios como peluquería, corte y confección, conducción de vehículos, entre otros. En el 2019 se entregaron 20 nuevas becas.

Integrated employee growth includes their nuclear family. Therefore, several Ultramar companies are extending scholarship benefits to spouses and children, to improve their chances of finding a job and to develop their communities.

In particular, the Ultraport benefit is providing training courses for branch employee's partners or children in trades such as hairdressing, dressmaking, driving, and other trades. Twenty scholarships were awarded in 2019.

Sello de Liderazgo

Parte muy importante del desarrollo de los colaboradores, se enfoca en el "Sello de Liderazgo" por ser vital en la construcción de la cultura organizacional. Nuestros líderes están llamados a:

- Inspirar a los demás, transmitiendo el propósito, visión y valores de la empresa.
- Compartir conocimientos y acompañar el desarrollo de todas líneas y unidades de negocio.
- Ser ejemplos a seguir en la vivencia concreta de los valores de la empresa en todas las áreas y operaciones.

Leadership hallmark

An important component of employee development is focused on the "Sello de Liderazgo" (Leadership hallmark), because it is a fundamental cornerstone of the organization's culture. Our leaders are expected to:

- Inspire others, transmit the purpose, vision and values of the company,
- Share their knowledge, support the development of all business lines and units, and
- Behave correctly and set an example by living the company's values at all times.

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.

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.



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

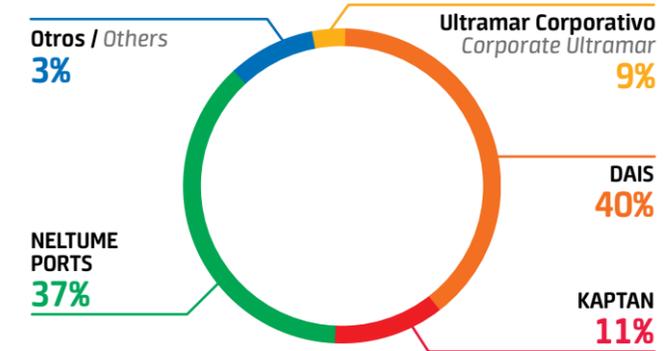
Fomentar el reconocimiento y valoración del otro, tratando a las personas con respeto y franqueza, buscando y entendiendo la diversidad como fuente de creación, cuidando el equilibrio entre trabajo y vida personal. / Encourage people to recognize and appreciate others, treat people with respect and sincerity,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



Desde el 2017, 475 líderes han participado del **taller del Sello de Liderazgo**, con un 97% de satisfacción de los participantes cerrando el año 2019.

Since 2017, 475 leaders have participated in the Leadership hallmark workshop, with participant satisfaction reaching 97% by the end of 2019.

Asistentes por Línea de Negocio
Participants by Strategic Business Units



Participantes
Participants



8

Talleres /
Workshop

6 en Chile / in Chile
1 en Ecuador / in Ecuador
1 en Uruguay / in Uruguay



142

invitados /
guests



126

participantes /
participants



89%

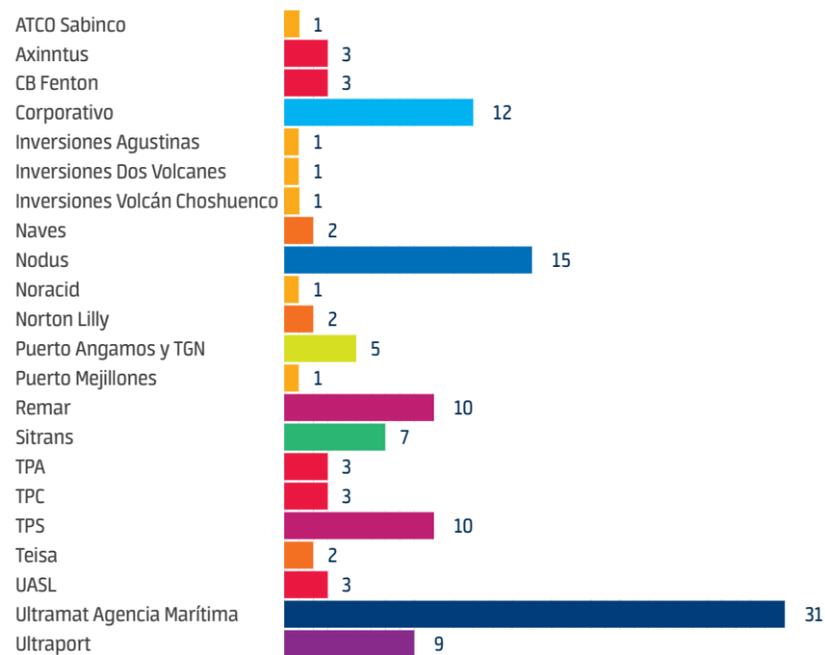
asistencia /
attendance



+12,5%

respecto al 2018 /
more than in 2018

Asistentes por Unidades Estratégicas de Negocio
Participants by Strategic Business Units



¿Cómo se involucran o comprometen los colaboradores con el negocio?
How to increase employee commitment to the business?

Los colaboradores siempre han estado en el centro de la estrategia de Ultramar y se ha potenciado una forma de trabajar desde los valores. El 2019 con el lanzamiento de la Estrategia de Sustentabilidad, se da un nuevo énfasis a esta temática contando con un pilar específico de colaboradores donde se pretende avanzar en aspectos asociados a la calidad de vida, diversidad y desarrollo integral. Employees have always been at the center of Ultramar strategy, and their approach to their work is strengthened by its values. The Sustainability Strategy was launched in 2019, which emphasized this issue and contains a specific collaboration pillar that aims to progress aspects associated with quality of life, diversity and integral development.



Movilidad Interna y Promociones

La movilidad interna y promociones son reflejo de la posibilidad de crecimiento de los colaboradores. Durante 2019 se alcanzaron los siguientes resultados:



147 183 160
2017 2018 2019

(*) Sólo personal en tierra
(* Only on-shore staff)

Internal Mobility and Promotions

Internal mobility and promotions reflect growth opportunities for employees. The following results were achieved during 2019



543 663 495
2017 2018 2019

Movilidad Interna y Promociones por Género y Cargo

Internal Mobility and Promotions by Gender and Position

	Mujeres Woman	Hombres Men	Total
Directores - Ejecutivos / Directors - Senior Executives	0	1	1
Gerentes / Managers	7	12	19
Mandos Medios / Middle Management	37	112	149
Profesionales / Professionals	56	89	145
Ventas - Comerciales / Sales and Commercial staff	25	15	40
Operarios / Operators	22	198	220
Áreas de soporte y administrativas / Support and Administrative staff	42	27	69
Auxiliares de servicios básicos / Basic services assistants	10	2	12
Total	199	456	655

30,2%
del total
son mujeres
30.2% of the total
are women



Evaluación de Desempeño

Para asegurar procesos de movilidad interna resguardando la meritocracia y alineados con los valores de Ultramar, se cuenta con una evaluación de desempeño que permite potenciar fortalezas e identificar oportunidades de mejora. Terminado el proceso, la jefatura identifica un plan de acción que le permita a los colaboradores dar cierre a sus brechas en el siguiente ciclo. El proceso culmina con una entrega de retroalimentación del colaborador hacia su jefatura que nos permite fortalecer el proceso de feedback.

La Evaluación de Desempeño facilita el alineamiento de la contribución individual de cada colaborador al logro de la estrategia de negocios de Ultramar y sus empresas, permitiendo la medición de ésta a través de objetivos y competencias.

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

- Compensaciones (ajustes salariales)
- Entrenamiento.
- Movilidad Interna.
- Sucesión y Desarrollo.

Performance evaluation

Performance evaluation encourages strengths and identifies opportunities for improvement, to ensure that internal mobility processes protect meritocracy and are aligned with Ultramar's values. When the process is complete, the supervisor prepares an action plan that will enable the employee to close their knowledge gaps during the next cycle. The process culminates with feedback from the employee to their supervisor, which strengthens the feedback process.

Performance evaluation aligns individual contributions by each employee to achieving the business strategy of Ultramar and its companies. It is measured using objectives and competencies.

These outcomes are used by the following HR Management processes:

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

Evaluaciones de Desempeño por Género y Familia de Cargo

Performance Evaluations by Gender and Category

	Mujeres Woman	Hombres Men	Total
Directores - Ejecutivos / Directors - Senior Executives	5	52	57
Gerentes / Managers	42	169	211
Mandos Medios / Middle Management	264	768	1.032
Profesionales - Especialistas / Professionals - Specialists	333	404	737
Ventas - Comerciales / Sales and Commercial staff	151	101	252
Operarios / Operators	146	1.392	1.538
Áreas de soporte y administrativas / Support and Administrative staff	499	312	811
Auxiliares de servicios básicos / Basic services assistants	28	33	61
Total	1.468	3.231	4.699



4.699
evaluaciones de
desempeño se
realizaron durante
2019.
A total of 4,699 performance
evaluations were conducted
during 2019.

(*) Estos datos no incluyen trabajadores eventuales y embarcados
(* This data does not include "Ship based staff" nor "Temporary staff".)

Salud y Seguridad Health And Safety



Temáticas que comprende:

- Seguridad operacional.
- Prevención de riesgos.

Por qué es relevante:

El desarrollo de la operación comprende diversos riesgos para la salud y seguridad de los colaboradores, los cuales deben ser debidamente gestionados para evitar incidentes o accidentes que puedan afectar su integridad física y mental.

Themes covered:

- Operational safety
- Risk prevention

Why is it important?

Operating the business implies various risks to employee health and safety, which must be carefully managed to avoid incidents or accidents that may affect their physical and mental health.

Ultramar se caracteriza por su cultura de fomento de la salud y seguridad en sus operaciones, promoviendo el cuidado de las personas, la mantención de instalaciones seguras y la reducción de accidentabilidad laboral. Para ello, se impulsa a todas las unidades de negocio a cumplir con políticas establecidas, estándares internacionales como OHSAS 18.001 y las normativas particulares de cada país.

Ultramar is characterized by a culture that promotes occupational health and safety, cares for people, keeps its facilities safe and reduces occupational accidents. Therefore, all business units are encouraged to comply with its policies, with international standards such as OHSAS 18.001 and the regulations that apply to each country.



Nº de Accidentes CTP / STP
Nº of Accidents LTI / NLT

	DAIS	KAPTAN	NELTUME PORTS	Consolidado ULTRAMAR ULTRAMAR Consolidated
	37	108	276	421



Tasa de accidentabilidad
Accident rate

	DAIS	KAPTAN	NELTUME PORTS	Consolidado ULTRAMAR ULTRAMAR Consolidated
	1,6	2,2	3,2	2,7

(*) Estos datos incluyen personal propio y contratistas
This data include own staff and contractors

A pesar de contar con una operación con alta exposición al riesgo, en 2019 se contó con una tasa de 14,2% con días perdidos por accidentes* y enfermedades profesionales y una tasa de mortalidad* de un 6%, debido a un lamentable accidente fatal acontecido en Terminal Puerto Rosario (TPR).
Despite our business being exposed to risks, we lost 14.2% of days due to accidents and occupational diseases in 2019, and our mortality rate was 6%, due to an unfortunate fatal accident at Terminal Puerto Rosario (TPR).

* Promedio días perdidos por accidente = días perdidos por accidentes / N° de accidentes de trabajo
Average days lost due to accident = days lost due to accidents / N° of labour accidents
* Tasa mortalidad = (N° fatalidades por accidentes de trabajo / N° de trabajadores) * 100.000
Mortality rate = (N° fatalities due to labour accidents / N° of employees) * 100,000



	DAIS	KAPTAN	NELTUME PORTS	Consolidado Ultramar Ultramar Consolidated
IF CTP	4	5	8	6
IF STP	3	6	10	7
IG	213	109	247	196

(*) Estos datos incluyen personal propio y contratistas
This data include own staff and contractors

Con el foco en la mejora continua, en Ultramar se mantiene una asesoría con prevenciónistas de riesgos y comités paritarios de higiene y seguridad en operaciones y oficinas corporativas. Los comités tienen como función el resguardo de la salud y seguridad de los colaboradores de la empresa.

En 2019 hubo un total de 81 comités formales, en los que participaron más de 1.000 colaboradores, cuyos beneficios tienen una cobertura mayor a un 89% de la dotación total de Ultramar.

A total of 81 formal committees operated in 2019, involving more than 1,000 employees, whose benefits cover more 89% of all Ultramar's employees.

Ultramar is focused on continuous improvement, and accordingly has retained an advisory service provided by risk prevention officers, and launched joint health and safety committees in operational areas and corporate offices. These committees are responsible for safeguarding the health and safety of the company's employees.

Seminario de Altos Líderes /
Senior Leaders Seminar

El 3 de septiembre, se realizó un encuentro Regional con los Directores y CEO's de las distintas unidades de negocio de Ultramar con el objetivo de revisar los avances obtenidos el último año en temas de seguridad y evaluar los desafíos del 2020.

A regional meeting was held on September 3 with the Directors and CEO's of Ultramar's Strategic Business Units to review progress over the last year regarding safety issues and to evaluate the challenges for 2020.



Reestructuración del área HSEQ en Puerto y Terminal Mejillones
Restructuring the HSEQ department at Puerto y Terminal Mejillones

En Puerto y Terminal Mejillones se realizó la reestructuración del área HSEQ (Health, Safety, Environment & Quality). Esto significó que el área, antes dependiente de la Gerencia de Operaciones, pasó directamente a rendir cuentas al Gerente General. Durante el año, también se realizó un curso abierto hacia las áreas funcionales para alinear conocimientos en torno a las investigaciones de accidentes. En junio, Puerto y Terminal Mejillones, fue reconocido por el Instituto de Seguridad del Trabajo tras conseguir 2 años sin eventos con tiempo perdido (accidentes CTP).

Cabe destacar el programa comunitario "Vive Mejor", a través del cual entregan operativos médicos de primera calidad a los habitantes de Mejillones.

The HSEQ (Health, Safety, Environment & Quality) department was restructured at Puerto y Terminal Mejillones. The department had previously reported to the Operations Department, but as a result of this process, it will report directly to the CEO. During 2019, an open course was provided for operational personnel to align their understanding of accident investigations. Puerto y Terminal Mejillones was recognized by the Occupational Safety Institute in June for achieving 2 years without any lost time events (CTP accidents).

It is worth noting the investment in community health by the program "Vive Mejor" (Live Better), through which they provides specific, first-class medical treatment for Mejillones residents.



- Propio - Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo. / Own - Occupational health and safety management system.
- 403-1 Número de comités paritarios en la organización (y si existen casos a destacar). / Workers representation in formal joint management-workers health and safety committees (and whether cases need to be mentioned)
- 403-2 Tasas de Salud y Seguridad Laboral. / Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, absenteeism, and number of work-related fatalities
- 403-4 Comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad / Health and safety topics covered in formal agreements with trade unions

Clima Laboral
Workplace Environment



Temáticas que comprende:

- Beneficios.
- Conciliación vida personal y profesional.
- Relaciones laborales.

Por qué es relevante:

Ultramar se define como una gran familia, donde 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, atraer y retener al talento.

Themes covered:

- Benefits
- Balance between personal and professional life
- Employment relationships

Why is it important?

Ultramar is a large family, where creating the conditions that encourage people to achieve a balance between home and work, providing attractive benefits and encouraging opportunities for participation and dialogue, all strengthen the abilities of our employees, and attract and retain talented people and mental health.



Empresas Evaluadas
Evaluated Companies



En Ultramar estamos comprometidos con la construcción de espacios de trabajo positivos para el óptimo desempeño de sus colaboradores. Durante el 2019 se realizó la medición anual bajo el índice del Great Place to Work (GPTW), en la cual participaron 25 unidades de negocio, con el propósito de apalancar la gestión de la cultura Ultramar y visualizar las brechas existentes para mejorar el clima organizacional.

Ultramar is committed to building a positive working climate in order to secure optimum employee performance. The annual Great Place to Work (GPTW) survey took place during 2019, and 25 business units participated in the survey, in order to leverage the Ultramar culture and identify any opportunities to improve their organizational climate.



El 67% de las unidades de negocio de Ultramar cuentan con espacios de diálogo formales con colaboradores.

67% of Ultramar's business units have formal arrangements for dialogue with employees.

Diálogo con los Trabajadores

El diálogo transversal con trabajadores y en particular con las instancias formales de asociación de colaboradores es un sello de Ultramar. Con esta cercanía se logra mantener una correcta gestión de las operaciones en sintonía con las necesidades del equipo de trabajo.

Employee Engagement

A hallmark of Ultramar is universal dialogue with all employees, in particular with formal employee associations. This familiarity enables the business to be properly managed in synchronicity with the needs of the team.



Nº de Sindicatos
Number of Unions



Colaboradores Sindicalizados
Unionized Employees



Mesas de Negociación
Collective Bargaining



39% de la dotación está sindicalizado.

39% of the staff is unionized

Actividades de Camadería
Social Activities

En UASL, Depocargo y Teisa se cuenta con un comité ampliado mensual, liderado por el gerente de cada negocio, donde participan la mayoría de los colaboradores que se encuentran en turno. En esta instancia se presenta información relevante de las distintas áreas y además los trabajadores pueden hacer comentarios o preguntas. En Teisa, el Gerente participa en actividades de camaradería con los colaboradores como desayunos y almuerzos mensuales para conversar y escuchar sus inquietudes. Por otro lado, en Depocargo, el Gerente realiza un desayuno mensual con sus colaboradores una vez al mes y en UASL el Gerente de Carga Aérea realiza de forma bimensual una instancia de fortalecimiento de equipo fuera de la oficina.

UASL, Depocargo and Teisa have extended monthly committees, led by the manager of each business unit, where most of the employees on that shift can participate. Important information from various departments is presented at these meetings and employees can also raise questions or comments. The Manager at Teisa also participates in social activities with employees, such as monthly breakfasts and lunches, to join in their conversations and listen to their concerns. The Manager at Depocargo invites employees to a monthly breakfast, and the Air Cargo Manager at UASL arranges a bi-monthly team building event outside the office.



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

Diversidad
Diversity



Temáticas que comprende:

- Género
- Inclusión de personas en situación de discapacidad.
- No discriminación y respeto



Por qué es relevante:

La diversidad en el equipo de trabajo es fuente de innovación y crecimiento. Ultramar es una empresa internacional, con gran variedad de personas, donde debemos avanzar en diversidad (género, nacionalidad, identidad sexual), donde todos merecen dignidad, respeto e igualdad de oportunidades.

