



2 0 2 0

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD



1

SOMOS VOLCÁN

Mensaje de nuestro Gerente General
Destacados 2020
Lo que nos inspira
Nuestros grupos de interés
Membresías e involucramiento
Compromiso con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible

2

CRECIMIENTO SOSTENIBLE

Gobierno corporativo
Desempeño económico
Desarrollo digital

3

INVOLUCRAMIENTO Y CUIDADO DE LAS PERSONAS

Distintas personas, un solo propósito
Formación y desarrollo profesional
Ambiente seguro y saludable para nuestros colaboradores
Seguridad y salud ocupacional
Relaciones colectivas
Relaciones con la comunidad

CONSTRUCCIÓN SUSTENTABLE

Programa Volcán sostenible
Eficiencia energética
Gestión hídrica responsable
Control de emisiones
Ciclo de vida de nuestros productos
Fabricamos productos sustentables

4

CLIENTE AL CENTRO

Excelencia operacional
Excelencia en el servicio
Innovación continua
Lanzamiento de nuevos productos

5

METODOLOGÍA Y ALCANCE

6

ÍNDICE GRI

7



CAPÍTULO

1

SOMOS VOLCÁN



MENSAJE DE NUESTRO GERENTE GENERAL

[102-14, 102-15]

Durante 2020, tuvimos que aprender a convivir con la incertidumbre provocada por la pandemia del COVID-19. Nos vimos obligados a distanciarnos físicamente de nuestros compañeros de trabajo, nuestras familias y amigos. En medio de la perplejidad provocada por un virus desconocido, en Volcán trabajamos para entregar certezas a nuestros trabajadores y clientes, procurando la continuidad operacional de nuestras plantas.

Las consecuencias del virus nos golpearon fuerte en Perú, donde la cuarentena total nos obligó a paralizar completamente la producción durante varios meses. En Chile, mantuvimos la continuidad operacional en todo momento, y me siento orgulloso de la capacidad de adaptación y madurez de nuestros operarios, quienes continuaron trabajando presencialmente y tuvieron un comportamiento ejemplar, respetando las medidas y los nuevos protocolos, así como también accediendo a adaptar sus turnos. Quienes trabajaron desde sus casas, mantuvieron la motivación y el compromiso, en medio de los confinamientos en que se sumió el país. En esta línea, quisimos cuidar a nuestros colaboradores y enviamos a sus casas a todos los trabajadores mayores de 60 años, manteniendo sus sueldos.

En términos operacionales, certificamos la norma ISO 45001 de seguridad y salud ocupacional y la norma ISO 50001 de gestión de la energía en todas nuestras plantas de Chile, así como el estándar ISO 9001 de gestión de la calidad en Perú. Además, incorporamos un nuevo software de carga, que nos permite aprovechar la máxima capacidad de cada camión, disminuyendo los viajes y reduciendo así los tiempos de despacho, junto con disminuir las emisiones de transporte. En esta línea, continuamos reduciendo nuestras emisiones de CO₂ equivalente, las que disminuyeron en un 1%, respecto al 2019.

Continuamos generando alianzas y firmamos un acuerdo con el grupo Saint Gobain, lo que nos permitirá combinar nuestros activos en Perú y Argentina, entregando soluciones constructivas de primera calidad a más países en Sudamérica.

Creemos en el desarrollo continuo de nuestro equipo y en 2020 ampliamos el programa de evaluación "Conociéndonos" a todos los cargos en Perú, lo que nos permite evaluar actualmente al 14% de nuestra dotación total. En 2021, ampliaremos el programa a todos los cargos en Chile, con el objetivo de mejorar la competitividad a nivel transversal. Además, desde este año, el salario mínimo en nuestras plantas es \$600.000 pesos brutos mensuales, un 84% superior al sueldo mínimo en Chile.



En medio de la contingencia, en nuestras plantas de Puente Alto, fuimos en ayuda directa de la comunidad y apoyamos con donaciones a un comedor solidario de la zona, mientras que en Perú donamos materiales para la implementación de un comedor social en la parroquia del sector. Junto con ello, contribuimos con lo que mejor sabemos hacer: mejorar la habitabilidad de los espacios y donamos planchas de Volcanita, fibrocemento y rollos de lana de vidrio a familias vulnerables, quienes necesitaban urgentemente reparar sus viviendas, en medio del crudo invierno.

A nivel de productos, estamos enfocados en aumentar progresivamente el reciclaje de insumos y residuos. En esta línea, reutilizamos 141 toneladas de pallets de madera y 63 toneladas de contenedores IBC, evitando su disposición final en rellenos sanitarios. Además, durante 2020 trabajamos en actualizar la declaración ambiental de todos nuestros productos, ayudando a los clientes a elegir informadamente soluciones constructivas con menor impacto.

Nuestra área comercial trabaja coordinadamente con el área técnica, garantizando un servicio de excelencia, innovador y brindando conocimiento experto a nuestros clientes. Durante 2020, realizamos 31 charlas informativas vía streaming, entregando conocimiento a especialistas y a consumidores finales.

Junto con el 2020, termina un período que nos desafió a dar lo mejor de nosotros mismos, no fue fácil conciliar la vida personal y el trabajo, pero el respeto de los protocolos sanitarios y nuestra cultura de seguridad en cada actividad realizada nos han permitido seguir avanzando. Por eso, estoy muy orgulloso de la disciplina y compromiso mostrado por cada uno y una de quienes conforman Volcán, lo que nos permitió incluso mejorar nuestros resultados de clima laboral –cuya participación fue de un 99% en Chile y 78% en Perú– manteniendo la productividad y calidad de servicio que nos caracteriza.

Con todo, logramos cerrar un año positivo en términos económicos, donde aún en medio de la contingencia, continuamos innovando comercialmente, aceleramos nuestra transformación digital en todas las áreas de la compañía y gracias al compromiso y experiencia de todas nuestras áreas, pudimos aumentar las ventas.

Miramos el 2021 con esperanza y con la experiencia de saber operar y responder en uno de los momentos más difíciles que hemos enfrentado en las últimas décadas a escala mundial. En las siguientes páginas, encontrarán los detalles de nuestra gestión, en los ámbitos ambiental, social y económico, así como los resultados obtenidos en las metas que nos hemos propuesto, como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad.



ANTONIO SABUGAL ARMIJO
Gerente General

DESTACADOS DEL 2020

CRECIMIENTO SOSTENIBLE



- Firmamos un acuerdo con el grupo Saint Gobain, para combinar y unir los actuales activos en Perú y Argentina. La medida, tiene por objetivo producir y comercializar en ambos países soluciones constructivas de primera calidad. En esta unión, Saint Gobain poseerá el 55% de las acciones y Volcán el restante 45%.
- Se continuó con la construcción de la nueva planta en Quitalmahue y con la construcción de la tercera línea de fabricación de Fibrocementos en planta Lampa.
- Iniciamos un plan de Transformación Digital, que será desarrollado por el Comité de Estrategia Digital en las áreas de Omnicanalidad, compras, ventas, producción, logística y finanzas.
- En febrero de 2020 Volcán realizó la primera colocación de bonos por UF 2.000.000. esta colocación fue clasificada AA-, y fue utilizada principalmente para financiar a largo plazo los proyectos antes mencionados.

CUIDADO DE LAS PERSONAS



- Llevamos a cabo una exitosa negociación colectiva en Planta Fibrocementos Volcán.
- En medio de la pandemia por COVID-19, enviamos a sus casas a los trabajadores mayores de 60 años, manteniendo la totalidad de sus prestaciones y remuneraciones.
- Reorientamos las capacitaciones a un formato online, para prevenir contagios.
- Desarrollamos una nueva metodología de evaluación de desempeño para los trabajadores.
- Trabajamos en la implementación de la plataforma BUK, herramienta digital para nuestros colaboradores que centraliza temas de remuneraciones, comunicaciones, cursos y capacitaciones. Será lanzada en 2021.
- Logramos la certificación ISO 45001 en Seguridad y Salud Ocupacional.
- Implementamos una campaña de asistencia para funcionarios Volcán.
- Distribuimos cajas con alimentos a familias vulnerables de Puente Alto y contribuimos con insumos para las ollas comunes del sector.

CONSTRUCCIÓN SUSTENTABLE



- Certificamos la norma de eficiencia energética ISO 50001, en todas nuestras plantas, lo que nos permite producir más con un menor uso de la energía.
- Comenzamos a incorporar equipos móviles eléctricos en la operación de planta, y a fines de 2020, contamos con dos grúas 100% eléctricas.