Themes covered:

- Gender
- Inclusion of people with disabilities
- Non-discrimination and respect

Why is it important?

Diversity within a team can produce innovation and growth. Ultramar is an international company that employs a wide variety of people. It must become more diverse, such as by gender, nationality and sexual identity, as everyone deserves dignity, respect and equal opportunities. promote a corporate culture based on our values.

La presencia de Ultramar en todo el continente asegura un equipo altamente diverso en nacionalidades y culturas. Sin embargo, el potenciar la diversidad como fuente de innovación y crecimiento es un ámbito aún con grandes oportunidades de avance.

Ultramar operates throughout the continent, which ensures that it has highly diverse teams in terms of nationalities and cultures. However, there are still tremendous opportunities to become more diverse and encourage this attribute as a source of innovation and growth.

De todas formas, cabe destacar que Ultramar cuenta con una Política de Reclutamiento y Selección a la que adhieren todas las unidades de negocio. En este documento se establece que, durante todo el proceso de reclutamiento y selección, se debe resguardar el calce de los candidatos a la cultura Ultramar, así como promover y asegurar la diversidad e inclusión de candidatos sin discriminación de ninguna índole (situación de discapacidad, extranjeros y mujeres). Asimismo, en Chile se adhiere a la Red de Empresas Inclusivas de Sofofa (Sociedad de Fomento Fabril), para medir y hacer seguimiento al 1% de la Ley N° 21.015⁴.

Ultramar has a Recruitment and Selection Policy that has been adopted by all of its business units. This document states that any recruitment and selection process must ensure that candidates identify with the Ultramar culture, and that candidate diversity and inclusion should be encouraged and safeguarded without any discrimination, such as discriminating against people with disabilities, foreigners or women. The company has joined the Sofofa (Chilean Industrial Development Society) Inclusive Companies Network to measure and monitor the 1% required by Law 21,015⁴.

En todo proceso de selección se asegura que en la terna final haya al menos una mujer que cumpla con las competencias del cargo. En el caso de no existir una candidata, deberá ser justificado por la jefatura respectiva.

Every selection process must ensure that at least one woman is selected for the final shortlist, provided she meets the position requirements. If the process does not find any suitable female candidates, this must be justified by the respective supervisor.

% de Dotación por Género y Líneas de Negocio 2019
Headcount % by Gender and Business Line in 2019

	2017	2018	2019		2017	2018	2019
							
Corporativo / Corporate	61%	47%	49,40%	Corporativo / Corporate	39%	53%	50,60%
DAIS	40%	44%	39,50%	DAIS	60%	56%	60,50%
KAPTAN	21%	16%	17,60%	KAPTAN	69%	84%	82,40%
Neltume Ports	14%	17%	15,70%	Neltume Ports	86%	83%	84,30%

⁴ Los organismos públicos y las empresas con 100 o más trabajadores y trabajadoras deberán contratar al menos el 1% de personas en situación de discapacidad.
At least 1% of the headcount of public bodies and companies with 100 or more employees must be people with disabilities.

Durante el 2019, tres mujeres fueron designadas como Gerentes Generales de tres Unidades de Negocio de Ultramar: **Valeria Bossio** asume la gerencia de Transtotal (Perú), **Rocío Fernández** de Stierlift (Perú) y **Catalina Viancos** de Naves (Colombia).

*During 2019, three women were appointed as General Managers of three ULTRAMAR Business Units; **Valeria Bossio** assumes the general management of Transtotal (Peru), **Rocío Fernández** of Stierlift (Peru) and **Catalina Viancos** of Naves (Colombia).*

Durante 2019 el 11% de los casos recibidos en la Plataforma de Ética estuvieron asociados a discriminación. Lo anterior es un factor que impulsa a seguir avanzando en una cultura cada día más diversa e inclusiva.

11% of the cases received by the Ethics Platform during 2019 were associated with discrimination. This is a factor that encourages further progress in an increasingly diverse and inclusive culture.

Asociado al tema de diversidad e inclusión, durante 2019, 12 de las unidades de negocio de Ultramar incorporaron programas asociados a personas en situación de discapacidad cognitiva y física, y para migrantes.

During 2019, 12 Ultramar business units introduced programs associated with diversity and inclusion for people with cognitive and physical disabilities and for migrants.



Inclusión de Personas en situación de discapacidad
Including people with disabilities

Desde 2013, **Puerto Coronel** cuenta un convenio con la Universidad Andrés Bello, a través del programa "Diploma en Habilidades Laborales", dirigido a la formación de jóvenes con necesidades educativas especiales ligadas a una discapacidad cognitiva leve o a dificultades de aprendizaje.

Puerto Coronel agreed with the Universidad Andrés Bello to provide social and workplace training for young people with special educational needs, such as mild cognitive disabilities or learning difficulties. This program is called the "Occupational Skills Diploma" and has been running since 2013.

Puerto Coronel funciona como centro de prácticas y beca a un alumno. Desde 2018, un alumno de este programa está trabajando en la Bodega Central y ya tres alumnos hicieron sus prácticas en la empresa.

Every year, Puerto Coronel functions as a center for internships and provides a student with a scholarship. In fact a student from this program has been working at the Central Warehouse since 2018 and three students have already completed their internships at the company.

Además, esta misma unidad de negocio cuenta con un convenio con la Escuela María Ester Breve, la cual atiende a niños y jóvenes con necesidades especiales de aprendizaje de Coronel y comunas vecinas. El 2019 se formalizó un acuerdo de trabajo, a través del cual las partes se comprometen a generar espacios que promuevan la inclusión laboral. Este se ha materializado recibiendo alumnos en prácticas y apoyando la certificación medioambiental del establecimiento. Cabe mencionar que hoy el 1,8% del personal de Puerto Coronel se encuentra en situación de discapacidad.

Puerto Coronel also has an agreement with the Maria Ester Breve School, which receives children and young people with special learning needs from Coronel and neighboring communities. A working agreement was formalized in 2019, where the parties committed to creating opportunities that encourage employment inclusion. This agreement includes receiving students as interns and supporting the school to achieve environmental certification. Today 1.8 % of Puerto Coronel's headcount are people with disabilities.



Equidad de género / Gender equity

En 2019, **Naves (Colombia)** realizó un estudio de equidad de género comparando variables como distribución jerárquica, salarial, tipo de contratación, principales áreas de trabajo por género y oportunidades de desarrollo en hombres y mujeres, evidenciando los siguientes hallazgos:

- El 66% de los cargos gerenciales es ocupado por colaboradores de sexo masculino.
- El salario promedio de las mujeres que ocupan roles gerenciales es un 10% más alto que el de los hombres que ocupan el mismo nivel jerárquico.
- El salario promedio de los hombres que ocupan roles de mandos medios es 39% más alto que el de las mujeres. Esto se debe principalmente a que el 100% de los cargos mandos medios ocupados por hombres obedecen a jefaturas, mientras que en el caso de las mujeres solo el 17% obedece a jefaturas y el 83% a coordinaciones.
- Solo un 10% de las mujeres están contratadas de manera temporal (contrato por obra o labor), versus un 17% de los hombres contratados bajo esta modalidad.
- El 60% de la planta de aprendices corresponde a mujeres.
- En el área de Representaciones Marítimas el 78% del personal son hombres, mientras que en Negocios Logísticos la presencia femenina llega al 62% del personal total.
- El 58% de las posiciones ocupadas a través de concursos internos fueron asignadas a mujeres.

Por otro lado, los principales desafíos de acuerdo a los resultados del estudio obedecen a dos líneas:

- Propiciar una plataforma de desarrollo para mujeres en unidades de negocio tradicionalmente con mayor participación masculina (agenciamiento marítimo y representaciones marítimas).
- Rediseñar el sistema de retribución/beneficios desde la perspectiva de género.

Naves (Colombia) carried out a gender equity study in 2019, which compared variables by gender, such as hierarchical distribution, salary, employment contract, principal working roles, and development opportunities, with the following findings.

- 66% of senior management positions are held by men.
- The average salary of women in senior management positions is 10% higher than that of men at the same hierarchical level.
- The average salary of men in middle management positions is 39% higher than that of women. This is mainly due to all the male middle managers holding supervisor positions, whereas only 17% of women are supervisors and 83% are coordinators.
- Only 10% of women have a temporary employment contract (covering a specific project or task), whereas 17% of men have such a contract.
- 60% of apprentices are women.
- 78% of Maritime Representation employees are men, whereas 62% of Logistics employees are women.
- 58% of the positions filled through internal mobility were assigned to women.

The results of the study reveal that two main challenges remain.

- Promote a development platform for women in business units that traditionally employ men, such as shipping agencies and maritime representation.
- Redesign the pay/benefit structure from a gender perspective.



NAVES



NAVES

Inclusión de Migrantes / Inclusion of Migrants

En **UASL, Depocargo y Teisa** se trabaja desde el 2018 en el programa "Distintos somos todos", donde se difunde la diversidad existente en la organización: mujeres, personas en situación de discapacidad y migrantes.

En Ultramar, la integración de migrantes es una realidad, sobre todo en Chile donde el flujo de colaboradores de distintas partes de Latinoamérica ha aumentado considerablemente.

UASL, Depocargo and Teisa have been running the "Distintos somos todos" (We are all different) program since 2018, which publicizes diversity within the organization: women, people with disabilities and migrants.

Migrants are being integrated into Ultramar, especially in Chile, where the flow of employees from various parts of Latin America has increased considerably.



UASL



TEISA

- ➔ Propio - Programas de diversidad e inclusión laboral / Own - Employment diversity and inclusion programs
- ➔ Propio - Iniciativas destacadas de diversidad e inclusión laboral / Own - Outstanding employment diversity and inclusion initiatives
- ➔ 102-8 Dotación / Information on employees and other workers
- ➔ 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal / New employee hires and employee turnover
- ➔ GRI 404-1 Número de trabajadores que recibieron capacitación y horas de capacitación / Average hours of training per year per employee
- ➔ GRI 404-2 Tipos de capacitaciones / Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs
- ➔ GRI 404-3 Evaluaciones del desempeño / Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews
- ➔ GRI 406-1 Casos de discriminación (Canal de Denuncias) / Incidents of discrimination and corrective actions taken (Complaints Channel)

04. Clientes y Excelencia Operacional

Customers and Operational Excellence

Respondemos a las necesidades de nuestros clientes y al dinamismo de los mercados donde participamos.

We fulfill our customer's requirements and respond to the dynamism of our markets.

Hapag-Lloyd



PUERTO ANGAMOS

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 los problemas logísticos de sus clientes, permitiendo potenciar el comercio exterior.

Los principales rubros en los cuales se desempeñan sus clientes comprenden los sectores de minería, agroindustria y retail, el negocio naviero y de contenedores de carga.

Ultramar companies operate in South America, Central America and North America, providing a complete platform of innovative, sustainable and integrated services and solutions, to resolve the logistical problems facing their customers, and encourage foreign trade.

Ultramar's customers operate in various industries, such as mining, agribusiness, retail, shipping and container cargo.

Principales mercados a los que Ultramar presta servicios por línea de negocio
Ultramar's main markets by business line



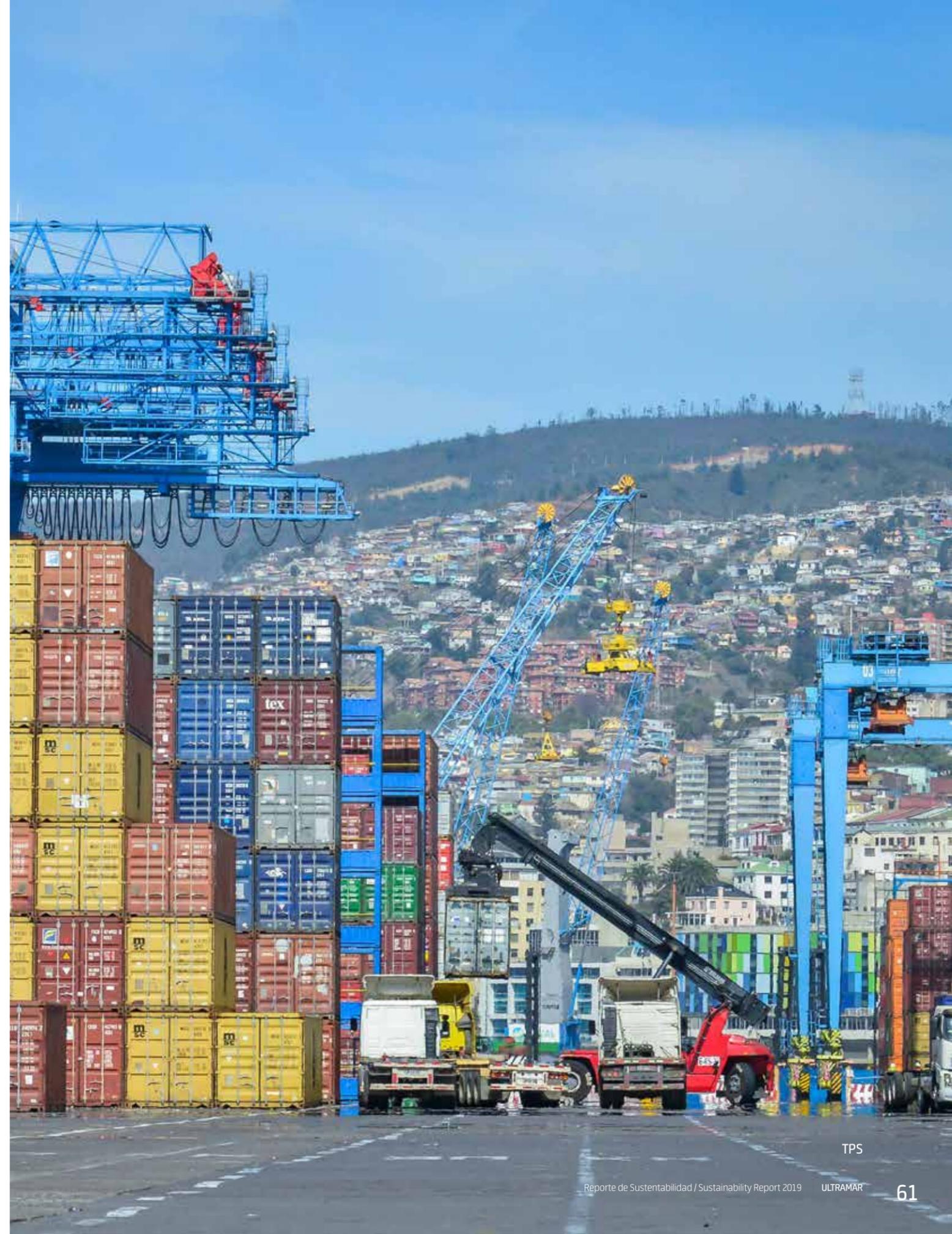
- Minería / Mining
- Agropecuario / Agriculture
- Hidrocarburos / Hydrocarbons
- Agroindustria / Agro-industry
- Ganadería / Livestock
- Celulosa / Wood Pulp
- Retail / Retail
- Liner / Liner
- Tramp / Tramp
- Líquidos / Liquids
- Cruceros / Cruise Ships
- Contenedores / Containers
- Energía Renovable / Renewable Energy
- Alimentos Congelados / Frozen Food
- Graneles / Bulk
- Transporte Marítimo / Maritime Transport
- Logística Nacional e Internacional / National and International Logistics



- Minería / Mining
- Construcción / Construction
- Energía / Energy
- Líneas Aéreas / Airlines
- Agroindustria / Agro-industry
- Acuicultura / Aquaculture
- Retail / Retail
- Ganadería / Livestock
- Celulosa / Wood Pulp
- Retail / Retail
- Exportadores / Exporters
- Importadores / Importers
- Agentes de Carga / Cargo Agents
- Energía / Energy
- Navieras / Shipping Companies
- Automotriz / Automotive



- Minería / Mining
- Agroindustria / Agro-industry
- Hidrocarburos / Hydrocarbons
- Energía / Energy
- Retail / Retail
- Ganadería / Livestock
- Celulosa / Wood Pulp
- Liner / Liner
- Líquidos / Liquids
- Alimentos Congelados / Frozen Food

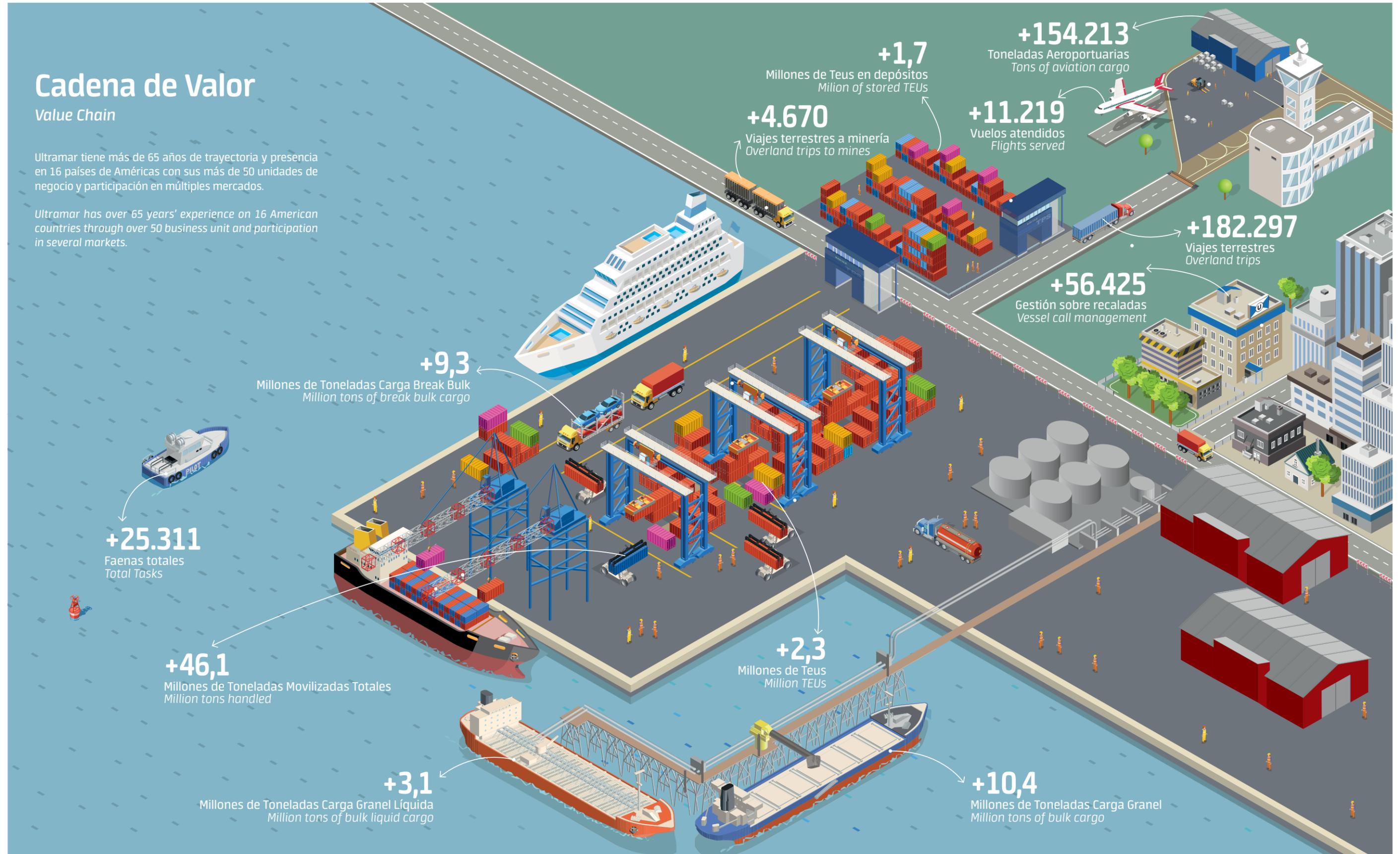


Cadena de Valor

Value Chain

Ultramar tiene más de 65 años de trayectoria y presencia en 16 países de Américas 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.

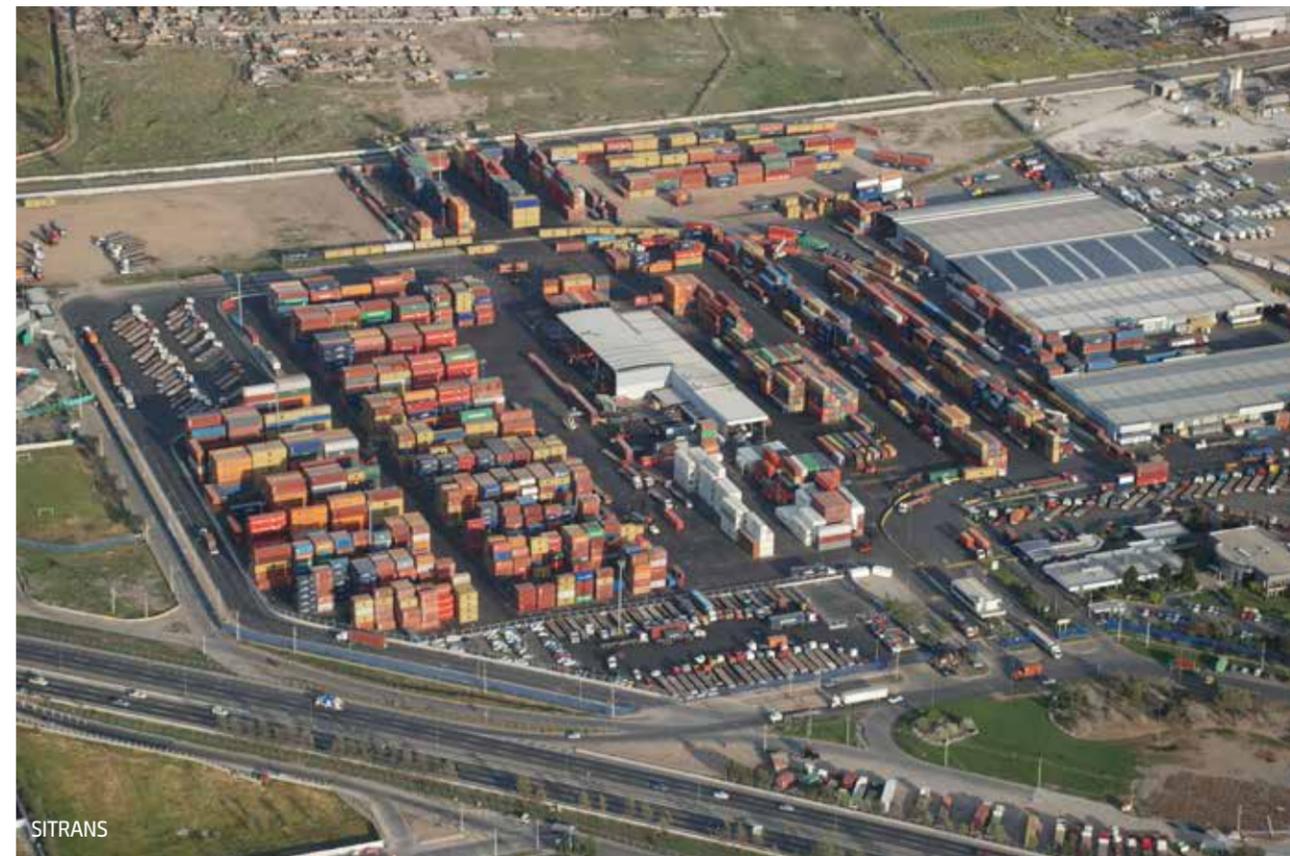


Las ventas en millones de dólares generadas por las empresas de Ultramar en las tres líneas de negocio, muestran dos leves disminuciones en Logística Industrial y Puertos, y un aumento en la de Agenciamiento y Soluciones Integrales. De manera general, en el 2019 Ultramar registró 752.904 millones de dólares en ventas, que corresponden a 3.320 millones menos respecto al año 2018.

Sales revenue in millions of US dollars by the three Ultramar business units decreased slightly. There were slight decreases in Industrial Logistics and Ports, and an increase in Agencies and Integral Solutions. Total Ultramar sales revenue in 2019 was US\$ 752,904 million, a decrease of US\$ 3,320 million compared to 2018.

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

Icono	DAIS	KAPTAN	NETLUME PORTS	Total
2018	242,15	226,22	287,86	756,23
2019	312,37	214,72	238,83	765,92



Principales Cambios en las Operaciones
Main Changes in Operations



Durante el 2019 hubo distintos cambios asociados a la operación de Ultramar y sus Unidades de Negocio. Desde el corporativo (Chile), se continuó con el proceso de descentralización iniciado en 2018 para promover una mayor autonomía de los negocios y se acotaron algunas tareas para transferirlas a la operación. Otros aspectos para destacar:

During 2019 there were different changes in operations within Ultramar's business units. From Corporate Ultramar (Chile), the decentralization process started in 2018 continued to transfer to individual companies business autonomy and the company decided to reduce corporate services even further. Other aspects to highlight:

Nuevos contratos, operaciones y servicios:

- **Axinntus** (Chile), se adjudicó dos contratos, uno de aseo industrial en el Complejo Metalúrgico Altonorte y otro de manejo de cancha y ceniza en Engie Mejillones.
- **Sitrans** (Chile), se iniciaron las operaciones con modelo Home Delivery en Antofagasta para minera Escondida y en Puerto Coloso.
- **ATCO-Sabinco** (Chile), apertura de la Sucursal Antofagasta.
- **Puerto Angamos y TGN** (Chile), implementación del proyecto Gate Express, pionero en Chile, que hace más eficientes los procesos de ingreso y salida de carga y camiones del terminal.
- **AMI** (Argentina), se cerró la base de Neuquén, se alquiló un predio en la ciudad de Centenario y se hicieron cambios en el desarrollo de la logística de Productos No Convencionales hacia la ciudad de Añelo.
- **Sagres** (Brasil), se inició la exportación de troncos individuales a China, comenzó la operación para completar la carga (top off) en el Astillero Rio Grande (ERG) y se habilitó a Sagres como operador portuario en los Puertos de Porto Alegre y Santos.
- **Norton Lilly** (Estados Unidos), MACS Marine Transport, división que brinda servicios de transporte de tripulación de buques, expandió sus operaciones a Jacksonville, FL; Charleston, SC; Nueva York / Nueva Jersey. También estableció una central de despacho en Mobile, Alabama, con el fin de coordinar a los conductores para los servicios de transporte de la tripulación en todos los puertos que presta servicios MACS Marine.

New contracts, operations and services:

- **Axinntus** (Chile), it was awarded two new contracts, one for industrial cleaning at the Altonorte Metallurgical Complex and another for yard and ash handling at Engie Mejillones.
- **Sitrans** (Chile), the Home Delivery model for internal movements was implemented at Minera Escondida (Antofagasta) and at Puerto Coloso.
- **ATCO-Sabinco** (Chile), the Antofagasta branch was opened.
- **Puerto Angamos y TGN** (Chile), the Gate Express project was implemented, which ensures that cargo and trucks can enter and leave the terminal more efficiently and is a pioneer system in Chile.
- **AMI** (Argentina), the Neuquén facility was closed and a property was leased in Centenario. The logistics of non-conventional products destined for Añelo were changed.
- **Sagres** (Brazil), began the export of individual logs to China and the operation to complete cargo loading (top off) at the Rio Grande Shipyard (ERG). Sagres qualified to be a port operator at Porto Alegre and Santos.
- **Norton Lilly** (United States), MACS Marine Transport (division that provides vessel crew transport services) expanded operations into three additional ports - Jacksonville, Florida; Charleston, South Carolina; Port of New York, New Jersey. It also established a Central Dispatch located in Mobile, Alabama, which handles dispatching drivers for crew transport services in all ports that MACS Marine handles.

Infraestructura:

- **Sitrans (Chile)**, se mejoró el layout en Antofagasta para controlar el riesgo de accidentes en la interacción entre operador y máquina en todo el terminal.
- **Ultramar Agencia Marítima (Chile)**, en Bucalemu se cambió el posicionamiento de la flota a nivel nacional. Se vendieron cinco embarcaciones y se construyeron tres nuevas.
- **Depocargo (Chile)**, construcción y puesta en marcha de un nuevo centro de internación (bodega de 6.650 m2, capacidad de almacenaje para 4.178 posiciones, 6 grúas horquillas VNA, sistema de decks de 722m2, cámara de frío y cinco andenes).
- **Teisa (Chile)**, se reubicó y amplió la bodega de insumos. Se construyó y puso en marcha la sala de CCTV que permite monitorear todas las instalaciones con 72 cámaras.
- **Puerto y Terminal Mejillones (Chile)**, finalización de la construcción del Proyecto para la recepción, almacenamiento y embarque de concentrados minerales a través de contenedores volteables. Esta modalidad operativa se destaca por su innovación, flexibilidad y altos estándares medioambientales.

Infrastructure:

- **Sitrans (Chile)**, improvement of Antofagasta's layout to control the risk of accidents in the interaction between operator and machine throughout the terminal.
- **Ultramar Agencia Marítima (Chile)**, the nationwide fleet was repositioned in Bucalemu. Five boats were sold, two abroad and three as scrap, and three new ones were built.
- **Depocargo (Chile)**, a new storage facility was built and commissioned (6,650 m2 warehouse with storage capacity for 4,178 positions, 6 VNA forklifts, a 722m2 decking system, a cold room and 5 loading platforms).
- **Teisa (Chile)**, the supplies warehouse was relocated and expanded. A CCTV room was built and commissioned, to monitor the entire facility using 72 cameras.
- **Puerto y Terminal Mejillones (Chile)**, completed construction of the Project to receive, store and load mineral concentrates using revolving containers were completed. This operating process is exemplary for its innovation, flexibility and high environmental standards.

Servicios de Excelencia
Excellent Services



Temáticas que comprende:

- Calidad de servicio.
- Relaciones de largo plazo con los clientes.

Themes covered:

- Service quality
- Long-term customer relationships.



Cobertura y grupo de interés impactado:

Cobertura interna y externa, relacionada principalmente con colaboradores y clientes.

Coverage and affected stakeholders:
Internal and external coverage, mainly related to employees and customers.

Por qué es relevante:

Ultramar se define como un socio en quien confiar y, por lo tanto, los clientes están al centro de su quehacer. Un servicio de excelencia es un factor diferenciador en la industria, que permite construir relaciones de largo plazo con los clientes.

Why is it important?

Ultramar is a partner you can trust. Therefore, customers are at the center of its business. An excellent service of is a differentiating factor in the industry, which helps to build long-term relationships with customers.

Durante el 2019, de las 24 Unidades de Negocio de Ultramar, 71% realizaron una medición de satisfacción de clientes, a través de entrevistas, encuestas telefónicas o en línea.

During 2019, of the 24 Overseas Business Units, 71% carried out a measurement of customer satisfaction, through interviews, telephone or online surveys.



Resultados Encuesta de Satisfacción de Clientes
Customer Satisfaction Survey Results

	Universo total (Nº de clientes) Total Nº of customers	Muestra total (Nº clientes encuestados) Nº of customers in the sample	% de Satisfacción Satisfaction percentage
DAIS	22.316	16.073	85%
KAPTAN	3.817	151	66%
Neltume Ports	990	59	86%

Gestión Eficiente y Rentable Efficient And Profitable Management



Temáticas que comprende:

- Ventas.
- Costos.
- Productividad.

Cobertura y grupo de interés impactado:

Cobertura interna y externa, relacionada principalmente con accionistas, socios comerciales y clientes.

Por qué es relevante:

Generar un crecimiento sólido y sostenido es vital para la sustentabilidad del negocio. Es necesario monitorear y controlar constantemente los riesgos asociados al logro de los resultados, como mantener y adjudicar nuevos contratos de largo plazo y tener una gestión de costos adecuada.

Themes covered:

- Sales.
- Costs.
- Productivity.

Coverage and affected stakeholders:

Internal and external coverage, mainly relating to shareholders, business partners and customers.

Why is it important?

Generating solid and sustained growth is vital to the continuity of the business. We need to constantly monitor the risks associated with achieving our objectives, such as being awarded new long-term contracts and retaining them, while carefully managing costs.

Las iniciativas de excelencia operacional y eficiencia que las Unidades de Negocio de Ultramar implementaron en 2019, pueden agruparse en cinco ámbitos:

Operational excellence and efficiency initiatives that Ultramar business units implemented in 2019 can be summarized into five categories:

<p>1. Mejoras en la infraestructura y maquinarias para una labor más eficiente y rentable / <i>Improve infrastructure and machinery for a more efficient and profitable business:</i></p> <p>Ultramar Agencia Marítima Chile Rochamar Norton Lilly UASL ATCO-Sabinco Sitrans Axinntus TPS Puerto Angamos y TGN TPA Ultraport Puerto Coronel Sagres TPR</p>	<p>2. Inclusión de nuevas tecnologías y automatización para hacer más eficientes las operaciones, mejorar estándares, mediciones y entrega de informaciones / <i>Introduce new technologies and automation to make operations more efficient, and to improve standards, measurements and information:</i></p> <p>Ultramar Agencia Marítima Chile Rochamar Norton Lilly UASL ATCO-Sabinco Sitrans Axinntus TPS Puerto Angamos y TGN TPA Ultraport Puerto Coronel Sagres TPR</p>	<p>3. Reestructuración del equipo y capacitaciones para agilizar procesos / <i>Restructure teams and provide training to streamline processes:</i></p> <p>AMI CB Fenton Nodus</p>	<p>4. Desarrollo de nuevos negocios / <i>Develop new business:</i></p> <p>Transtotal Nodus</p>	<p>5. Mejoras y optimizaciones en procesos y sistemas existentes / <i>Improve and optimize processes and systems:</i></p> <p>Naves Nodus Sagres Norton Lilly Sitrans Axinntus TPS TPC Puerto Angamos y TGN TPA Ultraport Puerto Coronel TPR</p>
---	---	--	---	--



AXINNTUS



¿Es importante para Ultramar generar espacios para el desarrollo de innovaciones enfocados en la gestión eficiente de los recursos y reducción de los impactos ambientales?

La innovación es un tema de suma importancia y los esfuerzos de la empresa han comenzado a dirigirse en esta dirección. El foco está en incorporar mejoras y planes de mitigación que permitan una mayor eficiencia y un menor impacto ambiental. Así como también una mayor diversidad de profesionales que aporten con nuevas experiencias y visiones.

Is it important for Ultramar to develop innovations that focus on efficiently managing resources and reducing its impact on the environment?

Innovation is a very important issue and the company has begun to focus in this direction. The focus is on implementing improvements and mitigation plans that achieve greater efficiency and reduce its environmental impact. As well as a greater diversity of professionals who can contribute with new experiences and ideas.

Iniciativas para mejorar la eficiencia de las operaciones
Initiatives to improve operational efficiency

Muchas empresas de Ultramar implementaron nuevas herramientas tecnológicas para hacer más eficientes las operaciones:

Stierlift (Perú) cámaras y sensores en las unidades de transporte para detectar tempranamente si los conductores presentan síntomas de fatiga y somnolencia durante la operación.

TPR (Argentina) sistema de inteligencia artificial a través del circuito cerrado de cámaras que permite identificar miembros de la organización sin sus elementos de protección de personal, patentes y ubicaciones de vehículos al interior del terminal, etc.

Axinntus (Chile), herramientas para reducir los tiempos de las operaciones y facilitar la labor de los colaboradores. Por ejemplo, en la faena de Altonorte se puso en marcha el uso de bastones de sujeción para las mangueras de succión que permiten disminuir el esfuerzo realizado por los colaboradores. En Colbún se puso en marcha un sistema anti-adherencia de material en bateas para reducir al máximo la adherencia de ceniza, mientras que en Huasco se desarrolló el "Plan Piloto Transformación Digital" para el Área de Mantenimiento.

Many Ultramar companies have implemented new technologies to improve operational efficiency:

Stierlift (Peru) has installed cameras and sensors in vehicles, in order to quickly detect whether drivers are showing symptoms of fatigue or drowsiness while working.

TPR (Argentina) began to use an artificial intelligence system that uses images from CCTV, which identifies employees not using their personal safety equipment, vehicle license plates, the location of vehicles, etc.