CLIENTE AL CENTRO



- Optimizamos los tiempos de despacho con la incorporación de un nuevo software de carga, que nos permite aprovechar el máximo espacio y capacidad de carga de cada camión, disminuyendo el número de viajes.
- Lanzamos la tienda online www.volcan.cl/tienda
- Lanzamos la solución constructiva Volcpanel, orientada a la construcción industrializada, así como nuevos productos.



SOMOS VOLCÁN

[102-2, 102-3, 102-4, 102-6, 102-7, 102-8]

Somos una compañía con 104 años de historia, que desde 1916 hemos creado y entregado productos de calidad a las edificaciones de Chile —y actualmente— a 6 países de América Latina¹.

Nuestra Compañía Industrial El Volcán S.A. comprende un grupo de empresas especialistas en la fabricación de soluciones constructivas liviano secas. Mediante una alianza con Saint Gobain, participamos en la producción y comercialización de soluciones constructivas en Colombia, Brasil, Perú y Argentina. Además, desde 2017 somos accionistas minoritarios en Weber Chile.



PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN
CHILE - PERÚ

SÓLO COMERCIALIZACIÓN
Argentina, Bolivia, Ecuador,
Uruguay y Panamá

¹ Argentina, Bolivia, Ecuador, Uruguay, Panamá y Perú.





COLABORADORES HACEN POSIBLE NUESTRA OPERACIÓN Y DAN VIDA A NUESTROS 5 GRUPOS DE PRODUCTOS:

YESOS VOLCÁN

VOLCANITA

LANA MINERAL AISLAN

LANA DE VIDRIO AISLANGLASS

FIBROCEMENTOS

CONTAMOS CON



CHILE

548



COLABORADORES



PERÚ

96





LO QUE NOS INSPIRA

Nuestro propósito es mejorar el estándar de vida de las personas, en cada espacio donde habitan, de esta y de las próximas generaciones. Por ello, nuestros productos combinan la innovación y el bajo impacto ambiental, aportando en la habitabilidad y comodidad de los espacios.

DESARROLLAMOS NUESTRO PROPÓSITO A TRAVÉS DE 3 PILARES QUE RIGEN NUESTRAS OPERACIONES:



REUTILIZAR

Reutilizamos nuestros insumos, hacemos un uso eficiente de los recursos, así como de desechos posteriores a la construcción, lo que nos permite reducir el volumen de materiales vírgenes que consumimos.



REDUCIR

En nuestra producción, procuramos disminuir las emisiones y minimizar el uso del agua con el objetivo de preservar áreas naturales, la diversidad y disminuir el impacto sobre el cambio climático.



PROVEER

Aportamos ambientes saludables, con materiales de bajas o nulas emisiones tóxicas, una ventilación efectiva, ofreciendo comodidad –y seguridad a los habitantes– al tiempo que cumple con las normas acústicas, térmicas, sísmicas y de resistencia al fuego, de la regulación nacional.

DAMOS VIDA A NUESTRO PROPÓSITO

[102-16]

Nuestra visión es ser **LÍDERES EN SOLUCIONES CONSTRUCTIVAS** y para ello tenemos como misión:



1

SER LÍDERES EN SEGURIDAD, PROTECCIÓN DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES, EL DESEMPEÑO ENERGÉTICO Y EL CUIDADO DEL MEDIOAMBIENTE.



2

ATRAER, DESARROLLAR Y RETENER A LAS MEJORES PERSONAS.



3

OFRECER SOLUCIONES CONSTRUCTIVAS Y SERVICIOS QUE GENEREN VALOR A NUESTROS CLIENTES.



4

ASEGURAR LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS REQUERIDOS POR NUESTROS CLIENTES.



5

LOGRAR LA EXCELENCIA OPERACIONAL EN TODOS LOS PROCESOS DE LA EMPRESA CON UN ENFOQUE EN LA MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN.



6

CRECER EN FORMA RENTABLE Y SOSTENIBLE.



7

MANTENER UNA CONSTANTE PREOCUPACIÓN POR LAS COMUNIDADES DONDE SE DESENVUELVEN NUESTRAS ACTIVIDADES.

NUESTROS VALORES

INTEGRIDAD

Actuando con honestidad y transparencia, siendo consecuentes con lo que decimos y hacemos.

EXCELENCIA

Cumpliendo a cabalidad los compromisos asumidos.

INNOVACIÓN

Generamos nuevas ideas y conceptos, para solucionar los requerimientos de la organización y sus clientes.

ORIENTACIÓN A RESULTADOS

Mantenemos un ánimo positivo y disposición para lograr nuestras metas y objetivos.



TRABAJO EN EQUIPO

Aportamos de manera activa a través de una comunicación franca, sincera y respetuosa.

ORIENTACIÓN CLIENTES

Escuchamos, entendemos y satisfacemos sus necesidades y expectativas.

PASIÓN

Ponemos energía y entusiasmo en todo lo que hacemos para desarrollar nuestro máximo potencial.



NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

[102-40, 102 -42, 102-43, 102-44]

Establecemos relaciones de largo plazo con nuestros grupos de interés prioritarios², basados en el diálogo, el respeto mutuo y la transparencia, materializando los valores que nos rigen como Compañía. En 2020, debido a la pandemia del COVID-19, si bien no pudimos establecer instancias presenciales de relacionamiento, prestamos especial atención a mantener el relacionamiento con nuestros colaboradores y comunidades, quienes podrían verse especialmente afectados por la pandemia y sus consecuencias.

MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

- Sindicatos.
- Canal de denuncias.
- Intranet corporativa.
- Capacitaciones.
- Newsletter interno mensual.
- Cuadros de mando temáticos.



COLABORADORES

TEMAS CLAVE MENCIONADOS

- Remuneraciones.
- Mejora continua e innovación.
- Cuidado de la salud.
- Beneficios a los colaboradores y sus familias.
- Prevención de contagios, en respuesta a pandemia por COVID-19.

MECANISMO DE RELACIONAMIENTO

- Encuestas de satisfacción.
- Net Promoter Score.
- Programa de charlas.
- Canal de denuncias.
- Servicio de atención al cliente.
- Servicio "Asistencia Volcán".
- Redes sociales online.
- Chat bot en página web.



CLIENTES

TEMAS CLAVE MENCIONADOS

- Gestión de postventa.
- Oferta de know-how.
- Oferta de nuevos productos.

² Grupos prioritarios fueron definidos por Volcán en 2018, en el marco de la certificación del Sistema Integrado de Gestión



MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

- Comités gremiales y técnicos.



AUTORIDADES

TEMAS CLAVE MENCIONADOS

- Aporte económico al país.
- Cumplimiento regulatorio.

MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

- Canal de denuncias.
- Relacionamiento con vecinos.



COMUNIDADES

TEMAS CLAVE MENCIONADOS

- Gestión de impactos positivos y negativos de las operaciones.

MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

- Memoria Financiera.
- Canal de denuncias.
- Charlas mensuales.



PROVEEDORES

TEMAS CLAVE MENCIONADOS

- Estabilidad de la relación comercial.
- Desarrollo y promoción de buenas prácticas.
- Competitividad.

MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

- Memoria Financiera.
- Junta anual.
- Comisión para el Mercado Financiero.
- Página web de Volcán.



ACCIONISTAS

TEMAS CLAVE MENCIONADOS

- Rentabilidad.
- Crecimiento organizacional.