Axinntus (Chile) implemented several tools to reduce operation times and streamline employee's tasks, such as a suction hose retaining posts were introduced at the Altonorte's site. They provide additional support for this high vacuum equipment, which reduces the effort required by employees to control it. In Colbún was implemented a non-stick system to reduce the adherence of ash and also in Huasco was developed a "Digital Transformation Pilot Plan" for the Maintenance Department. It includes maintenance support software, which monitors and analyzes essential operational data.



AXINNTUS

PUERTO ANGAMOS



TPR

Puerto Angamos y TGN (Chile) desarrollaron el proyecto Gate Express, con el objetivo de mejorar los procesos de ingreso y salida del puerto. La iniciativa contó con una inversión de USD 5 millones e incorporó sistemas de portales y quioscos de atención para los transportistas que arriban al terminal.

Montecon (empresa portuaria de NODUS, Uruguay), ha logrado a través de la incorporación de tecnología innovadora aplicada a procesos operativos, comerciales y de administración, disminuir costos (medidos en horas hombre aplicadas a la ejecución de los procesos) y errores (medidos en costos derivados de los errores).

Terminal Puerto Rosario (Argentina), desarrolló e implementó una nueva logística ferroviaria, que permite unir la ciudad de Rosario con la región central del país para la importación de autopartes de la Alianza Renault/Nissan. El trabajo mancomunado con los clientes estratégicos Renault, Nissan y HSUD y la empresa Belgrano Cargas, perteneciente al Estado, garantizará el logro de significativos resultados en ahorros en la cadena logística de abastecimiento, disminución de impacto ambiental, merma del tránsito vehicular en las rutas, y un incremento a un 70% en la participación de mercado de TPR.

Puerto Angamos y TGN (Chile) developed the Gate Express project during 2019, with the aim of improving the port entry and exit processes. US\$ 5 million was invested in this initiative, which incorporated portal systems and service kiosks for truckers arriving at the terminal.

Montecon (NODUS port company in Uruguay), has reduced costs measured in the man-hours consumed by processes, and errors measured as the costs of those errors, by incorporating innovative technology into its operational, commercial and administrative processes.

Terminal Puerto Rosario (TPR) in Argentina developed and implemented a new rail logistics system, which links Rosario with the central Argentina and imports auto parts for the Renault/Nissan Alliance. Working together with strategic customers Renault, Nissan, HSUD and the state-owned company Belgrano Cargas will ensure that significant results are achieved. These include saving in the logistical supply chain, a decrease in the environmental impact of operations, a decrease in vehicle traffic on the roads, an increase of 70% in TPR's market share.

05. Cuidado del Planeta

Caring for the planet

Cuidar nuestro entorno mitigando los impactos ambientales y siendo actores proactivos en la lucha contra el calentamiento global.

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



TPA

Gestión Mediambiental Environmental Management



Temáticas que comprende:

- Cambio climático.
- Eficiencia en el uso de recursos.
- Gestión de residuos.
- Gestión de incidentes ambientales.



Por qué es relevante:

El desarrollo del comercio exterior tiene impactos asociados a la emisión de contaminantes a la atmósfera, uso de energía eléctrica, eventual contaminación del entorno y generación de residuos. La crisis climática, la relevancia de estos impactos en la sociedad y una normativa creciente en estas temáticas, son gatilladores para avanzar de forma proactiva.

Themes covered:

- Climate change
- Efficient resource use
- Waste management
- Environmental incident management

Why is it important?

The consequences of developing foreign trade include emitting pollution into the atmosphere, using electricity, potentially contaminating the environment and generating waste. A proactive response has been triggered by the climate crisis, the importance of these consequences to society, and the increase in regulations governing these issues.

Durante el 2019, el llamado global a la acción por el clima y el cuidado del planeta ha estado más presente que los años anteriores. En Ultramar y sus unidades de negocio las temáticas ambientales han crecido en importancia, representando un desafío claro para el presente y el futuro.

De esta forma, el enfoque de la Estrategia de Sustentabilidad de Ultramar apunta tanto a la mitigación de los impactos ambientales que puedan generar las operaciones del grupo de empresas, como a la construcción de una gestión proactiva en la lucha contra el calentamiento global y la adaptación a los nuevos escenarios climáticos.

En este sentido, Ultramar promueve que sus unidades de negocio puedan medir de manera transparente sus impactos y, al mismo tiempo, realizar acciones concretas de protección de la biodiversidad y mitigación del calentamiento global. Para ello, el 2019 Ultramar impulsó la revisión en parte de sus unidades de negocio en Chile, con asesoría de consultoras especialistas en temas medioambientales y sociales, de sus procesos operativos más allá de cualquier resolución legal, como asimismo levantó las inquietudes que los grupos de interés tienen sobre la gestión de las unidades de negocio en cada territorio. Los resultados obtenidos permitirán a las empresas avanzar en su compromiso con el medioambiente.

The global call to action to combat climate change and care for the planet has been more visible during 2019 than in previous years. Environmental issues have grown in importance for Ultramar and its business units, and they represent a clear, immediate and ongoing challenge.

The focus of Ultramar's Sustainability Strategy is to mitigate the environmental impact of the group's businesses, to proactively manage the campaign to combat global warming, and to adapt to these new climatic conditions.

Accordingly, Ultramar encourages its business units to transparently measure their impact, while implementing action plans that protect biodiversity and mitigate global warming. Therefore, in 2019 Ultramar reviewed some of its business units in Chile, based on advice from consultants specializing in environmental and social issues. This review examined their operating processes and went beyond mere legal requirements, to encompass concerns raised by stakeholders regarding how individual business units are managed. The results will enable these companies to increase their commitment to the environment.

Las empresas de Ultramar suman un consumo de energía de casi **50 millones de kWh al año**. Alrededor de un millón de kWh anuales provienen de fuentes de energía renovable.

Ultramar companies consume almost **50 million kWh of energy per year**. About one million kWh per year is provided by renewable energy.

Consumo energético (kWh) Energy consumption (kWh)



Total anual / Total annual

2.631.639
DAIS

15.170.941
KAPTAN

30.976.481
NELTUME PORTS

772.832
Ultramar Corporativo
Corporate Ultramar



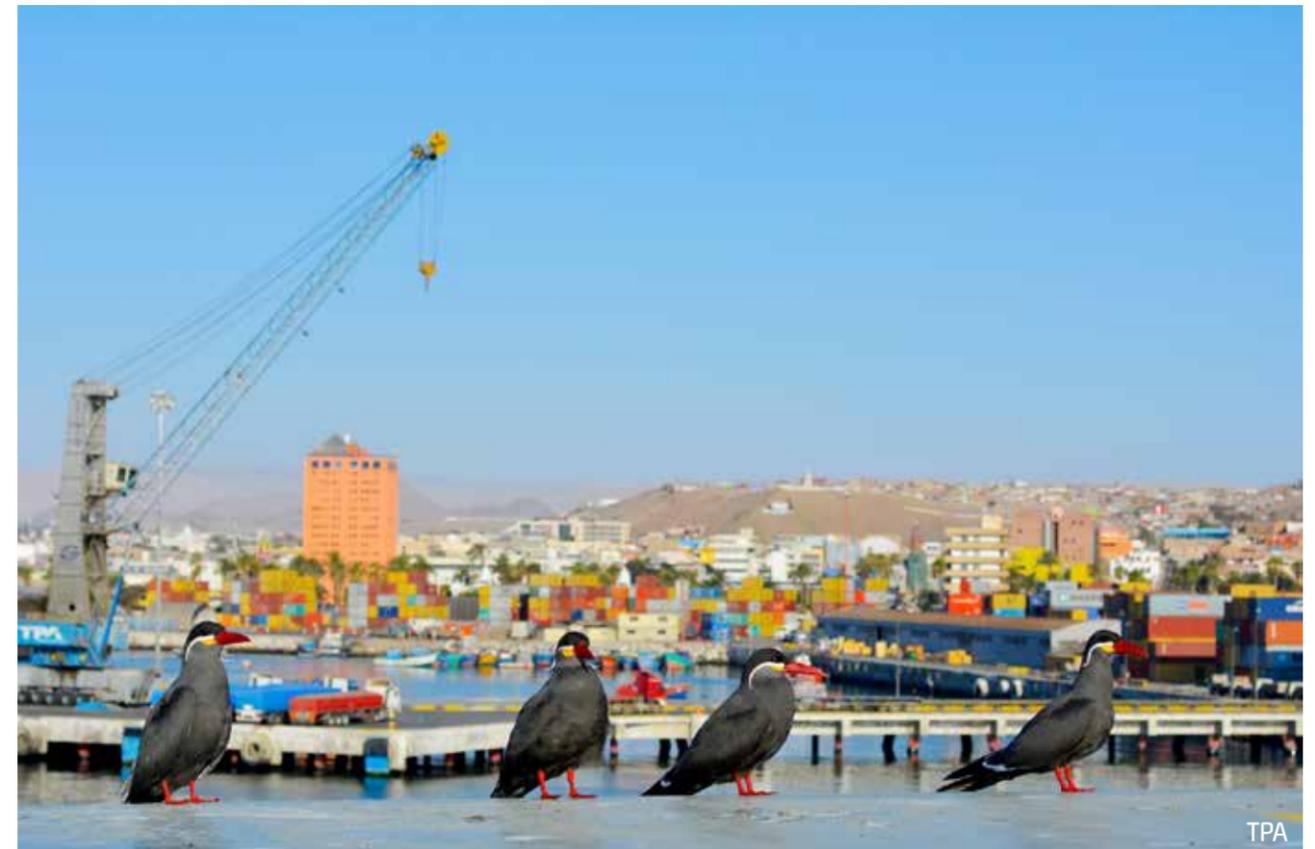
Total Consumo de Energía Renovable
Total Renewable Energy Consumption

984.494



Total Consumo de Energía
Total Energy Consumption

49.551.894



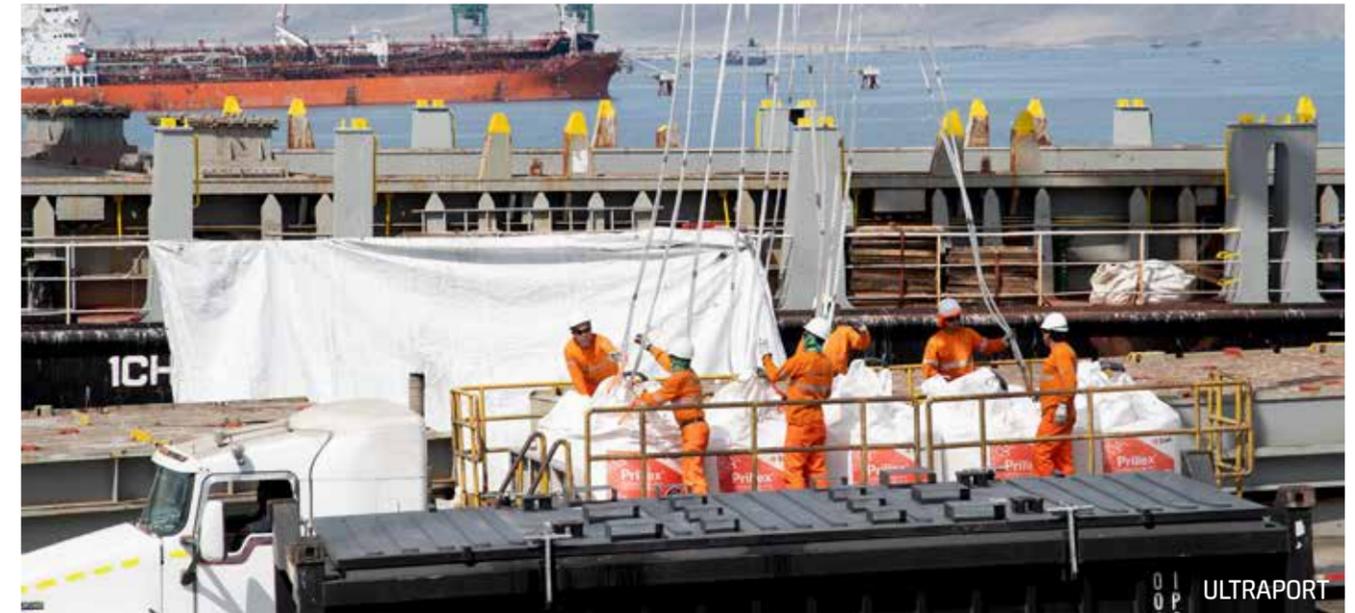
TPA

Varias unidades de negocio desarrollaron acciones dirigidas a reducir el consumo energético en sus oficinas y operaciones. Se destacan las siguientes medidas:

- a) Cambio gradual de luminarias tradicionales a LED (**Ultramar Agencia Marítima Chile, UASL, Puerto Coronel y TPC en Chile; Sagres en Brasil**).
- b) Instalación del bloqueo automático en todos los equipos computacionales. Entra en funcionamiento cuando los computadores se encuentran inactivos por 8 minutos. Ahorro anual de energía de 50.131 kWh (**AMI, Argentina**).
- c) Realización de capacitaciones y concientización para el personal en buenas prácticas ambientales y ahorro energético (**Transtotal y Stierlift en Perú y Sagres en Brasil**).
- d) Oficinas con luces que se activan con sensores de movimiento y que siempre se encuentran apagadas si no hay personas en ellas (**CB Fenton, Panamá**).
- e) Renovación de cableado y aires acondicionados en las oficinas (**Rochamar, Brasil**).
- f) Implementación de un programa de reducción del consumo energético. Ahorro de un 4% en el uso anual de energía eléctrica en **Sur Terminal Logística (STL), filial de Nodus, Uruguay**, empresa que genera el 7,4% de la energía que utiliza con paneles solares.

Several business units have implemented measures aimed at reducing the energy consumed by their offices and facilities. Particularly the following measures:

- a) Gradual changes from traditional lighting to LED at **Ultramar Agencia Marítima Chile, UASL, Puerto Coronel and TPC in Chile, and at Sagres in Brazil**.
- b) Automatic blocking activated on all computer equipment. All computers are blocked after being idle for 8 minutes. Annual energy savings of 50,131 kWh at **AMI in Argentina**.
- c) Training and awareness of good environmental practices and energy saving at **Transtotal and Stierlift in Peru, and Sagres in Brazil**.
- d) Motion sensing lights in offices that keep lights turned off if they are unoccupied at **CB Fenton in Panama**.
- e) Renewal of cabling and air conditioning in offices at **Rochamar in Brazil**.
- f) An energy reduction program was implemented. Annual electricity savings of 4% at **Sur Terminal Logística (STL), an affiliated company of Nodus, in Uruguay**. The company generates 7.4% of its electricity from solar panels.



Derrames Significativos *

Hubo cuatro unidades de negocio de Ultramar que presentaron derrames en sus operaciones. Se produjeron 6 derrames por un total de 490 litros de aceite hidráulico, 4.500 litros de sustancias peligrosas de clase 9 (varias), 1.000 kilogramos de clase 8 (corrosivas), 50 litros de gasolina, 2.000 litros de cemento asfáltico temperado y 10.000 litros de asfalto sólido. En todos estos casos se tomaron las medidas adecuadas de contingencia y reducción del impacto ambiental (como remoción del suelo contaminado, disposición final adecuada, o análisis físico-químicos que no evidenciaron impactos ambientales significativos), para reducir la contaminación de los suelos y gestionar los residuos derramados.

* Definición derrame: Liberación accidental de una sustancia líquida peligrosa que pueda 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 acciones legales involucradas.

Significant spills*

Four Ultramar business units had spills. Six spills occurred that involved 490 liters of hydraulic oil, 4,500 liters of class 9 miscellaneous hazardous substances, 1,000 kg of class 8 corrosive hazardous substances, 50 liters of petrol, 2,000 liters of tempered asphalt cement and 10,000 liters of solid asphalt. Appropriate contingency and environmental impact reduction measures were adopted in all cases to reduce soil contamination and manage spilled waste, such as removing contaminated soil, appropriate final waste disposal, and physical-chemical analyses that demonstrated that no significant environmental impact had occurred.

* 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.

Residuos

Desde la discusión y entrada en vigor de regulaciones a nivel mundial y local, como la Ley Marco para la Gestión de Residuos, la Responsabilidad Extendida del Productor y Fomento al Reciclaje (Ley REP), el tratamiento de los residuos se ha convertido en un ámbito concreto en la puesta en marcha de una gestión ambiental proactiva desde el ámbito empresarial.

Waste

Waste treatment has become a specific component of proactive environmental management by businesses, due to the discussion and approval of local and global regulations, such as the Waste Management Framework Law, and the Extended Producer Responsibility and Recycling Promotion Law.

	Residuos Peligrosos Generados Hazardous Waste	Residuos No Peligrosos Generados Non-hazardous Waste
 Eliminación por reciclaje (toneladas) Disposal by recycling (tons)	31	794
 Eliminación por compostaje Disposal by composting	-	4
 Eliminación por incineración Disposal by incineration	120	-
 Eliminación en vertederos Disposal in landfills	3.712	4.092
 Otros métodos de eliminación Other disposal methods	3.283	1.440
Total de residuos (toneladas) Total waste (tons)	8.261*	6.665*
Valorización Total de Residuos (USD) Total Waste Value (USD)	318.419	280.412

(* Nota: varias de las empresas de Ultramar 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 residuos eliminados con los diferentes métodos considerados.
(* Note: Several Ultramar companies do not produce data broken down by disposal method. They only declare the total volume of waste. This results in the total waste being greater than the sum of the waste disposed of using the methods described.)

Entre las empresas de Ultramar, **Norton Lilly** (Estados Unidos) disminuyó la cantidad de papel que emplea en sus oficinas en un 17.78%. **CB Fenton** (Panamá) redujo el 75% de los desechos, tras eliminar los basureros individuales, y bajó drásticamente la utilización de plástico en sus instalaciones, gracias a la entrega de cubiertos de metal y vasos reutilizables a sus colaboradores. En tanto, el 62% de los residuos generados en las oficinas de la compañía uruguaya **Nodus** -42% como fracción compostable⁵ y 20% reciclable- fueron tratados y no llegaron al vertedero.

Teisa, en Chile, a partir del último trimestre del 2019, contrató a una empresa certificada para recuperar y tratar las bombas de gases refrigerantes que se usan para el sistema de enfriamiento. Solo en ese último período del año le entregó 30 unidades, equivalentes a 81 kilos.

A su vez, en **UASL** se estableció un convenio con la Corporación Amigos del Hospital Roberto del Río (COAR). La institución retiró 671 kilos de papel de oficina, que fueron posteriormente reciclados por la empresa Sorepa. El monto recaudado por esta operación se destinó a los niños del Hospital Roberto del Río.

EL mismo esquema fue utilizado por **Puerto y Terminal Mejillones**, generando un apoyo al Hogar Don Orión de Antofagasta.

Huella de Carbono

Reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), entre otras medidas, representa un desafío clave para avanzar hacia operaciones que favorezcan la sustentabilidad ambiental y ayuden a mitigar el cambio climático. En ese contexto, una correcta medición de los alcances de la Huella de Carbono es fundamental para permitir una gestión más responsable y proactiva.

En el año 2019, 12 Unidades de Negocio de Ultramar midieron los Gases de Efecto Invernadero (GEI). **ATCO-Sabinco**, **CB Fenton**, **Sur Terminal Logística (STL)**, filial de **Nodus**, **Puerto y Terminal Mejillones**, **Sagres**, **Transtotal** y **Ultramar Agencia Marítima Chile** lo hicieron hasta el Alcance 3; **TPA** hasta el Alcance 2; **Axinntus**, **Remar**, **Stierlift** y **Ultraport** llegaron al Alcance 1.



¿Qué acciones se tienen planeadas para reducir la huella de carbono de Ultramar?

Reducir la huella de carbono es una prioridad para Ultramar. Por este motivo, fomenta que todas las Unidades de Negocio puedan medirla correctamente y lleven a cabo acciones de corto y largo plazo para disminuir sus emisiones. En el 2018, solo 5 unidades midieron su huella, cifra que se elevó a 12 en el 2019, la mayoría de las cuales lo hizo hasta el Alcance 3. Con la Estrategia de Sustentabilidad aprobada y la creación del Comité de Sustentabilidad a nivel del Directorio Corporativo, en el 2020 la mitigación del impacto ambiental y la adaptación a los desafíos del cambio climático, serán tareas centrales para la sostenibilidad de las operaciones y del negocio.

Norton Lilly in the USA decreased the volume of paper used in its offices by 17.78%. **CB Fenton** in Panama reduced its waste by 75%, by eliminating individual waste bins, and drastically reduced the use of plastic at its facilities, by providing its employees with metal cutlery and reusable cups. Meanwhile, 62% of the waste generated by **Nodus** in Uruguay was treated and did not reach the landfill, as 42% was composted⁵ and 20% was recycled.

Teisa in Chile hired a certified company during the last quarter of 2019 to recover and treat the refrigerant pumps used by the cooling system. During the last quarter of the year alone, it treated 30 units, equivalent to 81 kilos.

UASL reached an agreement with the "Corporación Amigos del Hospital Roberto del Río (COAR)" (Friends of the Roberto del Río Hospital Corporation). The corporation removed 671 kilos of office paper, which was subsequently recycled by Sorepa. The funds raised were used to treat children at the Roberto del Río Hospital.

The same scheme was implemented by **Puerto y Terminal Mejillones**, and the funds raised supported the "Hogar Don Orión" (Mr Orión's Children's Home) in Antofagasta.

Carbon Footprint

Reducing Greenhouse Gas (GHG) emissions and other measures are all key challenges in progressing towards an environmentally sustainable business and help to mitigate climate change. Accordingly, correctly measuring our Carbon Footprint is a fundamental requirement, in order to responsibly and proactively manage the business.

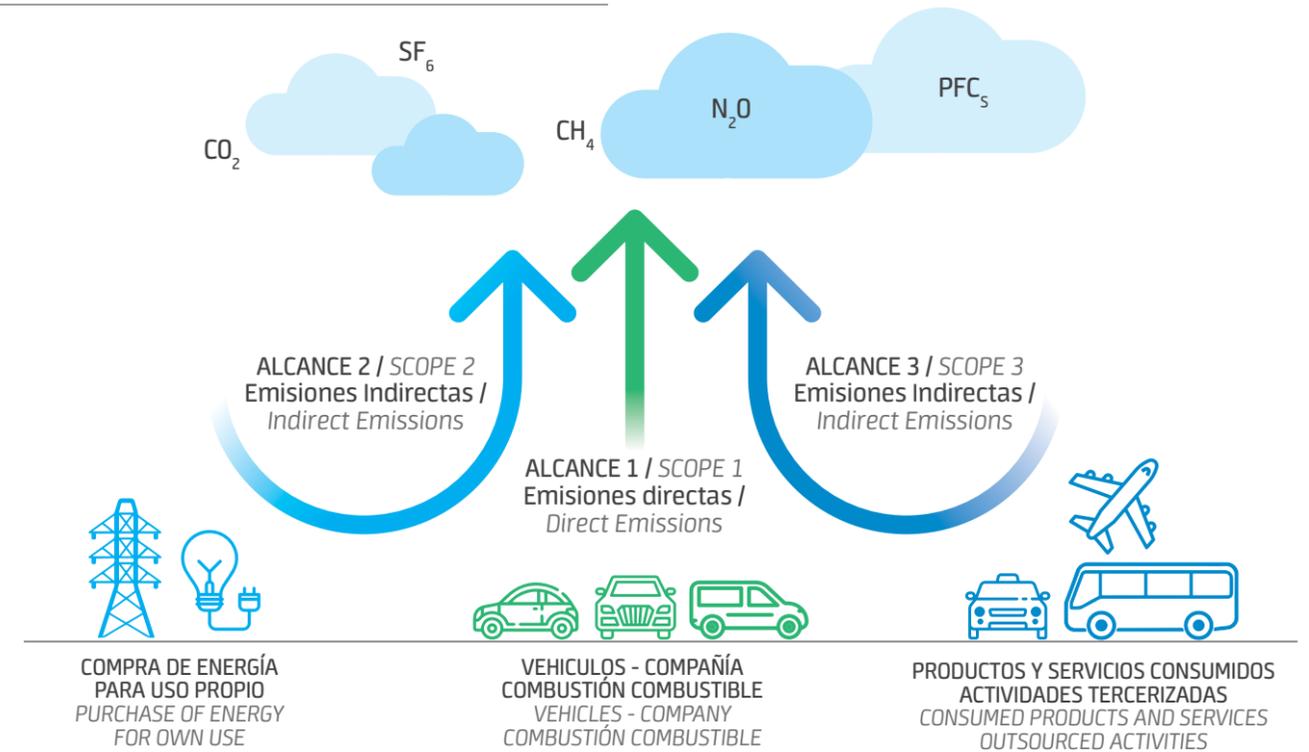
Twelve Ultramar business units measured their Greenhouse Gas (GHG) emissions in 2019. **ATCO-Sabinco**, **CB Fenton**, **Sur Terminal Logística (STL)**, **Nodus** affiliated company, **Puerto y Terminal Mejillones**, **Sagres**, **Transtotal** and **Ultramar Agencia Marítima Chile** measured their Scope 1 to 3 emissions. **TPA** measured its Scope 1 and 2 emissions. **Axinntus**, **Remar**, **Stierlift** and **Ultraport** measured their Scope 1 emissions.

How is Ultramar planning to reduce its carbon footprint?

Reducing its carbon footprint is a priority for Ultramar. Therefore, it encourages all business units to measure it correctly and to prepare short and long-term action plans to reduce their emissions. Only 5 business units measured their carbon footprint in 2018, which rose to 12 in 2019, most of them covering Scope 1 to 3. The Sustainability Strategy has been approved and the Corporate Sustainability Committee created. Consequently, mitigating environmental impacts and adapting to climate change challenges will be central tasks to sustain the business in 2020.

⁵ El compostaje es un proceso biológico aeróbico (con presencia de oxígeno) que, con ventilación, humedad y temperatura controladas, transforma los residuos orgánicos degradables en compost, óptimo fertilizante para la tierra. El proceso de compostaje, de hecho, imita el proceso de transformación de la materia orgánica que se desarrolla en la naturaleza. Composting is an aerobic biological process that uses oxygen and controlled ventilation, humidity and temperature, to transform degradable organic waste into compost, an optimal fertilizer for the soil. The composting process imitates the organic matter transformation process that takes place in nature.

Tipo de Alcance⁶ / Ton de CO₂ eq. Scope / Tons of CO₂ eq.



	ALCANCE 2 / SCOPE 2	ALCANCE 1 / SCOPE 1	ALCANCE 3 / SCOPE 3
DAIS AGENCIES AND INTEGRAL SOLUTIONS	301,3	138,9	67,7
KAPTAN LOGISTICS PARTNERS	491,6	5.739,0	3,3
NELTUME PORTS Empowering Trade	2.367,3	12.089,5	187.968,1
TOTAL	3.160,2	17.967,4	188.039,1

⁶ Según el Ministerio del Medio Ambiente de Chile:
Emisiones directas (Alcance 1): son aquellas emisiones de gases de efecto invernadero que provienen de fuentes que son propiedad o son controladas por la empresa, como por ejemplo, consumo de combustibles fósiles en fuentes fijas y/o móviles, fugas no intencionadas de los equipos de climatización, etc.
Emisiones indirectas por consumo y distribución de energía (Alcance 2): corresponden a las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas al consumo de electricidad y/o vapor generados por terceros.
Otras emisiones indirectas (Alcance 3): son aquellas emisiones de gases de efecto invernadero que no son de propiedad ni están controladas por la empresa, como por ejemplo, transporte de los funcionarios, viajes aéreos o terrestres por motivos de trabajo, transporte de insumos, generación y transporte de residuos, entre otros.
According to the Chilean Minister for the Environment:
Scope 1 - Direct emissions. These are greenhouse gas emissions from sources owned or controlled by the company, such as fossil fuel consumption by fixed or mobile equipment, unintentional leaks from air conditioning equipment, etc.
Scope 2 - Indirect emissions from energy consumption and distribution. These are greenhouse gas emissions associated with the consumption of electricity or steam generated by third parties.
Scope 3 - Other indirect emissions. These are greenhouse gas emissions from that are not owned nor controlled by the company, such as transporting employees, air or land travel for business purposes, transporting consumables, transporting waste, and other emissions.

Áreas Protegidas o de Gran Valor para la Biodiversidad

Las siguientes 10 Unidades de Negocio cuentan con operaciones u oficinas dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad. Por lo tanto, su compromiso con la protección de estos sectores es de especial relevancia:

Protected areas and areas of high biodiversity value

The following ten business units have facilities or offices inside or adjacent to protected areas or areas of high biodiversity value. Therefore, their commitment to protecting these areas is particularly important:

	Transtotal (Perú) Río Ucayali; Flora y fauna oceánica / Ucayali river, oceanic flora and fauna.
	Sagres (Brasil) Estuario y Laguna de los Patos; Canal São Gonçalo y sus humedales / Los Patos estuary and lagoon, São Gonçalo channel and its marsh.
	Rochamar (Brasil) Parque Ecológico Serra do Mar; 7 kilómetros de jardines de playa / Serra do Mar ecological park, seven kilometers of beach gardens.
	Ultramar Agencia Marítima (Chile) Flora y fauna oceánica / Oceanic flora and fauna.
	Axinntus (Chile) Área de nidificación del gaviotín chico; Humedales Ojos del Mar; Estero El Manco / Little Tern nesting area, Ojos del Mar marsh, El Manco estuary.
	ATCO-Sabinco (Chile) Humedal de Batuco / Batuco marsh.
	Puerto Angamos y TGN (Chile) Bahía de Mejillones / Mejillones bay.
	TPA (Chile) Puntilla Chinchorro; Humedales / Chinchorro headland, marshes.
	Ultraport (Chile) Área de nidificación del gaviotín chico / Little Tern nesting area.

→ GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización y medidas de reducción. / Energy consumption within the organization.
 GRI 304-1 Operaciones dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad. / Operational sites owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas.
 GRI 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación. / Waste by type and disposal method.
 GRI 306-3 Derrames significativos. / Significant spills.
 GRI 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental. / Non-compliance with environmental laws and regulations.

Operaciones en áreas protegidas por su valor a la biodiversidad / Business units in areas that are protected due to their biodiversity value



PUERTO ANGAMOS / TGN

Puerto Angamos y TGN se encuentran a poco más de 12 kilómetros del sector norte de la Bahía de Mejillones, considerada en la Estrategia Regional de Antofagasta como un "Sitio Prioritario para la Conservación de la Biodiversidad". En ella existe un importante patrimonio natural y arqueológico, tanto terrestre como marino. Sin embargo, dicha riqueza se encuentra sujeta a diversas amenazas, principalmente por la ocupación del territorio y otras acciones humanas.

En su interés por proteger la biodiversidad de esta zona, Puerto Angamos y TGN forman parte de la Fundación para la Sustentabilidad del Gaviotín Chico. Esta organización tiene por objetivo contribuir a la conservación del *Sternula lorata*, especie en "Peligro de Extinción" que nidifica en Mejillones. Cuenta con áreas concesionadas por el Ministerio de Bienes Nacionales, que tienen como único fin lograr este propósito.

Las principales actividades de esta organización son científicas, educativas, de difusión y protección de la especie. Entre ellas se incluye un programa de investigación que se realiza en cada periodo de nidificación y la ejecución de un plan de acción que consiste en reducir la acción depredadora humana y animal. La nidificación en el período 2019-2020 fue superior en 400 nidos en relación al año anterior. Los nidos depredados llegaron a un 19%, cifra que se compara con el 24% de la temporada 2018-2019.

Puerto Angamos y TGN are located a little more than 12 kilometers from the northern sector of the Mejillones Bay, which is considered by the Antofagasta Regional Strategy as a "Priority Site for Biodiversity Conservation". This site hosts important natural and archaeological features, both on land and at sea. However, there are various threats to this wealth, mainly due to people living there and other human interventions.

Puerto Angamos y TGN have joined the Little Tern Sustainability Foundation, as an expression of their commitment to protect biodiversity in this area. The Foundation contributes to conserving the *Sternula Lorata*, an endangered species that nests in Mejillones. It manages areas under concession from the Ministry of National Heritage, to achieve this sole purpose.

It focuses on scientific and educational activities that publicize and protect the species. It operates a research program during the nesting season and implements an action plan to reduce the predatory effects of animals and people. There were 400 additional nests during the 2019-2020 season, compared to the previous season. Although 19% of nests were destroyed, this is a reduction from 24% in the 2018-2019 season.

Limpieza de Playas /
Beach Cleaning

Varias de las unidades de negocios, especialmente aquellas relacionadas con las actividades logísticas y portuarias, celebraron el Día Internacional de Limpieza de Playas durante el mes de septiembre. En este ámbito, las actividades de voluntariado de empresas como **Axinntus**, **Ultramar Agencia Marítima** y **Ultraport** en Chile y de **Sagres** y **Rochamar** en Brasil se destacaron por el compromiso de sus colaboradores, el enfoque hacia la educación ambiental y la cooperación con otras entidades locales, con las cuales se enmarcaron las acciones de limpieza y sensibilización hacia la comunidad. La empresa colombiana **Naves** realizó una labor similar, con la limpieza del Río Gaira en el Municipio de Santa Marta.

Several business units, especially those operating logistics and port businesses, celebrated International Beach Cleanup Day during September. Volunteers from companies such as **Axinntus**, **Ultramar Agencia Marítima** and **Ultraport** in Chile and **Sagres** and **Rochamar** in Brazil demonstrated their remarkable commitment to environmental education and to cooperating with other local entities, in order to clean up beaches and engage local communities. Volunteers from in Colombia performed a similar job by cleaning the Gaira River in the Santa Marta municipality.



NAVES



AXINNTUS



ROCHAMAR



SAGRES



ULTRAMAR AGENCIA MARÍTIMA CHILE

Eficiencia y su impacto en el medioambiente /
Efficiency and its impact on the environment



ULTRAPORT

Desde agosto del 2018, **Ultraport Arica** (Chile) desarrolla un programa de reciclaje del líquido hidráulico de los equipos reachstacker y de los cargadores frontales.

Este tuvo un buen desempeño en el año 2019, con un reciclaje total de 6,4 toneladas de aceite hidráulico, lo que evitó el consumo de la misma cantidad de nuevo material, y significó un ahorro de 13,8% en las compras de líquido hidráulico entre 2018 y 2019.

Asimismo, se generó una mejora en el control de medida de los espesores de las cubiertas de los neumáticos en la flota de reachstacker y cargadores frontales. Gracias a esta iniciativa se logró aumentar la vida útil de los neumáticos de gran tamaño, permitiendo evitar la compra de 6 nuevos neumáticos en 2019.

Junto con ello, se optimizó el uso de las maquinarias y el desplazamiento de los equipos en vacío, especialmente de los reachstackers. En consecuencia, disminuyeron el consumo promedio de petróleo en 5% y las emisiones de CO2 asociadas a la combustión de diésel.

Ultraport Arica in Chile has been developing a program since August 2018, to recycle the hydraulic fluid from reach stackers and front loaders.

The program performed well during 2019, as 6.4 tons of hydraulic oil were recycled, which avoided consuming the same amount of new oil.

The measurement of tire tread thicknesses was improved, which resulted in an increase in the useful life of the Reach Stacker fleet, a saving of 13.8% in hydraulic fluid purchases in 2019 compared to 2018, and a saving of 6 large units in 2019.

Meanwhile, machinery use and empty equipment movement, especially for the reach stackers, were optimized. As a result, average petrol consumption decreased by 5% and CO2 emissions associated with diesel combustion decreased.

06. 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



SAGRES

Desarrollo del Proveedores Supplier Development



Temáticas que comprende:

- Pronto pago.
- Proveedores Pymes (Pequeñas y Medianas Empresas).
- Desarrollo de proveedores.



Por qué es relevante:

Ultramar comenzó el año 1952 como una pequeña empresa y uno de los desafíos que siempre se ha propuesto es aportar al desarrollo y crecimiento de otros emprendedores y compañías. Las empresas proveedoras de bienes y servicios son sus socias en la excelencia, especialización y seguridad que entrega a los clientes.

Themes covered:

- Prompt payment.
- SMEs (Small and Medium Enterprises) as suppliers.
- Supplier development.

Why is it important?

Ultramar began in 1952 as a small company and a continual challenge has always been to contribute to the development and growth of other entrepreneurs and companies. Companies that supply goods and services are their customer's partners in excellence, specialization and safety.

Ultramar busca que la sustentabilidad caracterice todas sus actividades, con una mirada hacia las relaciones con el entorno que le permita contribuir a la sociedad en su conjunto.