MEMBRESÍAS E INVOLUCRAMIENTO

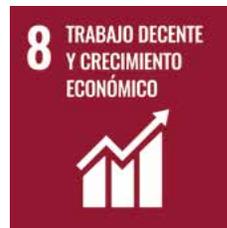
[102-12, 102-13]

ENTIDAD	CÓMO PARTICIPAMOS	DÓNDE PARTICIPAMOS
SOFOFA	A través de nuestra Gerencia Técnica y Desarrollo Sostenible.	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de Energía y Medioambiente. • Comité Medioambiental.
CÁMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN (CCHC)	Mediante nuestro Gerente General, junto con el Gerente Comercial y el Gerente Técnico y Desarrollo Sostenible.	<ul style="list-style-type: none"> • Comité Industrial. • Subcomité de Productividad. • Comité de Especialidades.
BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO	Por nuestra naturaleza comercial de ser una sociedad anónima abierta.	<ul style="list-style-type: none"> • No participamos en comités.
CHILE GREEN BUILDING COUNCIL	A través de nuestro Gerente Técnico y de Desarrollo Sostenible.	<ul style="list-style-type: none"> • Miembro del Directorio.
PERÚ GREEN BUILDING COUNCIL	Volcán Perú es miembro permanente de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> • No participamos en comités.
CENTRO DE ESTUDIOS PÚBLICOS	Participamos en seminarios y actividades de formación y análisis relativas a la industria de la construcción.	<ul style="list-style-type: none"> • No participamos en comités.
INSTITUTO DE LA CONSTRUCCIÓN	A través de nuestro Gerente Técnico y Desarrollo Sostenible.	<ul style="list-style-type: none"> • Miembros del Directorio y en el Comité Ejecutivo.
CENTRO TECNOLÓGICO PARA LA INNOVACIÓN EN LA CONSTRUCCIÓN (CTEC) DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE	Participa tanto el Gerente General como el Gerente Técnico y de Desarrollo Sostenible.	<ul style="list-style-type: none"> • Director del CTEC. • Director Suplente.
DUOC UC	Participa el Gerente Técnico y Desarrollo Sostenible.	<ul style="list-style-type: none"> • Miembro del Consejo Consultivo de Escuela de Construcción.
CONSEJO DE CONSTRUCCIÓN INDUSTRIALIZADA (CCI)	Participa el Gerente Técnico y Desarrollo Sostenible.	<ul style="list-style-type: none"> • Miembro del Directorio.
CERTIFICACIÓN DE VIVIENDA SUSTENTABLE	Participa el Gerente Técnico y Desarrollo Sostenible.	<ul style="list-style-type: none"> • Miembro del Directorio.
CERTIFICACIÓN DE EDIFICIO SUSTENTABLE (CES)	Participa el Gerente Técnico y Desarrollo Sostenible.	<ul style="list-style-type: none"> • Presidente del Directorio



NUESTRO COMPROMISO CON LA AGENDA 2030

Desde 2019, estamos comprometidos a contribuir a cuatro Objetivos de Desarrollo Sostenible, prioritarios para nuestro negocio, impactos y grupos de interés. Para ello, asignamos metas y acciones de sostenibilidad que aporten al cumplimiento de la Agenda 2030, desde nuestro quehacer y negocio, a los cuatro ODS que hemos definido como prioritarios para nuestro negocio:





META ODS	ÁREAS DE CONTRIBUCIÓN	META VOLCÁN	AVANCES 2020
<p>6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</p>  <p>6.3 De aquí a 2030, mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial.</p> <p>6.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua.</p> <p>6.6 De aquí a 2030, proteger y restablecer los ecosistemas relacionados con el agua, incluidos bosques, montañas, humedales, ríos, acuíferos y lagos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reutilización de agua en los procesos productivos. • Disminución de las aguas vertidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Medir la huella hídrica de Grupo Volcán el año 2021. • Reducir en un 5% el consumo de agua al año 2025. • Disminuir los consumos de agua en dos de las familias de productos al año 2025 a las siguientes metas: Volcanita: 1% y Fibrocemento: 7%. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disminuimos en un 25% la extracción de agua desde la red pública, respecto al 2019. • Redujimos en un 13% la extracción de agua de pozo, respecto al 2019.
<p>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p>  <p>7.2 De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.</p> <p>7.3 De aquí a 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de implementación y certificación de la norma ISO 50.001. • Disminución progresiva de la intensidad del consumo energético en las líneas de Lana de Vidrio, Lana Mineral, Volcanita y Fibrocementos. • Monitoreo y gestión de las emisiones de carbono (CO₂ equivalente) en plantas y transporte de productos. 	<ul style="list-style-type: none"> • 100% de los vehículos de operación al interior de las plantas serán eléctricos al año 2023. • Medición de huella de carbono de Grupo Volcán el año 2021. • Disminuir en un 2% la intensidad energética de los productos Volcán al año 2030, respecto al año 2019. • El 50% de la energía consumida por Volcán provendrá de fuentes renovables el año 2030. • El año 2030 Volcán será carbono neutral en las emisiones de alcance 1, 2 y 3. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporación de dos grúas eléctrica en Planta Lampa. • Implementación de ISO 50001 de eficiencia energética.



META ODS

ÁREAS DE
CONTRIBUCIÓN

META VOLCÁN

AVANCES 2020

8

TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO

8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.

8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.

- Nuevo plan de capacitaciones en cinco ejes estratégicos.
- Identificación de puestos de trabajo que pueden ser utilizados por personas con discapacidad.
- Estudio e identificación de brechas en la infraestructura para personas con discapacidad.

- El año 2020, todos los trabajadores propios de Volcán percibirán remuneraciones brutas mensuales de, al menos, \$600.000.

- El 100% de los trabajadores propios y contratistas, perciben rentas brutas mensuales superiores a \$600.000.
- Certificamos ISO 45001.

12

PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES

12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.

12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.

- Incorporación de un 29% a 45% de insumos reciclados al proceso productivo de Lana de vidrio.
- Incorporación de un 80% a 91% de materiales de post consumo al proceso productivo de Lana mineral.
- Iniciativas de reutilización de materiales de envasado, embalaje y contenedores IBC.

- 100% de los insumos para generar Volcanita, que sean potencialmente reciclables, serán productos reciclados en 2022.
- 7% de los insumos para elaborar Volcanita serán reciclados en 2022.
- 60% de los insumos para elaborar Lana de Vidrio serán reciclados en 2022.
- 100% de las mermas de Volcanita (residuos secos y húmedos) serán reciclados el año 2022.
- 0% de generación de residuos no peligrosos en Grupo Volcán al año 2030.

- 141 toneladas de pallets de madera recicladas en 2020.
- 63 toneladas de contenedores IBC reciclados.
- 80% de los residuos de poliestireno reciclados (80%).
- 700 kg. de papel blanco utilizado en oficina, es reciclado.

PRODUCCIÓN DE NUESTRAS SOLUCIONES CONSTRUCTIVAS

YESOS VOLCÁN

Es nuestro primer y principal producto. Comercializamos yeso desde 1916 en forma natural y actualmente, también lo utilizamos como insumo para elaborar otras familias de productos, tales como yesos para la construcción, yesos especiales y Volcanita.



VOLCANITA

Este producto—compuesto por un núcleo de yeso con aditivos especiales y un revestimiento de cartón— es muy versátil para la construcción y se presenta en distinto espesores y tipos.



LANA MINERAL

AISLAN

Producto utilizado en aislación térmica industrial y residencial, por sus propiedades aislantes. Está compuesto por lanas de origen mineral, aglomeradas con resinas de tipo fenólico.



1 TOLVA DE ALIMENTACIÓN



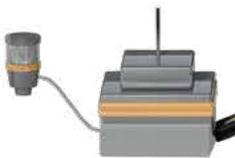
2 HORNO DE CUBILOTE



3 SPINER



4 FORMADORA



5 PÉNDULO



6 HORNO POLIMERIZADOR



7 MESA ENFRIADORA



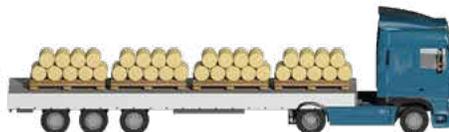
8 MESA FORMADORA



9 GUILLOTINA



10 EMPAQUE



11 EMBALAJE Y BODEGA



LANA DE VIDRIO

Producto ampliamente demandado para aislación térmica y acústica de viviendas, bodegas y edificaciones industriales. La lana de vidrio se obtiene mediante la fundición de arenas con alto contenido de sílice.