El compromiso de Ultramar con el cumplimiento de los más altos estándares de calidad de sus procesos y servicios, se complementa con una visión sostenible respecto de sus socios estratégicos. Por lo anterior, busca cuidar y fortalecer la relación con sus proveedores, pues comprende su importancia para la cadena de valor.

Como parte de la contribución al desarrollo de las comunidades en las cuales las empresas de Ultramar se encuentran insertas o interactúan, establece vínculos comerciales con personas, empresas u otras organizaciones que compartan sus valores y principios. El 65% de los proveedores de Ultramar pertenecen al mismo territorio local donde sus empresas realizan sus operaciones.

Ultramar ha configurado una "Guía de Ética", que conduce la relación con quienes le entregan bienes y servicios. En ella se establecen los siguientes lineamientos para la preservación de las buenas relaciones con ellos:

- Ser activos para entender el negocio y la motivación de los proveedores, con el fin de tener una mejor coordinación y construir relaciones eficientes, competitivas y responsables.
- Buscar que el trabajo se desarrolle con especial atención hacia el entorno y su sostenibilidad, cuidando y haciendo un uso eficiente de los recursos naturales en función de la preservación y resguardo de los mismos.
- Tener presentes los intereses y valores de las comunidades donde opera Ultramar, para actuar de forma respetuosa y ser una contribución para ellas.
- Entregar obsequios o invitaciones que representen adecuadamente la imagen institucional de la compañía y que estén de acuerdo a la Política de Regalos Corporativa. No aceptar obsequios o invitaciones que afecten la independencia y objetividad profesional o personal.

Ultramar seeks to ensure that sustainability characterizes its entire business, with a concern for the environment that enables it to contribute to society as a whole.

Ultramar's commitment to meeting the highest quality standards that apply to its processes and services is complemented by a sustainable approach to its strategic partners. Therefore, it aims to strengthen its relationship with its suppliers, as it fully understands their importance to the value chain.

Ultramar companies contribute to the development of their local communities by establishing business links with individuals, companies or other organizations that share their values and principles. 64% of Ultramar's suppliers are located in the same country.

Ultramar has produced an "Ethics Guide" that guides relationships with its suppliers of goods and services. This Guide includes the following guidelines that maintain good relationships with them:

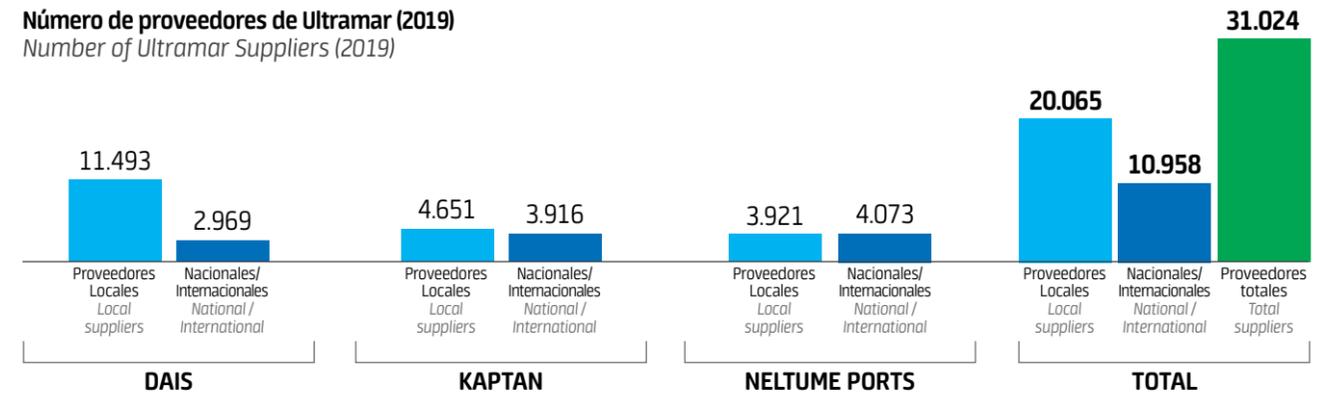
- Actively understand each supplier's business and motivation, in order to improve coordination and build efficient, competitive and responsible relationships.
- Ensure that they pay special attention to the environment and its sustainability by caring for it, and efficiently using natural resources by preserving and safeguarding them.
- Bear in mind the interests and values of local communities, behave respectfully and contribute to them.
- Offer gifts or invitations that appropriately represent the institutional image of the company, in accordance with the Corporate Gifts Policy. Do not accept gifts or invitations that can affect our professional or personal independence and objectivity.

Ultramar cuenta con más de **30.000 proveedores** a lo largo de sus operaciones en las Américas. En el 2019 sumó casi **9.000 proveedores** más en relación al 2018.

Ultramar has over **30,000 suppliers** throughout the Americas. Almost **9,000 suppliers** were added in 2019, compared to 2018.

Número de proveedores de Ultramar (2019)

Number of Ultramar Suppliers (2019)



(*) Se entiende por local un proveedor de la misma localidad, provincia o región
(*) Local means a supplier in the same locality, province or region

Pronto Pago

Prompt Payment

Durante el año 2019 se llegó a un plazo promedio de **27 días** y a un máximo promedio de **35 días** en la realización de cualquier pago a proveedores.

During 2019, suppliers were paid on average in 27 days with an average maximum of 35 days.

Varias empresas de Ultramar implementaron un nuevo canal de comunicación, a través del "Portal de Proveedores". Esta herramienta permite gestionar el pago de mejor manera, automatizando el ingreso de nuevas facturas y entregando de forma rápida los estados de cuenta.

Several Ultramar companies implemented a new communication channel using the "Supplier Portal". This tool improves payment management, automates the reception of new invoices and rapidly provides supplier statements.

En el 2019 **Sitrans** puso a disposición un sitio web de consulta para los proveedores, el que a través de un computador o celular les permite conectarse desde cualquier lugar e informarse en línea sobre el estado de las facturas emitidas, fechas de pago y descuentos.

Además del fácil acceso y navegación que ofrece el sitio web a los proveedores, permite una atención rápida y ordenada. Lo que ha sido muy bien recibido por los proveedores y ha reflejado en nuestro equipo una importante disminución de llamados telefónicos y correos asociados a dudas o preguntas.

In 2019 **Sitrans** made available a consultation website for suppliers, which through a computer or cell phone allows them to connect from anywhere and inquire online about the status of invoices issued, payment dates and discounts.

In addition to the easy access and navigation that the website offers to providers, it allows for quick and orderly attention. What has been very well received by providers and has reflected in our team a significant decrease in phone calls and emails associated with doubts or questions.



Apoyo a Pymes Support for SMEs

Ultramar mantiene un compromiso con el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas (pymes), debido a sus menores volúmenes de venta y/o menor acceso al mercado. Para favorecer sus posibilidades de crecimiento, apoya iniciativas para realizar pagos preferenciales entre los 10 y 20 días.

9 de las empresas que conforman Ultramar en Chile cuentan con el Sello ProPyme, entregado por el Ministerio de Economía a aquellos que tengan, al menos, un 5% de proveedores pequeños y medianos y que estén comprometidos con el pago a 30 días desde la recepción de sus facturas.

Ultramar is committed to developing small and medium-sized enterprises (SMEs), due to their smaller sales volumes or limited market access. It supports initiatives that achieve preferential payment terms of between 10 and 20 days, in order to help them grow.

Nine Ultramar companies in Chile have been awarded the ProSME Seal by the Finance Ministry. It is awarded to companies that have at least 5% of their suppliers represented by small and medium-sized enterprises, and who are committed to paying those invoices within 30 days of receiving them.



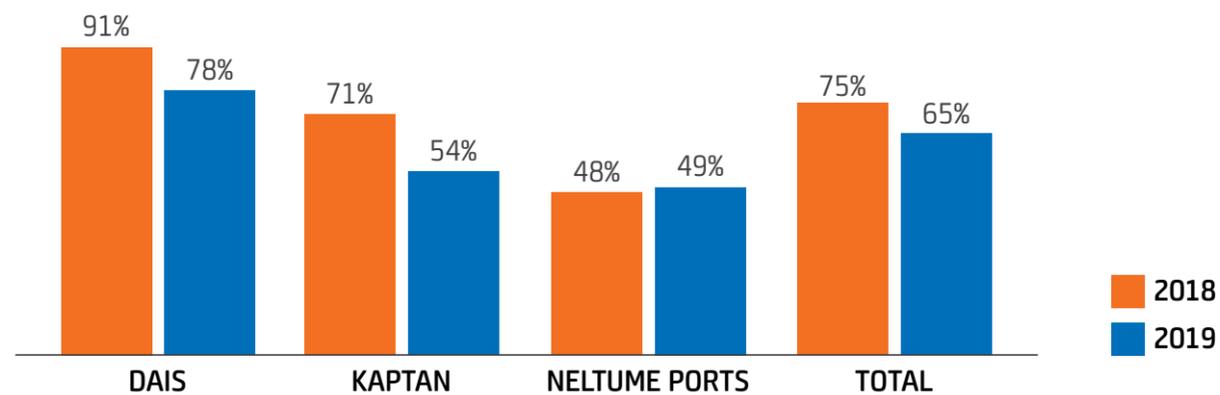
Empresas con sello ProPyme: UASL, Depocargo, Teisa, Sitrans, TPA, Puerto Angamos, TPS, Puerto y Terminal Mejillones y TPC.

Companies awarded the ProSME seal: UASL, Depocargo, Teisa, Sitrans, TPA, Puerto Angamos, TPS, Puerto y Terminal Mejillones and TPC.

Además, como consecuencia de los sucesos político-sociales ocurridos en Chile a fines del 2019, varias de las empresas del grupo potenciaron la compra a pequeños comerciantes y pymes, con el fin de reactivar la economía del país y prestar apoyo a quienes más lo necesitaban.

As a result of the social unrest in Chile at the end of 2019, several group companies prioritized purchasing from small businesses and SMEs, in order to reactivate the country's economy and provide support to those who needed it most.

Desarrollo de Proveedores Locales Local supplier development



(*) La gráfica no incluye información de Norton Lilly
(*) The chart does not include information from Norton Lilly

Capacitaciones a Proveedores Supplier training

En Ultramar, la relación con los proveedores se construye a través de distintas instancias de acompañamiento y capacitación, de acuerdo a las necesidades de cada Unidad de Negocio. Para el 2019 se destacan iniciativas enfocadas en las capacitaciones de quienes suministran bienes y servicios.

Ultramar's relationship with its suppliers is built through various supportive and training events, according to the requirements of each business unit. Initiatives in 2019 focused on training those who supplied goods and services.

Iniciativas destacadas de capacitaciones a proveedores Special supplier training initiatives

En **Transtotal** (Perú) se entregó un Manual de Contratistas y Proveedores con los lineamientos de Seguridad y Medio Ambiente. Se realizó el seguimiento semestral de su cumplimiento, con evaluaciones anuales a proveedores en base a seguridad, medio ambiente y requisitos comerciales. A ello se sumó la firma de acuerdos de seguridad y declaraciones juradas de no participar en actividades ilícitas, corrupción, soborno y terrorismo, entre otras.

En Panamá, **CB Fenton** realizó talleres donde se implementaron indicadores de seguridad para proveedores y se establecieron inspecciones en terreno, verificando maniobras seguras y el uso de equipos de protección personal (EPP).

Además, en Chile, **Ulog** realizó un evento especial de capacitación con líneas navieras.

Transtotal in Peru produced a Contractors and Suppliers Manual with Safety and Environmental guidelines. Compliance was monitored every six months, with annual supplier evaluations based on safety, environmental and commercial requirements. Safety agreements were signed together with declarations that suppliers do not participate in corruption, bribery, financing terrorism, or other illegal activities.

CB Fenton in Panama held workshops that introduced safety indicators for suppliers, and on-site inspections were established to verifying that maneuvers were safe and that personal protective equipment (PPE) was being used.

Ulog in Chile held a special training event with shipping lines.



CB FENTON

Por otra parte, con el objetivo de garantizar la calidad en los procesos y servicios a los clientes, se gestionó la evaluación de los proveedores en distintas unidades de negocio en diversas materias:

- Salud y Seguridad.
- Anticorrupción.
- Calidad.
- Cumplimiento socio-ambiental.

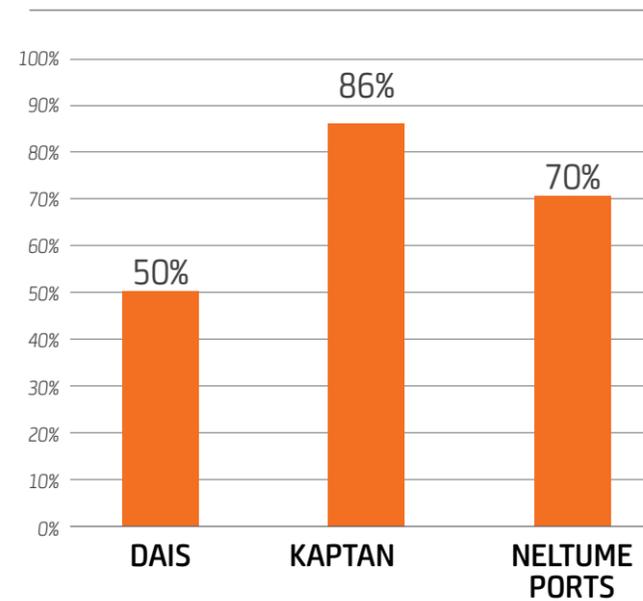
Suppliers of various business units were evaluated, in order to guarantee that customer processes and services met the expected quality standards. These evaluations covered:

- Health and safety
- Anti-corruption
- Quality
- Socio-environmental compliance

75% de las unidades de negocio de Ultramar cuentan con criterios de selección y evaluación sociales y/o ambientales con sus proveedores.

75% of Ultramar business units have social and environmental selection and evaluation criteria for their suppliers.

UENs que incluyen criterios de selección y/o evaluación socio-ambiental para proveedores
BU with socio-environmental supplier selection and evaluation criteria



ULTRAPORT



TPS

Iniciativa sobre evaluación de proveedores / Supplier Evaluation Initiative

En **ATCO Sabinco** se utilizan criterios para la evaluación trimestral de proveedores de materiales de construcción con el fin de velar por el cumplimiento de los requerimientos y calidad. Se miden los siguientes aspectos:

- **Calidad del producto/servicio:** Cumplimiento de material respecto a los estándares de medio ambiente, cuidado a la persona y lo descrito en las especificaciones técnicas (EETT).
- **Certificación de Materiales:** Identificación de materiales certificados del proveedor.
- **Tiempos de Respuesta:** Plazo entre la fecha comprometida por el proveedor versus la fecha de llegada real.

ATCO Sabinco uses criteria to evaluate its building material suppliers every quarter, to ensure they comply with its requirements and quality standards. The following aspects are measured:

- **Service/product quality:** Whether the material complies with environmental and personal safety standards, and the corresponding technical specifications.
- **Material certification:** Identification of certified materials from the supplier.
- **Response times:** Period between the delivery dates agreed with the supplier and the actual delivery date.

→ GRI 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales. / Proportion of spending on local suppliers.
GRI 308-1 Proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales / sociales / New suppliers that were screened using environmental criteria

Desarrollo Comunitario Community Development



Temáticas que comprende:

- Inversión social y contribución a los territorios donde se está presente.
- Filantropía.

Por qué es relevante:

La extendida presencia de Ultramar en las Américas, hace de la compañía y sus Unidades de Negocio actores claves para el desarrollo social territorial. En este contexto, el apoyo directo a las comunidades cercanas a las operaciones es clave para alcanzar el propósito de mejorar la calidad de vida de las personas.

Themes covered:

- Social investment and contribution to local communities.
- Philanthropy.

Why is it important?

Ultramar operates in many parts of the Americas, which has encouraged the company and its business units to become key players in local social development. Accordingly, direct support for local communities is vital to improve people's quality of life.

El compromiso de Ultramar con la comunidad ha sido sostenido en el tiempo. A través de los años, la empresa ha ido estableciendo mejores herramientas de acción para vincularse con ella y beneficiar a cada vez más personas.

Con el pasar de los años, las Unidades de Negocio de Ultramar han ido avanzando hacia instalar proyectos y planes de relacionamiento comunitario que tengan un impacto en las comunidades beneficiadas y aporten al desarrollo territorial, en línea con nuestra estrategia declarada. Así las donaciones filantrópicas, por tanto, están dejando progresivamente espacio a inversiones más focalizadas.

Ultramar has sustained its commitment to local communities over time. Over the years, the company has established better action plans to engage local communities and benefit even more people.

Over the years, Ultramar business units have initiated projects and community engagement plans that have benefited these communities and contributed to local development, in line with our strategy. Therefore, philanthropic donations are progressively leaving room for more targeted investments.



¿Cómo aporta Ultramar al desarrollo social de las comunidades?

Las comunidades son el motor que moviliza a Ultramar a seguir buscando la creación de valor. Por eso, le preocupa cuidar el vínculo con su entorno, contribuyendo a su desarrollo desde el quehacer de sus tres líneas de negocio.

Ultramar trabaja para aportar al desarrollo social, a través de la comprensión del contexto territorial y de sus necesidades, y procurando respetar siempre la diversidad cultural del medio en el que se desenvuelve.

Sus aportes se llevan a cabo gracias a los planes de relacionamiento comunitario y a las iniciativas filantrópicas y de voluntariado corporativo.

How Ultramar contributes to the social development of communities?

Local communities are the driving force that mobilizes Ultramar to continue creating value. Therefore, it is concerned about its relationship with local communities, and its three of business lines contribute to their development.

Ultramar contributes to social development by understanding the local context and requirements, while always respecting the cultural diversity within its surroundings.

It implements community engagement plans and contributes through philanthropic and corporate volunteering initiatives.

En 2019, la inversión social total alcanzó la cifra de USD 1.971.556 y se realizó de tres formas:

Total social investment in 2019 reached 1.971.556 USD through the following three aspects:



Gestión Comunitaria Community management

Ultramar se hace partícipe de la realidad local de sus operaciones, contribuyendo a la calidad de vida de las personas. Un 43% de sus empresas declara que ha estructurado planes de relacionamiento comunitario (RRCC), en los cuales se consideran el análisis del territorio y el diálogo con sus grupos de interés, para gestionar un impacto positivo y sostenible a través de programas y proyectos.