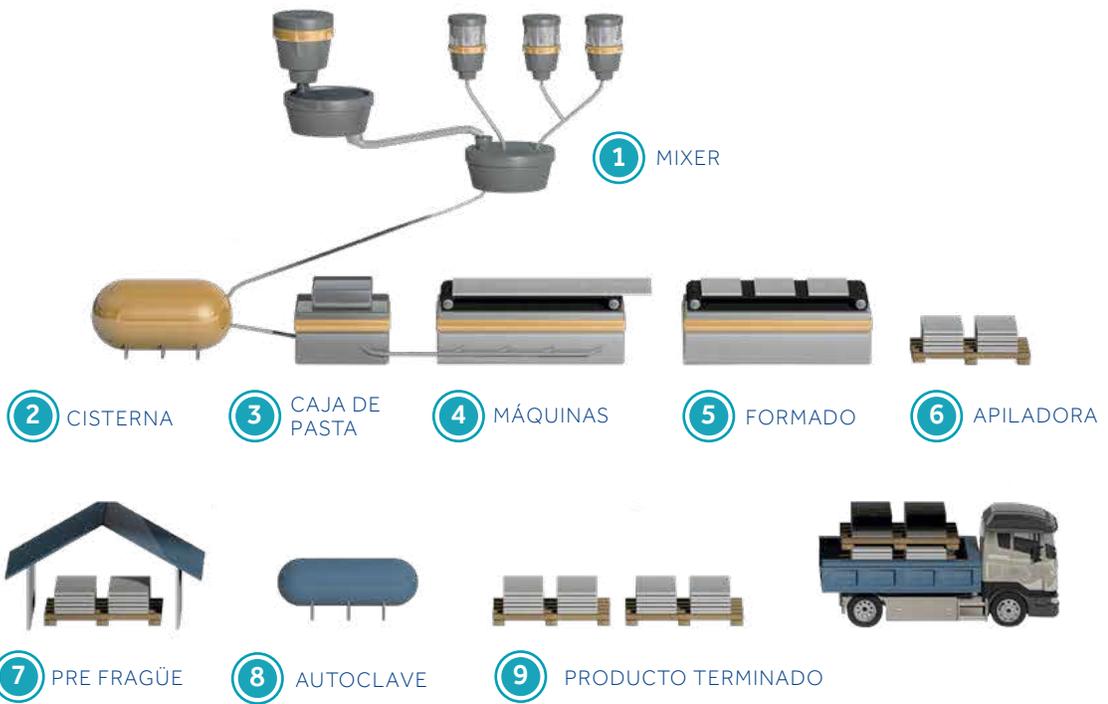


AISLANGLASS



FIBROCEMENTO

Material versátil, utilizado como revestimiento de edificaciones. Está compuesto de cemento, arena, fibras de celulosa y aditivos especiales, cuyas combinaciones permiten fabricar placas o tinglados, con superficie lisa o con texturas.



CAPÍTULO

2

CRECIMIENTO SOSTENIBLE





TEMAS MATERIALES DE VOLCÁN (TM)

[103-1, 103-2, 103-3]

Integridad y anticorrupción
Gestión sostenible de proveedores
Desempeño Económico

¿POR QUÉ SON RELEVANTES?

La integridad y comportamiento ético son una base fundamental para la sostenibilidad. En los pilares de la transparencia y el cumplimiento, se apalancan todos los esfuerzos de un desarrollo a largo plazo que implica una relación sana con toda nuestra cadena de valor, en particular con proveedores.

¿DÓNDE SE GENERA EL IMPACTO?

El impacto trasciende a toda la cadena de valor de nuestra compañía, impactando en nuestros accionistas, ejecutivos, trabajadores, proveedores y clientes.

¿QUÉ HACE VOLCÁN?

Estamos realizando un continuo mejoramiento de la gestión ética e identificación de riesgos. Actualmente, nuestra área de Auditoría Interna es completamente independiente de la administración y durante 2021, certificaremos el cumplimiento de la Ley 20.393. Además, hemos difundido ampliamente los canales de denuncias y contamos con un código de ética específico para proveedores y contratistas.



NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO

[102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-26, 102-33]

El Directorio es nuestro máximo órgano de gobierno y tiene la misión de velar por los intereses de los accionistas y la gobernanza de Volcán. Además, se encarga de la planificación estratégica –comprendiendo su revisión, validación y monitoreo de ejecución– junto con los planes del negocio y presupuestos.

Se compone por siete miembros titulares –incluido el Presidente del Directorio– junto con seis directores suplentes. Ningún director ocupa un cargo ejecutivo en nuestro Grupo Volcán.

Los directores son elegidos cada tres años por la Junta Ordinaria de Accionistas, en función de parámetros y criterios de aptitud, conocimiento y experiencia en negocios. La última elección tuvo lugar en 2019.

El directorio se encarga de entregar directrices al Gerente General, quien a su vez los trasmite a la administración, asegurando su cumplimiento, gestionando riesgos, procurando el comportamiento ético además de garantizar la sostenibilidad de Volcán. Para ello, los directores sesionan una vez al mes, con excepción de febrero. Durante 2020, sesionaron 11 veces y 9 sesiones fueron vía online, debido a la pandemia del COVID-19.

Cuenta además con un Comité de Directores –conformado por el único director independiente más dos directores elegidos por el grupo controlador– que sesiona ordinariamente de manera mensual, y que, entre otras tareas, cumple el rol previsto en la Ley de Sociedades Anónimas, como las funciones del Comité de Auditoría. Así, a través de la revisión de los estados financieros y los informes de auditoría, realiza el control interno del funcionamiento de la empresa. Los directores también pueden sesionar extraordinariamente, en el caso que sean citados, con apego a la ley, las regulaciones y los estatutos.



DIRECTORIO

El directorio de la compañía está compuesto por un Presidente y seis Directores.

Claudia Rodríguez Tunger

- Directora representante de grupo controlador
- Abogada
- 3 años de antigüedad en el cargo

PRESIDENTE

Bernardo Matte Larraín

- Presidente del Directorio
- Ingeniero Comercial, representante de grupo controlador
- 40 años de antigüedad en el cargo

Rodrigo Donoso Munita

- Director representante de grupo controlador
- Ingeniero Industrial
- 1 año de antigüedad en el cargo



Foto tomada previo a la pandemia por COVID-19

Andrés Ballas Matte

- Director representante de grupo controlador
- Ingeniero Comercial
- 10 años de antigüedad en el cargo

Thierry Fournier

- Director representante de grupo controlador
- Ingeniero Industrial
- 7 años de antigüedad en el cargo

Antonio Larraín Ibáñez

- Director representante de grupo controlador
- Ingeniero Civil Estructural
- 9 años de antigüedad en el cargo

José Miguel Matte Vial

- Director independiente
- Ingeniero Comercial
- 3 años de antigüedad en el cargo



ADMINISTRACIÓN

Nuestra administración la conforman diez Gerencias, las que materializan las directrices del Directorio a través de las distintas áreas y seis comités ejecutivos:

COMITÉ DE GERENTES

Materializa las diversas políticas y estrategias entregadas por el Directorio. Debe coordinar las tareas y acciones de las diferentes áreas de la empresa.

COMITÉ ASESOR

Apoya la toma de decisiones entregando datos e información del negocio. Abarca todas las gerencias junto con las jefaturas de áreas críticas.

COMITÉ EJECUTIVO DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO

Genera y promueve la cultura de innovación, enfocando las medidas en la rentabilidad y utilidad de nuevos productos y servicios.

COMITÉ AMBIENTAL

Responsable del cumplimiento normativo ambiental de todo el Grupo Volcán, además de procurar la optimización de los procesos industriales con el fin de minimizar los impactos al medio ambiente y la sociedad.

COMITÉ DE ESTRATEGIA DIGITAL

Canaliza las ideas, herramientas y procesos digitales de Volcán, teniendo la responsabilidad de implementar proyectos en los procesos de omnicanalidad, flujo orden de compra-entrega, comercial, producción, logística e integración de Finanzas.

COMITÉ DE GESTIÓN DE LA ENERGÍA

Supervisa y monitorea el uso energético, es responsable de la capacitación energética de Volcán, identifica brechas y propone mejoras.



GERENTES



GERENTE GENERAL

**ANTONIO
SABUGAL ARMIJO**
Nombrado el 09/05/2012
Fecha ingreso a la compañía
01/02/2011
Ingeniero Comercial



GERENTE COMERCIAL

**CRISTÓBAL
LÓPEZ OLALDE**
Nombrado el 01/03/2012
Fecha ingreso a la compañía
01/03/2012
Ingeniero Civil Industrial



GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

**GONZALO
ROMERO ARRAU**
Nombrado el 26/08/2019
Fecha ingreso a la compañía
26/08/2019
Ingeniero Civil Industrial



GERENTE SUPPLY CHAIN

**ARIEL
HERRERA PÉREZ**
Nombrado el 01/01/2020
Fecha ingreso a la compañía
18/08/2014
Constructor Civil e Ingeniero Civil Industrial



GERENTE TÉCNICO Y DESARROLLO SOSTENIBLE

**RICARDO
FERNÁNDEZ OYARZUN**
Nombrado el 01/03/2017
Fecha ingreso a la compañía
27/07/1988
Ingeniero Civil



GERENTE DE PERSONAS

**JACQUES
KARAHANIAN DERSDEPANIAN**
Nombrado el 01/03/2017
Fecha ingreso a la compañía
13/05/2013
Ingeniero Comercial



GERENTE DE CONTRALORÍA

**GLORIA
BARRAGÁN ITURRIAGA**
Nombrado el 26/08/2019
Fecha ingreso a la compañía
01/04/2008
Contadora Pública y Auditora



GERENTE INDUSTRIAL

**ÍTALO
MEDEL GARCÍA**
Nombrado el 01/01/2017
Fecha ingreso a la compañía
01/08/2011
Ingeniero Civil Químico



GERENTE GENERAL DE SCV (PERÚ)

**NICOLÁS
PESAQUE ROOSE**
Nombrado el 16/10/2018
Fecha ingreso a la compañía
04/04/2016
Ingeniero Industrial



GERENTE DE PROYECTOS

**DIEGO
ROJAS HERRERA**
Nombrado el 26/11/2018
Fecha ingreso a la
compañía 26/11/2018
Ingeniero Civil Mecánico



GESTIÓN ÉTICA

En respuesta a la Ley 20.393³ del Estado de Chile, en Volcán contamos con un Procedimiento de Prevención de Actos Ilícitos, encargado de implementar y operar el Modelo de Prevención de Delitos, prevenir actos ilícitos y analizar las denuncias recibidas por posibles prácticas, situaciones o casos en los que se cometa un acto reñido por la ley, incluidos aquellos contenidos en la norma.

Complementariamente, contamos con un Manual de Libre Competencia, una Política de Operaciones con Partes Relacionadas, además de un Manual de Libre Competencia especialmente adaptado a la regulación peruana, en el caso de Volcán Perú.

Durante el segundo semestre de 2020, en Grupo Volcán comenzamos un proceso de auditoría externa a nuestro Modelo de Prevención de Actos Ilícitos, para evaluar la posición corporativa y luego certificar el cumplimiento con Ley 20.393, otorgado por una casa certificadora externa. Además, estamos incorporando nuevas tecnologías en los distintos procesos del Modelo de Prevención de Actos Ilícitos, como el formulario de declaración de Ley 20.393, Conflicto de Interés, Transacciones y Partes Relacionadas para su llenado y actualización online, entre otros.

FORMACIÓN EN ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN [205-2]

Durante el año 2020, generamos diversas instancias de capacitación a funcionarios de Grupo Volcán, en materias fundamentales a tomar en cuenta en el desarrollo de sus responsabilidades, tales como Libre Competencia llevado a cabo por abogados externos. En la misma línea, se dieron a los colaboradores múltiples charlas durante el año, respecto de la Ley 20.393, Conflicto de Interés, Código de Ética, el Canal de Denuncias y Control Interno.

En 2020, en Volcán Chile aumentamos en un 6% las horas de formación en ética y anticorrupción, las que son llevadas a cabo por el área de Auditoría Interna.

FORMACIÓN EN ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN

2019

33
HORAS

260

N° DE
FUNCIONARIOS
FORMADOS

TOTAL

2020

35
HORAS

336

N° DE
FUNCIONARIOS
FORMADOS

En 2021, iniciaremos el proyecto de Riesgo Operacional que –con la asesoría de una consultora especialista– nos permitirá actualizar nuestro análisis y mitigación de riesgos, mejorando así los procesos y sistemas.

CANAL DE DENUNCIAS

Nuestro Código de Ética señala las directrices de comportamiento para todos quienes son parte de Volcán, y al momento de ser contratado, cada colaborador recibe una copia del documento.

Ante eventuales incumplimientos al Código, nuestros colaboradores pueden denunciar de manera anónima y confidencial en <http://denuncias.volcan.cl>

El canal, es monitoreado por nuestro Encargado de Prevención de Delitos, quien –con la asesoría de un abogado– identifica, analiza y soluciona las denuncias realizadas.

En 2020, no recibimos denuncias.

³ Ley 20.393 se encarga de prevenir el lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionarios públicos, nacionales o extranjeros, así como la receptación y otros delitos incorporados con posterioridad.

PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS

[102-11, 102-33]

Contamos con una estrategia de gestión de riesgos que –a través de una matriz de criticidad– identifica los riesgos, monitorea las amenazas, controla los riesgos existentes y define acciones de mitigación o mejora.

En 2020, el monitoreo constante de riesgos permitió sortear adecuadamente las situaciones provocadas por la pandemia del COVID-19, tales como los riesgos de sobre stock, ante una disminución de la demanda, controlar los peligros sanitarios que afectan a nuestros colaboradores en las plantas productivas, además de lograr una continuidad operacional, aún con la volatilidad de precios, problemas de abastecimiento y cadenas logísticas.

Además, continuamos previniendo los incidentes ambientales, los riesgos de accidentes y asegurando el cumplimiento regulatorio de nuestras instalaciones.

MATRIZ DE CRITICIDAD





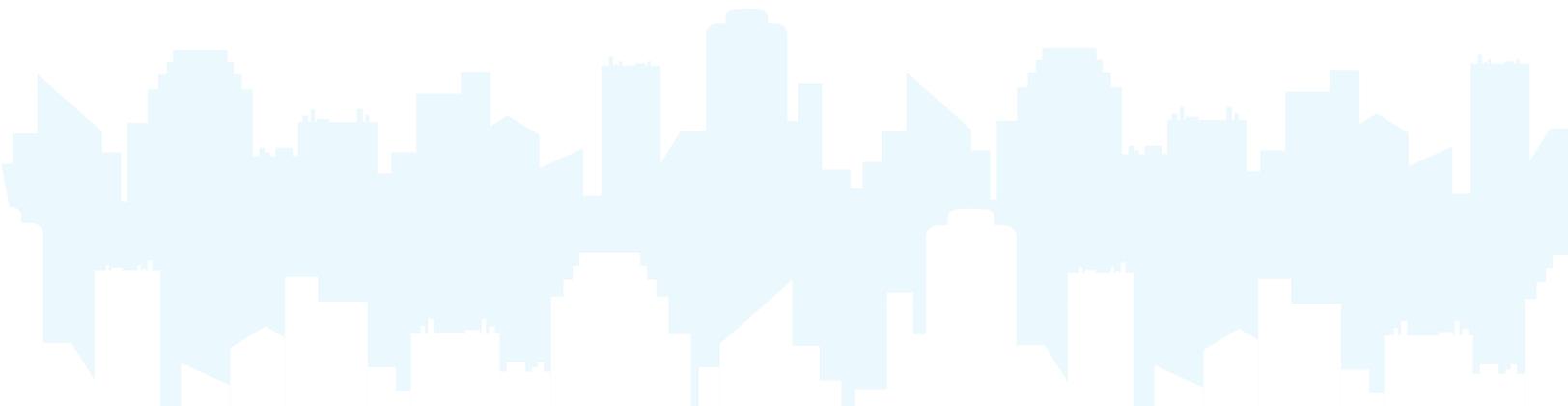
GESTIÓN RESPONSABLE DE PROVEEDORES

[102-9, 102-10]



En Volcán establecemos relaciones con proveedores locales que nos permitan tener una logística eficiente, junto con desarrollar a proveedores de las regiones donde estamos presentes con nuestras operaciones.

En Chile, durante 2020 nos relacionamos con 1.312 proveedores, de los cuáles 89,6% son nacionales, principalmente de la Región Metropolitana. En tanto, Volcán Perú, compramos suministros a 372 proveedores, de los cuales 330 son del Perú.





PAGOS A PROVEEDORES

[204-1]

A nivel de Grupo, en 2020 realizamos pagos en menos de 20 días al 97% de los proveedores MIPYME y, en un plazo inferior a 30 días, a un 99% de los proveedores medianos.

ÉTICA Y SEGURIDAD PARA CONTRATISTAS

Nuestros proveedores deben cumplir con un Código de Ética específico para contratistas, proveedores de insumos y subcontratistas. En esta línea, previo a la prestación de un servicio, las empresas externas se comprometen a no mantener conflictos de interés, respetar a las personas cuidar la salud, seguridad y medioambiente, además del cuidado de la información, atención a clientes y donaciones.

Contamos con el canal <http://denuncias.volcan.cl/> donde los proveedores y contratistas pueden realizar denuncias de forma anónima.

RESPONSABILIDAD VIAL

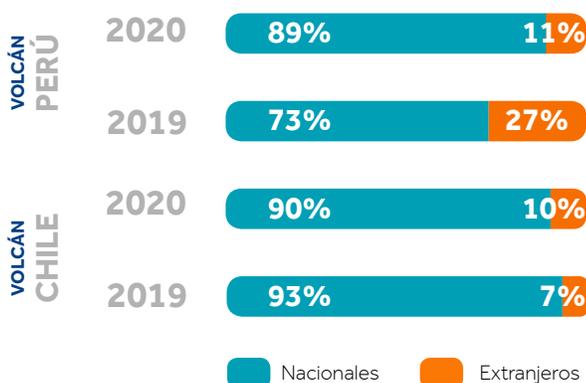
Nuestra logística de abastecimiento y distribución comprende un uso intensivo de camiones de carga. Una parte de ellos, transportan el yeso desde Minera Lo Valdés hasta nuestras plantas Quitalmahue y Concha y Toro a través de 60 kms. en camino de montaña.