Para contribuir a un desarrollo orgánico de la comunidad, las iniciativas de relacionamiento comunitario se enmarcan especialmente en las temáticas de Educación, Cultura y Deporte. Sin embargo, incluyen también celebraciones, festividades u otro tipo de iniciativas.

Ultramar is involved in the local circumstances of its businesses, and contributes to people's quality of life. 43% of its companies have structured community engagement plans, which include local analysis and dialog with its stakeholders, to manage a positive and sustainable impact through programs and projects.

Community engagement initiatives are specifically categorized into Education, Culture and Sport, in order to contribute to the organic development of the community. However, they also include celebrations, festivities and other initiatives.

El valor total de los proyectos de relacionamiento comunitario realizados en 2019 fue de USD 806.249⁷.

The total value of community engagement projects in 2019 was USD 806,249.



PUERTO MEJILLONES

Apoyo a la Educación / Support for education

La educación es una palanca de cambio para alcanzar el desarrollo local. Por ello, un 41% de la inversión en relacionamiento comunitario estuvo destinada al apoyo de instituciones educacionales y programas de capacitación. En este contexto, destacaron las siguientes iniciativas:

Puerto Coronel (Chile), con el apoyo de la Universidad Católica de la Santísima Concepción, realizó por cuarto año consecutivo el programa Líderes Portuarios. Estuvo orientado a 60 alumnos y 20 docentes de establecimientos educacionales, con el objeto de aportar al capital humano de la comuna de Coronel. El programa abordó tres aspectos: Introducción a la Logística, Almacenamiento y Gestión de Transportes, y Prevención de Riesgos. Para los docentes se añadió un módulo del Modelo de Evaluación Basado en Competencias.



Education is a change mechanism to achieve local development. Therefore, 23% of investment in local communities was focused on supporting educational institutions and training programs. Accordingly, these included the following special initiatives.

Puerto Coronel in Chile was assisted by the Universidad Católica de la Santísima Concepción in the Port Leaders program for the fourth consecutive year. This program was aimed at 60 students and 20 teachers from educational institutions, in order to contribute to the human capital of Coronel. It addressed three aspects: An introduction to Logistics, Storage and Transport Management, and Risk Prevention A Competency-based Evaluation Model module was added for teachers.



Para ayudar al desarrollo educativo de jóvenes y adultos de la comuna de Mejillones, **Puerto Angamos** (Chile) firmó un convenio de colaboración con el Instituto Profesional IPG y la Ilustre Municipalidad de Mejillones. De esta manera, dio inicio a las actividades formativas del primer Instituto de Educación Superior Técnico Profesional de Mejillones (Campus IPG Mejillones).

Tras realizar el proceso de admisión, un equipo de profesionales se instaló en las aulas del Liceo Juan José Latorre para impartir las carreras de Técnico de Nivel Superior en Prevención de Riesgos, Técnico de Nivel Superior en Gestión Logística, Técnico de Nivel Superior Ambiental y Gestión de Calidad, y Técnico de Nivel Superior en Educación Parvularia. Estas disciplinas fueron seleccionadas por estar dentro de las carreras más demandadas por parte de los estudiantes de la comuna.

Puerto Angamos in Chile signed a collaboration agreement with the IPG Professional Institute and the Municipality of Mejillones, to help the educational development of young people and adults in Mejillones. The program launched educational activities at the first "Instituto de Educación Superior Técnico Profesional de Mejillones" (Mejillones Technical-Professional Higher Education Institute) at the IPG Campus in Mejillones.

After enrolling students, a team of professionals moved into the classrooms of the Juan José Latorre School to teach the following courses: Higher Level Technician in Risk Prevention, Higher Level Technician in Logistics Management, Higher Level Technician in Environmental and Quality Management, and Higher Level Technician in Nursery Education. These courses had the highest demand among students from Mejillones.



Ultraport cuenta con un Plan de Relacionamiento Comunitario que se desarrolla a nivel nacional y de manera permanente. A través de distintas acciones, la compañía lleva a cabo una estrategia que involucra a los principales grupos de interés, evaluando la acción y la forma en cómo relacionarse a diario con los distintos stakeholders, principalmente con las comunidades donde se encuentran sus operaciones. En 2019, mantuvieron el apoyo a la Academia de Arte Ramón Vergara Grez, que abrió sus puertas en marzo de 2018 en conjunto con la Fundación Cultural de Mejillones. Esta iniciativa busca potenciar los talentos artísticos de la comuna a través del dibujo y la pintura, entregando una serie de talleres gratuitos.

Ultraport has a Community Engagement Plan that is being continually developed nation-wide. The company is implementing a strategy using various measures that involves the main stakeholders. It evaluates these measures and how it routinely relates to stakeholders, who are mainly within local communities. It continued to support the Ramón Vergara Grez Art Academy during 2019, which opened its doors in March 2018 together with the "Fundación Cultural de Mejillones" (Mejillones Cultural Foundation). This initiative encourages artistic talent within the community through free workshops of drawing and painting.



Finalmente, **Norton Lilly** (Estados Unidos), a través de la iniciativa "Big Brothers Big Sisters of South Alabama (BBBS)", da a sus colaboradores la oportunidad de ofrecer mentorías individuales a jóvenes en riesgo social de sus comunidades. Esta iniciativa llega a 1.800 jóvenes, emparejados con un mentor para experimentar una tutoría de calidad que proporciona una mejora significativa en la confianza, las calificaciones, el comportamiento menos riesgoso y la construcción de autoestima.

Finally, **Norton Lilly** (United States), through the initiative Big Brothers Big Sisters of South Alabama (BBBS), is giving employees the opportunity to provide one-on-one mentoring to at risk youth in our community. BBBS serves 1,800 at risk youth in our community. At risk youth in our community are paired with a mentor to experience quality mentoring providing significant improvement in trust, grades, less risky behavior and building confidence.

Apoyo al Deporte / Support for Sport

Una importante fracción de las inversiones destinadas al desarrollo social y comunitario, se concentraron en actividades deportivas, especialmente aquellas enfocadas en los más jóvenes. Este año destacaron las acciones de varias empresas.

Medlog y Terminal Pacífico Sur Valparaíso (TPS, Chile) son dos de las empresas que concentran sus inversiones en el deporte, en este caso apoyando a escuelas de fútbol en Valparaíso, con especial énfasis en niños y adolescentes de los cerros de la ciudad portuaria, zonas más vulnerables y con más necesidades de distintas actividades comunitarias.



A significant proportion of investment in social and community development was concentrated in sporting activities, especially those focused on young people. Special programs at several companies included the following.

Medlog and Terminal Pacífico Sur Valparaíso (TPS) in Chile are two companies that focus their investments on sport, in this case supporting soccer schools in Valparaíso. These schools focus on children and adolescents from the hills surrounding the city, which are the most vulnerable areas and where the greatest need for community activities arises.



Entre las iniciativas desarrolladas por **Terminal Puerto Coquimbo** (TPC, Chile), destacó el 2º Campeonato de Skate Amateur TPC 2019, que contó con más de 100 concursantes y 300 espectadores. La empresa, además, apoyó a cinco deportistas de alto rendimiento en deportes como ciclismo BMX, mountainbike, tenis y karate.

Terminal Puerto Coquimbo (TPC) in Chile arranged the Second TPC Amateur Skating Championship in 2019, with over 100 contestants and 300 spectators. The company also supported five high-performance athletes in sports such as BMX cycling, mountain biking, tennis and karate.

La Escuela de Vela de **Puerto Angamos** (Chile) es una instancia formativa que se desarrolla desde hace 10 años a partir de una alianza entre Puerto Angamos (Chile) y el Club Náutico de Mejillones. Permite a sus alumnos desarrollar una actividad que no solo entrega conocimientos básicos sobre este deporte, sino que también se encarga de promover valores como disciplina, esfuerzo, responsabilidad y dedicación.

The **Puerto Angamos** Sailing School in Chile is a training facility that began 10 years ago from an alliance between Puerto Angamos in Chile and the Mejillones Yacht Club. This initiative provides students with basic knowledge about this sport, while instilling values such as discipline, commitment, responsibility and dedication.

En agosto de 2019, más de 50 niños y jóvenes, entre los que se contaron alumnos de la Escuela de Vela de Puerto Angamos, llegaron hasta el Club Náutico de Mejillones para ser parte de la regata "Héroes de Angamos", instancia que contó con el apoyo de Puerto Angamos, la Ilustre Municipalidad de Mejillones y la Capitanía de Puerto de Mejillones.

Over 50 children and young people, including students from the Puerto Angamos Sailing School, came to the Mejillones Yacht Club to take part in the "Angamos Heroes" regatta in August 2019. This event is supported by Puerto Angamos, the Mejillones Municipality and the Mejillones Harbormaster.

Por otra parte, la colaboración entre **Puerto Angamos** y la Fundación Fútbol dio inicio al programa "Intervención del Barrio Salvador Allende", para promover la resiliencia y la autonomía en niñas, niños y adolescentes vulnerables, potenciando sus capacidades individuales en beneficio de su bienestar y el de su entorno. En este contexto, más de 50 jóvenes participaron de talleres socio-deportivos.

Collaboration between Puerto Angamos and the Soccer Foundation started the "Intervención del Barrio Salvador Allende" (Salvador Allende Neighborhood) program, to foster resilience and autonomy in vulnerable children and adolescents, by strengthening their individual capacities to the benefit of their well-being and that of their environment. Over 50 young people participated in socio-sports workshops.



Puerto Mejillones (Chile) lideró la iniciativa "Escuela de Tenis", en conjunto con la Corporación Deportiva de Mejillones e impulsada por el entrenador profesional Horacio de la Peña. Junto con entregar conocimientos técnicos, la Escuela ha impulsado una serie de actividades y campeonatos con un sello inclusivo que busca acercar a todos los jóvenes de Mejillones a este deporte y fomentar valores como la responsabilidad, el compromiso y la disciplina.

Puerto Mejillones in Chile initiated the Tennis School initiative with the Mejillones Sports Corporation, which was led by professional coach Horacio de la Peña. The School taught technical knowledge and has promoted various inclusive activities and championships, in order to attract all the young people in Mejillones to this sport and to foster values such as responsibility, commitment and discipline.

Por otra parte, **Sagres** (Brasil) apoyó la escuela de surf "Kssino Surf Escola-Surf Solidário", desarrollada con el objetivo de ofrecer a 685 niños y adolescentes vulnerables, la oportunidad de realizar una actividad deportiva durante las vacaciones escolares.



Sagres in Brazil supported the "Kssino Surf Escola-Surf Solidário" surfing school, to provide 685 vulnerable children and adolescents with the opportunity to practice this sport during the school holidays.

Apoyo a la cultura y otros aspectos / Support for culture and other aspects

Cerca del 15% de la inversión en desarrollo comunitario está enfocada en apoyar a la cultura. En este ámbito se destacó la experiencia de **Terminal Puerto Coquimbo** (TPC, Chile). Ésta auspició la "Expo Ignacio Domeyko 2019", uno de los encuentros científicos escolares más importantes de la comuna de Coquimbo, liderado por la Escuela Juan Pablo II. En esta sexta versión, participaron 24 experiencias científicas de establecimientos educacionales de la Región de Coquimbo, con premios para 4 categorías entre pre-básica y cuarto medio. Además, en alianza con la empresa-cliente Teck, TPC colaboró en la realización del "Festival Chile Jazz Coquimbo", que contó con una asistencia de más de 800 personas en la Plaza Vicuña Mackenna del Barrio Inglés, frente a TPC. Finalmente, también realizó la celebración del Día del Niño junto a los vecinos y los hijos de los colaboradores de la empresa.

About 15% of community development investment is focused on supporting culture. In particular, the experience of **Terminal Puerto Coquimbo** (TPC) in Chile. It sponsored the "Expo Ignacio Domeyko 2019" (2019 Ignacio Domeyko Fair), one of the most important scientific school meetings in Coquimbo, led by the John Paul II School. This was the sixth Fair, where 24 scientific projects participated from educational establishments in the Coquimbo Region, with prizes for 4 categories between first and twelfth grade. It also formed an alliance with its customer Teck to produce the Coquimbo Chile Jazz Festival, which was attended by over 800 people at Plaza Vicuña Mackenna in the English neighborhood in front of TPC. Finally, it also celebrated Children's Day with neighbors and employee's children.



En Arica, **TPA** organizó la presentación de una obra de teatro denominada "El Zorro" de la compañía de teatro "La Gran Zanesca", con el objetivo de fortalecer las relaciones con la comunidad y las familias de sus colaboradores. Consistió en la disposición y preparación de espacios portuarios para la realización de una obra de teatro al aire libre de forma gratuita, promoviendo la cultura y la integración social. Ésta es la cuarta versión que se realiza para dar cierre a las vacaciones de invierno de los niños, en una instancia donde participan artistas de circo, una compañía de baile y finalmente la compañía de teatro, beneficiando a más de 1.500 personas.

TPA in Arica organized a play called "El Zorro" (The Fox) by "La Gran Zanesca" theatre company, with the aim of strengthening relationships with the community and its employee's families. It prepared areas within the port for the open-air play that was performed free of charge, so promoting culture and social integration. This is the fourth time that children's winter holidays have come to an end in this manner, where circus artists, a dance company and finally the theatre company perform, and which benefited over 1,500 people.

Inversión comunitaria de Ultramar: Fundación Junto al Barrio

Ultramar community investment: Junto al Barrio Foundation

JAB tiene por objetivos promover y fortalecer la organización vecinal y los liderazgos comunitarios, para desarrollar procesos de articulación social que promuevan la colaboración y el protagonismo de la comunidad en la construcción de barrios con una mejor calidad de vida.

JAB's objectives are to strengthen neighborhood organizations and community leadership, to develop social communication processes that promote collaboration and community leadership in building neighborhoods for a better quality of life.

Con el apoyo de Ultramar, en el 2019 llevó a cabo el programa "Red de Dirigentes", que tuvo por objetivo articular las acciones de los líderes de los barrios con los que ha trabajado esta organización. De esta manera, busca aumentar su colaboración con los territorios, promover espacios de participación y temas de discusión, y posicionar a la red como un espacio donde se comparten experiencias, se ponen en marcha procesos de aprendizaje y se resuelven los problemas del barrio, para que los proyectos que se generen puedan ser sostenibles en el tiempo.

It implemented the "Leadership Network" program in 2019 with the support of Ultramar, which aimed to harmonize the projects of neighborhood leaders with this organization's projects. Accordingly, it has increased its collaboration with communities, encouraged people to participate and discuss topics, and has positioned the network as an opportunity to share experiences, launch learning processes, and resolve neighborhood problems, to ensure that these projects become sustainable over time.

Gracias al trabajo conjunto entre el programa Red de Dirigentes y otros que ejecuta la Fundación Junto al Barrio, se lograron formular más de 138 proyectos, de los cuales se desarrollaron 88.

The Leadership Network program and other programs implemented by the JAB Foundation led to over 138 projects being proposed and 88 being executed.



Filantropía Philanthropy

A lo largo de su historia, Ultramar ha llevado a cabo acciones filantrópicas en distintos ámbitos educativos y culturales, que han influido en el desarrollo social de las comunidades locales en las cuales operan sus unidades de negocio. Estas acciones han sido acompañadas de aportes desinteresados de sus colaboradores, a través del voluntariado corporativo.

Throughout its history, Ultramar has contributed to various educational, cultural, and philanthropic causes, which have influenced the social development of its local communities. Contributions to these causes have been accompanied by selfless contributions from its employees, through corporate volunteering.



NOTA: Excluye todas las iniciativas financiadas a través de donaciones que impactan directamente en el relacionamiento comunitario.
NOTE: Excludes all initiatives funded through donations that directly impact community engagement.

Durante 2019, 84 organizaciones fueron beneficiadas a través de iniciativas de filantropía. El monto total de las donaciones y voluntariado prácticamente se duplicó en comparación a 2018.

During 2019, 84 organizations benefited from philanthropic initiatives. The total amount of donations and volunteering nearly doubled, compared to 2018.



FUNDACIÓN EDUCACIONAL CHOSHUENCO

Fundación Choshuenco Choshuenco Foundation

La **Fundación Educacional Choshuenco** es una institución chilena sin fines de lucro. Su propósito es aportar a la educación integral de niños y niñas 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 niños en sus primeros cuatro años de vida.

The Choshuenco Educational Foundation is a Chilean non-profit institution. Its purpose is to contribute to the comprehensive education of children living in vulnerable conditions, by managing high-quality educational centers and continuous training programs for teaching teams and the families of children in their first four years of life.

Esta fundación ha desarrollado un modelo de gestión pedagógica integral, que incluye procesos pedagógicos, administrativos y de gestión de los recursos humanos. Hoy cuenta con tres centros educativos, beneficiando a 450 niños de 6 meses a 4 años de edad y a sus familias. Los centros dependen de la labor directa de 24 profesionales que desempeñan sus funciones en ellos.

This foundation has developed a comprehensive educational management model, which includes teaching, administrative and HR management staff. It currently manages three educational centers that benefit 450 children between the ages of six months and four years, and their families. There are 24 professionals working at these centers.

El 11 de marzo de 2019 se inauguró el "Centro Educativo Ángel de la Guarda" en la comuna de San Ramón. En la actualidad, recibe a 140 niños y niñas entre los tres meses y los cuatro años y medio de edad. Funciona con el modelo de gestión pedagógica y curricular "High Scope".

On March 11, 2019, the "Ángel de la Guarda Educational Center" was inaugurated in the commune of San Ramón. Currently, it receives 140 boys and girls between three months and four and a half years of age. It works with the pedagogical and curricular management model "High Scope".

En el mes de junio y con el apoyo de la **Fundación Patio Vivo**, en este establecimiento se puso en marcha un patio exterior interactivo, convirtiéndolo en una herramienta pedagógica que promueve la buena convivencia, el contacto con la naturaleza y hábitos de vida saludables. Finalmente, en octubre se realizó la "Pintatón" del mural de la escuela, donde la artista Juana Pérez se inspiró en la cicletada y los pasacalles que se realizan anualmente en el lugar. Participaron 25 personas.

*An interactive outdoor playground was added to this school in June, with support from the **Patio Vivo Foundation**, which created an educational setting that promotes harmonious living, contact with nature and healthy habits. Finally, a "Pintatón" was held in October to paint a mural on a school wall, where the artist Juana Pérez was inspired by the mass cycle ride and parades that take place every year there. 25 people took part.*

En el **Centro Educativo Ángel Gabriel** en San Bernardo, 150 párvulos participaron de una actividad centrada en el cuidado de la salud bucal. Además, gracias al voluntariado corporativo de los colaboradores de Sitrans (Sede San Bernardo), se llevó a cabo un taller con el equipo docente del centro "Conociendo a mi equipo" y otro de emprendimiento "Cómo comenzar mi negocio", este último con el objetivo de generar autoestima, autonomía y seguridad en los padres del recinto".

*150 children participated in an event that focused on oral health care at the **Ángel Gabriel Educational Center** in San Bernardo. The workshop "Knowing my Team" with the teaching staff and an entrepreneurship workshop on "How to start my business" were arranged with help from corporate volunteers who work at Sitrans' San Bernardo office. This last workshop aimed to increase self-esteem, autonomy and security among parents.*

En el 2019 los tres centros educativos obtuvieron el "Reconocimiento Oficial Ministerial", establecido en la Ley 20.832/2015 del Ministerio de Educación, que Crea la Autorización de Funcionamiento de Establecimientos de Educación Parvularia. Este reconocimiento legal debe ser obtenido por todos los jardines infantiles públicos a más tardar el mes de diciembre del año 2022. El Centro Ángel de la Guarda es el primero de estas características en lograr dicha acreditación en Chile.

These three educational centers obtained "Official Ministerial Recognition" during 2019, as established by Law 20,832 issued in 2015 by the Ministry of Education, which created the Authority to Operate Nursery Schools. This legal recognition must be achieved by all public nursery schools before December 2022. The Guardian Angel Educational Center was the first public nursery school to achieve such accreditation in Chile.

Otro hito del 2019 fue la realización de capacitaciones y acciones para incorporar las ciencias en los tres centros educativos de la fundación, a través del modelo indagatorio. Los primeros pasos en esta dirección fueron posibles gracias al equipo ECBI (Educación en Ciencias Basada en la Indagación) de la Universidad de Chile.

Another milestone of 2019 was training and measures to incorporate science into the Foundation's three educational centers, using the investigation model. The first steps in this direction were provided by the "Educación en Ciencias Basada en la Indagación - ECBI" (Investigation Based Science Education) team at the Universidad de Chile.

Fundación Kawoq
Kawoq Foundation

Esta organización sin fines de lucro nació el 1 de enero de 2019, y es fundación hermana de la Fundación Educacional Choshuenco. Su misión es promover la empatía, la creatividad y el cuidado del planeta a través de programas y proyectos innovadores, dirigidos a formar niñas, niños y jóvenes comprometidos con la transformación de la sociedad y la protección del medio ambiente.

Durante el 2019 se desarrollaron tres programas en educación inicial, con equipos pedagógicos de centros educativos de la red pública de educación parvularia de Chile.

- "QUIK", programa de calidad y liderazgo pedagógico para jardines infantiles, se enfocó en el trabajo con equipos educativos. Durante el 2019, se trabajó en la V Región Cordillera con 25 centros educacionales y se realizó un piloto con la Subsecretaría de Educación Parvularia en Servicios Locales de Educación Pública (SLEP).



FUNDACIÓN KAWOQ

- "Comunidad de Aula" fue un programa piloto que incluyó módulos sobre diversas temáticas y elementos de desarrollo personal. Se trabajó con educadoras y técnicos en párvulos de 40 salas de distintos centros educativos administrados por la Fundación Cristo Vive y la Fundación Brazos Abiertos.
- "Documentación Pedagógica" fue un programa implementado en dos centros en Mejillones. Permitió reconocer los múltiples lenguajes de la infancia, dando protagonismo a los niños y niñas en su proceso educativo. Esta metodología nació en Reggio Emilia, Italia, y es utilizada en diversos países.

Asimismo, y como parte de Acción por la Infancia, la **Fundación Kawoq** comenzó a trabajar en un piloto con el Hogar de Cristo, enfocado en Residencias SENAME de Alta Complejidad, para aportar con la validación de estándares de calidad y nuevos modelos de intervención para niños, niñas y jóvenes.

This non-profit organization began on January 1, 2019 as a sister of the Choshuenco Educational Foundation. Its mission is to promote empathy, creativity and care for the planet through innovative programs and projects, aimed at training children and young people committed to transforming society and protecting the environment.

Three programs were developed for nursery education during 2019, with teams from educational centers within the Chilean public nursery education network.

- The "QUIK" program is a high quality, educational leadership program for nursery schools, which focuses on working with educational teams. It worked with 25 educational centers in the V Cordillera Region during 2019, and a pilot project was carried out with the Nursery Education Subsecretariat for Local Public Education Services.
- The "Comunidad de Aula" (Classroom Community) program was a pilot project that included modules on various subjects and personal development material. It worked with nursery school teachers and technicians in 40 classrooms at numerous educational centers run by the Cristo Vive Foundation and the Brazos Abiertos Foundation.
- The "Educational Documentation" program was implemented at two centers in Mejillones. It recognizes many childhood languages and gives children a leading role in their education. This method was created in Reggio Emilia, Italy, and is used in several countries.

The Kawoq Foundation, as part of Action for Children, began a pilot project with Hogar de Cristo, focusing on SENAME High Complexity Care Homes, which aims to validate quality standards and new intervention models for child, girls and youth.

Iniciativas Filantrópicas /
Philanthropic Initiatives

En el 2019, la empresa **AMI** (Argentina) apoyó con materiales didácticos el Centro Educativo Alterno de Punta Quilla, que asiste a niños y jóvenes con trastorno del desarrollo intelectual, parálisis cerebral y trastorno del lenguaje. Además, ayudó al viaje de 14 alumnos egresados de la Escuela nº 6101 Asunción Palacios de Pérez, de la localidad rural de Saladero Mariano Cabal en la Provincia de Santa Fe, para que conocieran Buenos Aires.

En Perú, la empresa **Transtotal** apoyó con una donación a la Selección Nacional de Fútbol de Niños Especiales. En Panamá, **CB Fenton** donó mobiliario a la fundación "Juntos Podemos" de Curundú, en Ciudad de Panamá, para destinarlo a una escuela de personas de bajos recursos en una zona de alto riesgo. La escuela atiende a 161 niños, 50 adolescentes y 10 adultos que aún no han terminado el colegio.

En Uruguay, **Nodus** ayudó a la Asociación Civil "Enseña UY" con la entrega de recursos para la formación de docentes de liceos públicos en zonas marginales. Y en Chile, **Ultramar Agencia Marítima** realizó donaciones al Cuerpo de Bomberos de Valparaíso para apoyar su labor durante los incendios producidos a fin de año.

AMI in Argentina supplied the Punta Quilla Alternative Education Center with educational materials. This center assists children and young people with mental disabilities, cerebral palsy and language disorders. It also helped 14 students to visit Buenos Aires from the Asunción Palacios de Pérez School 6101 in the Saladero Mariano Cabal rural district in Santa Fe Province.

Transtotal in Peru donated support for the National Futsal Team for Special Children. CB Fenton in Panama donated furniture to the "Juntos Podemos" Foundation in Curundú, Panama City, for a school for low income families in a high risk area. The school is attended by 161 children, 50 adolescents and 10 adults who have not yet finished their education.

Nodus in Uruguay helped the "Enseña UY" Civil Association with resources to train teachers at public schools in marginal areas. Ultramar Agencia Marítima in Chile donated to the Valparaíso Fire Service to support its services during the forest fires at the end of the year.



TRANSTOTAL



AMI



NODUS



CB FENTON

Voluntariado Corporativo Corporate Volunteering

Desde el año 2011, el Voluntariado Corporativo se desarrolla en las oficinas de Ultramar, en Santiago de Chile, en alianza con la Fundación Trascender y las escuelas de la Red SIP (Sociedad de Instrucción Primaria). Este programa, llamado "Voluntarios en Acción", se lleva a cabo en 5 ejes:

Nuestro objetivo consiste en satisfacer el interés social de nuestros colaboradores, a través de un programa concreto que aporte a la comunidad por medio del intercambio de conocimiento y experiencia profesional.

Our objective is to help our employee's satisfy their social concerns, through specific programs that contribute to the community through exchanging knowledge and professional experiences.

Ultramar has provided corporate volunteering opportunities from its offices in Santiago, Chile, since 2011, through partnerships with the Trascender Foundation and schools in the Primary Instruction Society Network. This program is called "Volunteers in Action" and has five themes:



 Inversión / Investment
USD 22.830

 Beneficiados / Beneficiaries
239 alumnos / students
Colegios Claudio Matte en La Granja y José Joaquín Prieto en La Pintana, y 8 organizaciones sociales.
From the Claudio Matte School in La Granja, the José Joaquín Prieto School in La Pintana and 8 non-profit organizations.

 Voluntarios / Volunteers
41

 Total de horas donadas en el 2019 / Total donated hours in 2019
399

En el 2019, de los cinco ejes de trabajo (Tutorías PSU, Taller de Inglés, Proyecto Sombra, Charlas Motivacionales y Asesorías Pro Bono), los cuatro primeros beneficiaron a estudiantes de los colegios José Joaquín Prieto de la comuna de La Pintana y Claudio Matte de La Granja. Las Asesorías Pro Bono favorecieron a variadas organizaciones sin fines de lucro.

Durante el año, diversas unidades de negocio de Ultramar organizaron iniciativas de voluntariado.



The five themes in 2019 were PSU Tutorials, English Workshops, Shade Project, Motivational Speeches and Pro Bono Consultancies. The first four benefited students from the José Joaquín Prieto School in La Pintana and the Claudio Matte School in La Granja. The Pro Bono Consultancies supported a variety of non-profit organizations.

Various Ultramar business units organized corporate volunteering initiatives during the year.

Relaciones con colegios / Relationships with schools

Una parte importante de las actividades de voluntariado que realizan los colaboradores de las Unidades de Negocio de Ultramar, se centran en apoyos directos a centros educativos. Como ejemplo de ello, en el año 2019 **Ultrapor Angamos** (Chile) hizo el mejoramiento -pintura, arreglo del techo y composición de un mural- del patio del jardín infantil "Jesús de Praga", que acoge a niños y niñas de escasos recursos de Mejillones. Los colaboradores de **Ultrapor Coquimbo** (Chile) construyeron y realizan el mantenimiento de un invernadero para que los niños puedan cultivar y apreciar el desarrollo de diferentes plantas en la Escuela Especial Nueva Esperanza. En tanto, los colaboradores de las distintas empresas **Nodus** (Uruguay) y sus familiares pintaron varios espacios del Centro Educativo Providencia, ubicado en el Cerro Oeste, Montevideo.

An important part of Ultramar corporate volunteering is focused on directly supporting educational centers. For example, **Ultrapor Angamos** in Chile improved painting, fixed the ceiling and painted a mural on the wall of the playground at the "Jesús de Praga" nursery school, which receives children from families with limited resources in Mejillones. Employees from **Ultrapor Coquimbo** in Chile built and maintained a greenhouse for children to cultivate and enjoy various plants at the Nueva Esperanza Special School. Meanwhile, employees from the different **Nodus** affiliated companies in Uruguay and their families painted several walls at the Providencia Educational Center in Cerro Oeste, Montevideo.



Navidad Solidaria / Solidary Christmas

Para muchos colaboradores de Ultramar, la Navidad es el principal momento del año para dedicarse a actividades concretas de voluntariado corporativo. En el 2019, empresas como **Remar** (Ecuador), **Axinntus**, las sucursales de **Ultraport**, **Sitrans**, **Puerto Angamos** y **Sagres** transmitieron el verdadero sentido de esta festividad, dedicando tiempo y atención a niños y adultos mayores.

Christmas is the principal opportunity for many Ultramar employees to engage in specific corporate volunteering activities. Companies such as Remar in Ecuador, Axinntus, branches of Ultraport, Sitrans and Puerto Angamos in Chile and Sagres in Brazil conveyed the true meaning of Christmas by dedicating time and care to children and the elderly.



SITRANS



ULTRAPORT



PUERTO ANGAMOS Y TGN



TRANSTOTAL

Índice GRI

GRI Index

INDICADOR / 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 de la organización / 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, si procede / 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
102-56 Verificación externa / External assurance	Contraportada / Back cover
102-5 Propiedad y forma jurídica: Naturaleza de la propiedad y forma jurídica / Ownership and legal form: Report the nature of ownership and legal form.	11
ESTRATEGIA / STRATEGY	
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones / Statement from senior decision-maker	4-5
102-11 Principio o enfoque de precaución / Precautionary principle or approach	4-5
MATERIALIDAD / MATERIALITY	
102-12 Iniciativas externas / External initiatives	18
102-13 Afiliación a asociaciones / Membership of associations	19-20
102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales / Executive-level responsibility for economic, environmental and social topics	18
102-40 Listado de los grupos de interés vinculados a la organización / List of stakeholder groups	16-17
102-42 Identificación y selección de grupos de interés / Identifying and selecting stakeholders	16-17
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés / Approach to stakeholder engagement	16-17
102-44 Temas y preocupaciones claves mencionados / Key topics and concerns raised	18
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
2. CONFIANZA Y TRANSPARENCIA / CONFIDENCE AND TRANSPARENCY	
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta / Values, principles, standards, and norms of behavior	26
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	29
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción, ética, DDHH u otros / Communication and training about anti-corruption policies and procedures	29
205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas / Membership of associations	29

INDICADOR / DESCRIPTION	PÁGINA / PAGE
GOBERNANZA / GOVERNANCE	
102-18 Estructura de gobernanza / Governance structure	30-33
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités / Composition of the highest governance body and its committees	30, 31, 33
102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno / Chair of the highest governance body	30-32
102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno / Nominating and selecting the highest governance body	32
3. NUESTRAS PERSONAS / OUR PEOPLE	
Propio - Programas de diversidad e inclusión laboral / Diversity and labor inclusion programs	53
Propio - Iniciativas destacadas de diversidad e inclusión laboral / Outstanding initiatives for diversity and labor inclusion	55-57
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores / Information on employees and other workers	36-39
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal / New employee hires and employee turnover	39
Propio - Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo / Occupational health and safety management system	49
403-1 Número de comités paritarios en la organización / Workers representation in formal joint management-workers health and safety committees (and whether cases need to be mentioned)	49
403-2 Tasas de Salud y Seguridad Laboral. / Workers representation in formal joint management-workers health and safety committees (and whether cases need to be mentioned)	48
403-4 Comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad / Health and safety topics covered in formal agreements with trade unions	49
404-1 Media de horas de formación al año por empleado / Average hours of training per year per employee	40
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	41
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional / Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	46-47
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas adoptadas / Incidents of discrimination and corrective actions taken	54
Propio - Realización de Encuesta de Clima Laboral (GPTW). / Employee satisfaction surveys (GPTW) conducted	51
Propio - Resultados Encuesta Clima Laboral (GPTW) y acciones relacionadas a clima. / Results from the employee satisfaction survey (GPTW) and climate-related action plans	51-52
Propio - Sindicatos, trabajadores sindicalizados y mesas de negociación. / Unions, unionized workers and collective bargaining	51
4. CLIENTES Y EXCELENCIA OPERACIONAL / CLIENTS AND EFFICIENCY OPERATIONAL	
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios / Activities, brands, products and services	60
102-9 Cadena de suministro / Supply chain	62-63
5. CUIDADO DEL PLANETA / PLANET CARE	
302-1 Consumo energético dentro de la organización y medidas de reducción / Energy consumption within the organization	75-76
304-1 Operaciones dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad / Operational sites owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas	80-81
305-1 Emisiones de GEI y medidas de mitigación / GHG emissions and mitigation measures	78-79
306-2 Residuos por tipo y método de eliminación / Waste by type and disposal method	75-77
306-3 Derrames significativos / Significant spills	76
6. DESARROLLO SOCIAL / SOCIAL DEVELOPMENT	
204-1 Residuos por tipo y método de eliminación / Proportion of spending on local suppliers	86-87
414-1 Derrames significativos / New suppliers that were screened using social criteria	90-91
413-1 Operaciones con participación comunitaria local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo / Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs with environmental laws and regulations.	94-99
Propio - Inversión social / Social investment	92-93
Propio - Iniciativas filantrópicas / Philanthropic Initiatives	100-103
Propio - Iniciativas de voluntariado corporativo / Corporate volunteering initiatives	104-106

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:

AMI - Nayla Álvarez

ATCO-Sabinco - Matías Bauzá y Javier Valdivieso

CB Fenton - Erika Barahona

Medlog - José Bzovic

Naves - Iván Pardo

Nodus - Paola Oddone

Norton Lilly - Sumner Adams, Margie Bolton y Amy Price

Puerto Angamos y TGN - Nicolás Mihovilovic y Delia Palma

Puerto Coronel - Paula Sepúlveda

Puerto y Terminal Mejillones - Camila Quezada

Remar - José Dávila y Cristina Neira

Rochamar - Eduardo Fragoso y Pedro Kuster

Sagres - Thais Soler y Ernesto Martínez

Sitrans - Daniela Harrington y Yasmina Polanco

Stierlift - Pilar Martínez y Rafael Zegarra

TPA - Carolina Chandía

TPC - Martín Klempau

TPS - Camilo Jobet, Magdalena Longton, Oscar Mahuzier y Martín Gárate

TPR - Mario Pujol y Germán Duppa

Transtotal - Patricia Rivas y Kory Perez

UASL, Depocargo y Teisa - Loreto Cáceres

Ultramar Agencia Marítima Chile - Luis Montoya y Andrea Abarca,

Javier Ponce, Jorge Gómez y Mauricio Aguirre

Ultraport y Axinntus - Fernanda Rehbein y Paula Espinosa

Corporativo Ultramar - Claudia Ramírez y Bruno Bieregel

Fundación Choshuenco - José Manuel Jaramillo

Fundación Junto al Barrio - Javier Morales

Fundación Kawoq - Camila Hevia

Data Dotación - Carolina Ramírez y Delia Malhue

Data Financiera - Roberto Barra

Desarrollo Organizacional - Roxana Flores y Sebastián Valle

Neltume Ports - Pedro Brain y Felipe Calderón

Seguridad - Katherine Mayne-Nicholls y Macarena Escopelito

Sistema de Gestión Ética - Mauricio Sepúlveda y Thomas Zamorano

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 2020.





 **Ultramar**

www.ultramar.cl