Para garantizar un comportamiento adecuado, monitoreamos los camiones con GPS y verificamos que no excedan los 55km/h. Además, exigimos un horario de circulación entre 8:00 y 22:00hrs.

EVALUACIONES A PROVEEDORES

Durante 2020, evaluamos a 405 transportistas de carga a través de una evaluación que comprende ítems de seguridad, mecánica de vehículos, manejo de carga y aspectos ambientales.

PORCENTAJE DE COMPRAS A PROVEEDORES



COMPRAS GRUPO VOLCÁN



DESEMPEÑO ECONÓMICO

[201-1, 102-10]

Un desempeño económico responsable es la base para la generación de proyectos de producción eficientes, preocupados por el entorno, las comunidades y sus grupos de interés. Además, las utilidades son la consecuencia de una cadena de suministro responsable y sostenible.

En línea con lo anterior, aunque no es un tema material para 2020, en la siguiente tabla presentamos nuestro desempeño financiero, en línea con lo reportado en nuestros Estados Financieros al 31 de diciembre de 2020:

VALOR ECONÓMICO GENERADO, DISTRIBUIDO Y RETENIDO (Miles de CLP)

	2020*	2019	2018
Valor económico generado	126.464.920	121.982.494	115.393.754
Ingresos por ventas	119.801.721	117.248.283	112.291.796
Otros ingresos	6.663.199	4.734.211	3.101.958
Valor económico distribuido	58.629.280	108.770.773	107.826.525
Gastos operativos	73.448.514	76.631.452	73.854.193
Remuneración colaboradores	15.728.912	18.094.434	16.695.314
Pago a proveedores de capital	-34.545.483	8.553.563	9.569.929
Gastos de mitigación impacto ambiental	264.075	331.120	770.687
Pagos al Estado	3.733.262	5.160.204	6.936.402
Valor económico retenido	67.835.640	13.211.721	7.567.229

*Dado el acuerdo alcanzado con Saint Gobain, que comprende la venta de filial Perú a esta empresa, para el 2020, las cifras económicas excluye la operación de Volcán Perú.

126 mil
MILLONES
GENERADOS EN 2020

54%
DE VALOR ECONÓMICO
RETENIDO

46%
DE VALOR ECONÓMICO
DISTRIBUIDO

En el período 2020, los ingresos totales de Compañía Industrial Volcán sumaron M\$126.464.920, lo que representa un aumento de un 4% respecto al año anterior.



TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La pandemia por COVID-19 aceleró la adopción de la digitalización, tanto en hábitos de consumo, logística, producción y también construcción industrializada. Por esta razón, en 2020 creamos el nuevo Comité Estrategia Digital, encargado de canalizar nuevas ideas e implementar herramientas digitales para dotar de eficiencia a nuestros procesos.

En el Comité participan el Subgerente de Sistemas y Control de Gestión, el Gerente General, Gerente Comercial, Gerente Supply Chain y el Gerente de Administración y Finanzas. Actualmente, el Comité está trabajando proyectos en cuatro grandes áreas:

OMNICALIDAD

- Carro de compras.
- Marketing cloud.
- Call Center y telefonía IP.
- Beetrack – portal de guías.

FLUJO ORDEN DE COMPRA-ENTREGA

- Beetrack Last Mile.
- Aviso envío a clientes.
- Integración de clientes.

COMERCIAL, PRODUCCIÓN Y LOGÍSTICA

- Implementación Gestión de Almacenes (WMS).
- Planificador Liquidador.
- Manufactura 4.0 (MII-MES)
- Implementación Producción y Costos (PP).
- Sistema de Gestión de Demanda e Inventario (SOP).

INTEGRACIÓN DE ÁREAS DE SOPORTE

- Plataforma 360.
- Implementación Sistema RRHH (BUK).
- Portal Proveedores y Automatización.
- Assesment SAP.

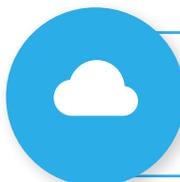


Actualmente, estamos trabajando en la implementación de los siguientes proyectos:



Carro de compras

El objetivo es permitirles a clientes nuevos, poder conocer y seleccionar nuestras soluciones constructivas en forma rápida y expedita.



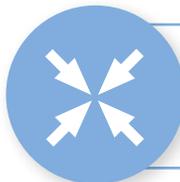
Marketing Cloud

Permite tener un seguimiento de nuestros clientes en redes sociales, conocer sus intereses. Adicionalmente gestionar campañas y ampliar la comunicación en requerimientos y reclamos.



Telefonía IP

Permite actualizar nuestra plataforma de comunicación, mejorando escalabilidad, y teniendo acceso a nuestros anexos en nuestros celulares o computadores. Agilidad en la comunicación externa e interna.



Integración con clientes para la recepción de sus compras

Permite aumentar el alcance de nuestro B2B, automatizando el ingreso de pedidos de clientes y los tiempos de respuesta.



Módulo PP

Permite tener el proceso productivo en línea, optimizando la planificación y programación de actividades, exactitud en las recetas y consumos, como también exactitud en los costos obteniendo costos reales por SKU.



Módulo WMS

Proyecto Piloto que permite gestionar sistémicamente las ubicaciones para la reposición y despacho de productos, esto complementado con control RFID por pallet, optimizando el control de movimiento y pesaje.



BUK - Gestión de Personas

Sistema Cloud de gestión de remuneraciones y talento, moderno, ágil, de disponibilidad alta, permitiendo a los colaboradores tener un contacto en línea con la empresa, automatizando la entrega de documentos, tales como vacaciones, liquidaciones y firma electrónica.



ENCUESTA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Con el objetivo de comprender nuestra realidad ante la transformación digital, en el marco de la Encuesta de Innovación incluimos un set de preguntas sobre Transformación Digital, evaluando la percepción de los colaboradores, así como el grado de alfabetización digital.

En la medición global, obtuvimos 60 puntos, lo que nos clasifica en la categoría "usuarios", es decir, la organización tiene personas con un grado relevante de alfabetización digital,

capaces de aprovechar las oportunidades que les entregan las nuevas herramientas, servicios y tecnologías digitales. Esto es una oportunidad y un desafío, ya que implica que la mayoría de los colaboradores son más receptores de innovación que impulsores.

ALFABETISMO DIGITAL

Obtuvimos 62 puntos, lo que nos permite detectar grupos estratégicos de individuos con las habilidades necesarias para afrontar exitosamente la transformación digital en Volcán.

APERTURA DEL CAMBIO

Con 57 puntos, en este subíndice se puede analizar el grado de disposición cognitiva de los colaboradores hacia procesos de transformación digital que se están impulsando en Volcán, evaluando su grado de adaptabilidad al cambio en las rutinas de trabajo, visión de futuro y reacciones emocionales ante estos procesos.

Los resultados de la medición se categorizan en 4 dimensiones:

- **Ludistas** (0 a 30 puntos)
- **Novatos** (31 a 50 puntos)
- **Usuarios** (51 a 70 puntos)
- **Pioneros** (71 a 100 puntos)



CAPÍTULO

3

INVOLUCRAMIENTO
Y CUIDADO DE
LAS PERSONAS





TEMAS MATERIALES DE VOLCÁN (TM)

[103-1, 103-2, 103-3]

Formación y desarrollo profesional
Seguridad y salud ocupacional
Diálogo social y relación con la comunidad

¿POR QUÉ SON RELEVANTES?

El desarrollo y aplicación de habilidades son fundamentales para mantener nuestro liderazgo en la industria de las soluciones constructivas. Contamos con un equipo humano especializado, que se enfrenta al reto de la creciente digitalización, así como a las nuevas demandas de consumidores. En este contexto, nuestro plan de capacitación resulta indispensable para nuestra competitividad.

Además, la disminución de riesgos y accidentes, así como mantener las enfermedades laborales cercanas a cero, resultan importantes para nuestra rotación laboral, motivación de colaboradores y clima interno en plantas y oficinas.

Finalmente, el diálogo con los colaboradores—tanto organizados como no— así como con las comunidades cercanas, nos permite planificarnos a largo plazo, ser resiliente ante desastres o problemas sociales y socializar los beneficios de nuestra actividad.

¿QUÉ HACE VOLCÁN?

A través de Volcán Cero, incentivamos, formamos, supervisados y analizamos la prevención de accidentes y enfermedades laborales.

Mediante el Plan de Capacitación, hemos estandarizado el desarrollo de habilidades para todos los cargos en Chile y durante 2021 lo hará Perú. Además, anualmente evaluamos el clima laboral, gestionando aquellas áreas peor evaluadas y procurando una alta participación, que en 2020 alcanzó el 99% de los colaboradores.

En la gestión de las comunidades, potenciamos el empleo local a través de alianzas con instituciones educativas de la comuna de Puente Alto, donde se ubican 2 de nuestras 4 plantas y en todas las operaciones privilegiamos contratar trabajadores que vivan en la misma comuna donde nos ubicamos.

Durante el año 2021 haremos un diagnóstico del entorno social de nuestras plantas, que nos permitirá conocer en profundidad a nuestras comunidades, para elaborar una estrategia de relacionamiento a largo plazo.

¿DÓNDE SE GENERA EL IMPACTO?

Principalmente en **colaboradores propios y contratistas, así como en vecinos de nuestras plantas productivas en Chile y Perú.**

DISTINTAS PERSONAS, UN SOLO PROPÓSITO

[102-8]

Desde hace 104 años, trabajamos para mejorar el estándar de vida de las personas, en cada espacio donde habitan, de esta y de las próximas generaciones. Contamos con 1.551 colaboradores –entre colaboradores propios y contratistas– que se desempeñan en 5 plantas industriales de Chile y Perú.

Consideramos como nuestros principales grupos de interés a los colaboradores y los vecinos de las plantas. Por ello, nos enfocamos en tres grandes líneas de trabajo, para involucrarlos en el cumplimiento de nuestros objetivos:



FORMACIÓN Y
DESARROLLO
PROFESIONAL.



SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL.



DIÁLOGO SOCIAL Y
RELACIÓN CON LA
COMUNIDAD.

644
COLABORADORES
PROPIOS

548  CHILE
96  PERÚ

 **539**  **105**

100%

DE NUESTROS
COLABORADORES se
desempeñan en jornada
completa.

96%

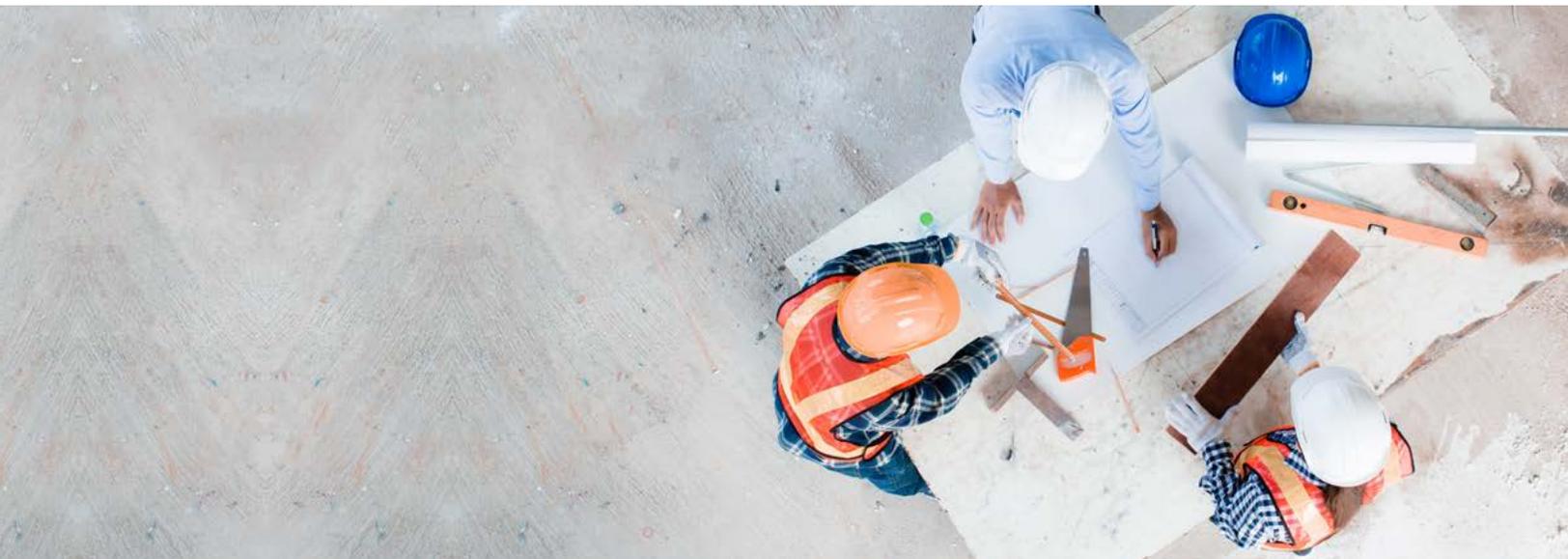
CON CONTRATO
INDEFINIDO

907

TRABAJADORES
CONTRATISTAS
EN CHILE

58%

DE LOS CONTRATISTAS,
se desempeñan construyendo los nuevos
proyectos. Actualmente se encargan de
construir nuestras nuevas líneas de producción.



CONTAMOS CON SOCIOS ESTRATÉGICOS EN LA OPERACIÓN

Nuestros proveedores nos apoyan en el aprovisionamiento de insumos y también en tareas de operación. En los últimos dos años, en Chile hemos aumentado nuestro número de trabajadores contratistas temporales, debido a que estamos construyendo dos nuevas líneas de producción. Las faenas de construcción comprenden el 52% del total de contratistas del 2020.

475
DE ELLOS SON
CONTRATISTAS DE
PROYECTOS



dedicados a la construcción de las nuevas líneas de producción.




907 TOTAL
CONTRATISTAS
EN CHILE

432
SON CONTRATISTAS
DE APOYO A LA
OPERACIÓN,



que cumplen funciones de producción, mantenimiento, aseo y seguridad.

Durante 2020, en Chile **aumentamos en un 6% el número de contratistas de apoyo** a la operación, mientras que en Perú, mantuvimos el mismo número de contratistas, que representan el 9% de la dotación total.

Número de trabajadores contratistas según actividad

	CHILE		PERÚ	
	2019	2020	2019	2020
Mantenimiento	39	42	5	5
Bodega	126	110	1	2
Producción	154	180	1	1
Aseo	34	7	1	1
Seguridad	48	65	1	0
Casino	6	15	0	0
Calidad		13		
TOTAL CONTRATISTAS DE APOYO A LA OPERACIÓN	407	432	9	9
Proyecto de ampliación de plantas	298	475	0	0
TOTAL GENERAL	705	907	9	9



GENERAMOS RELACIONES DE LARGO PLAZO

[401-1]

Buscamos atraer y retener a los mejores talentos. A lo largo de nuestros 104 años, muchos de nuestros colaboradores han trabajado décadas con nosotros y queremos seguir siendo una opción atractiva para los jóvenes que viven en las comunas donde estamos presentes.

Nuestro objetivo es consolidar equipos diversos, multidisciplinarios, donde los mayores sean un referente para los más jóvenes, transmitiendo una cultura de calidad que caracteriza nuestra producción.

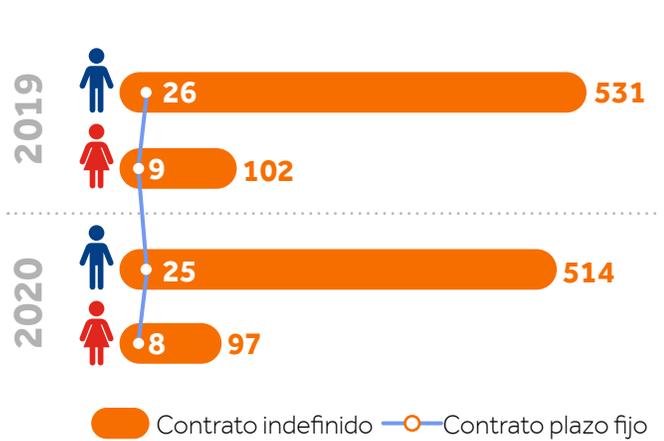
En 2020, no nos acogimos a la Ley de Protección del Empleo, ni tampoco hicimos desvinculaciones masivas o recortes de presupuesto producto de la pandemia. Nuestros equipos –tanto de administración como operarios– trabajaron comprometidamente, fueron flexibles para reasignar sus turnos y respetaron las medidas sanitarias que nos permitieron dar continuidad operacional a nuestras plantas.



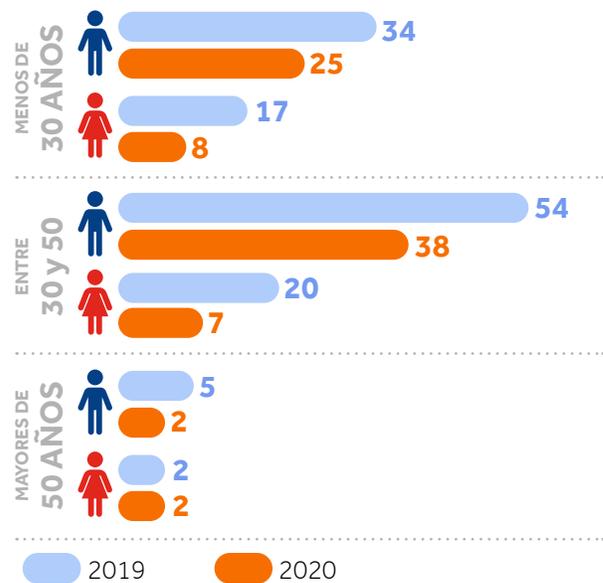


COLABORADORES SEGÚN TIPO DE CONTRATO Y SEXO EN GRUPO VOLCÁN

Total de colaboradores por año según tipo de contrato



NÚMERO TOTAL DE CONTRATACIONES SEGÚN SEXO Y EDAD EN GRUPO VOLCÁN





DESVINCULACIONES

Número de desvinculaciones según edad en Grupo Volcán



Número de desvinculaciones según edad y planta

	2020					
	Menos de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años	
	H	M	H	M	H	M
Quitalmahue	5	0	3	0	3	0
Concha y Toro	12	3	11	1	6	3
Lampa/fibrocementos	7	0	1	2	2	1
Agustinas	5	2	1	1	0	0
Mina Lo Valdés	1	0	1	0	0	0
Huachipa, Perú	5	3	7	2	0	1
Bodegas de distribución	9	1	0	0	4	1
TOTAL (VOLCÁN CHILE)	39	6	17	4	15	5

ROTACIÓN LABORAL

Mantener una rotación baja es clave para nuestra competitividad. En ese sentido, la optimización de nuestros procesos de selección, que están enfocados en habilidades y valores acordes a nuestra cultura organizacional, nos permitió que durante 2020 pudiéramos continuar disminuyendo la rotación laboral en todas nuestras operaciones, lo que implicó reducir en un 0,9% la rotación total en Chile.

	Planta Quitalmahue	Planta Concha y Toro	Planta Fibrocementos	Planta Huachipa, Perú	Mina Lo Valdés	Casa Matriz	Bodegas de distribución
2018	4,7%	2,0%	2,5%	0,22%	1,5%	2,6%	4,9%
2019	2%	1,4%	1,3%	3,3%	3,3%	2,7%	2,2%
2020	1,6%	0,9%	0,9%	1,7%	3,1%	1,1%	2,0%

ROTACIÓN TOTAL EN CHILE



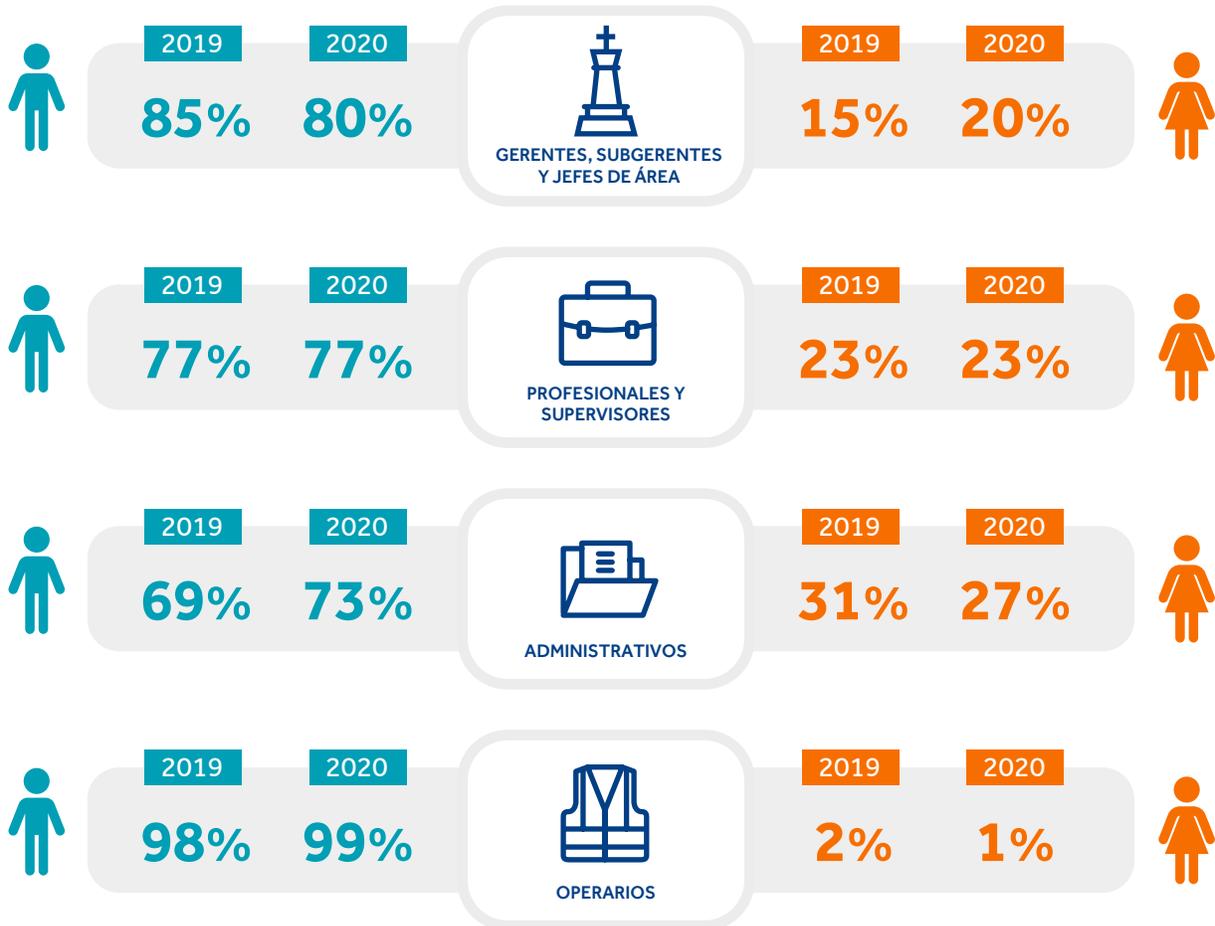


DIVERSIDAD DE GÉNERO Y LA INCLUSIÓN

[405-1]

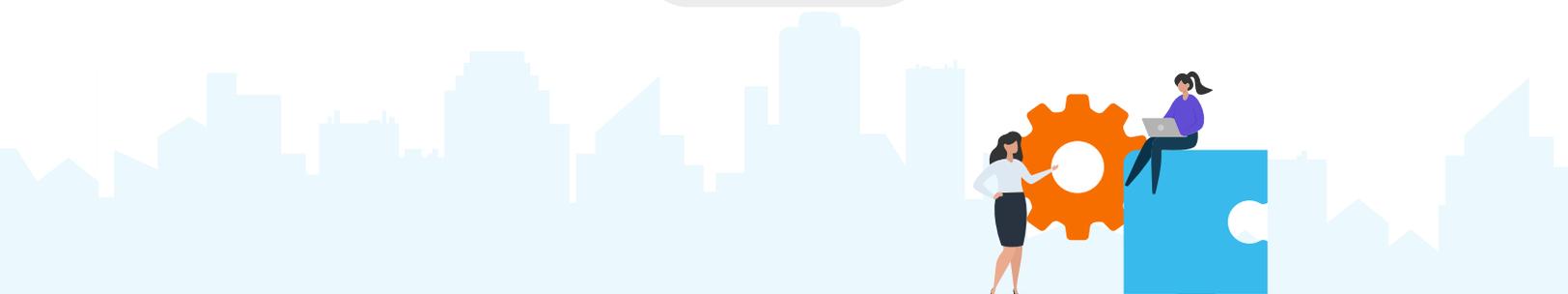
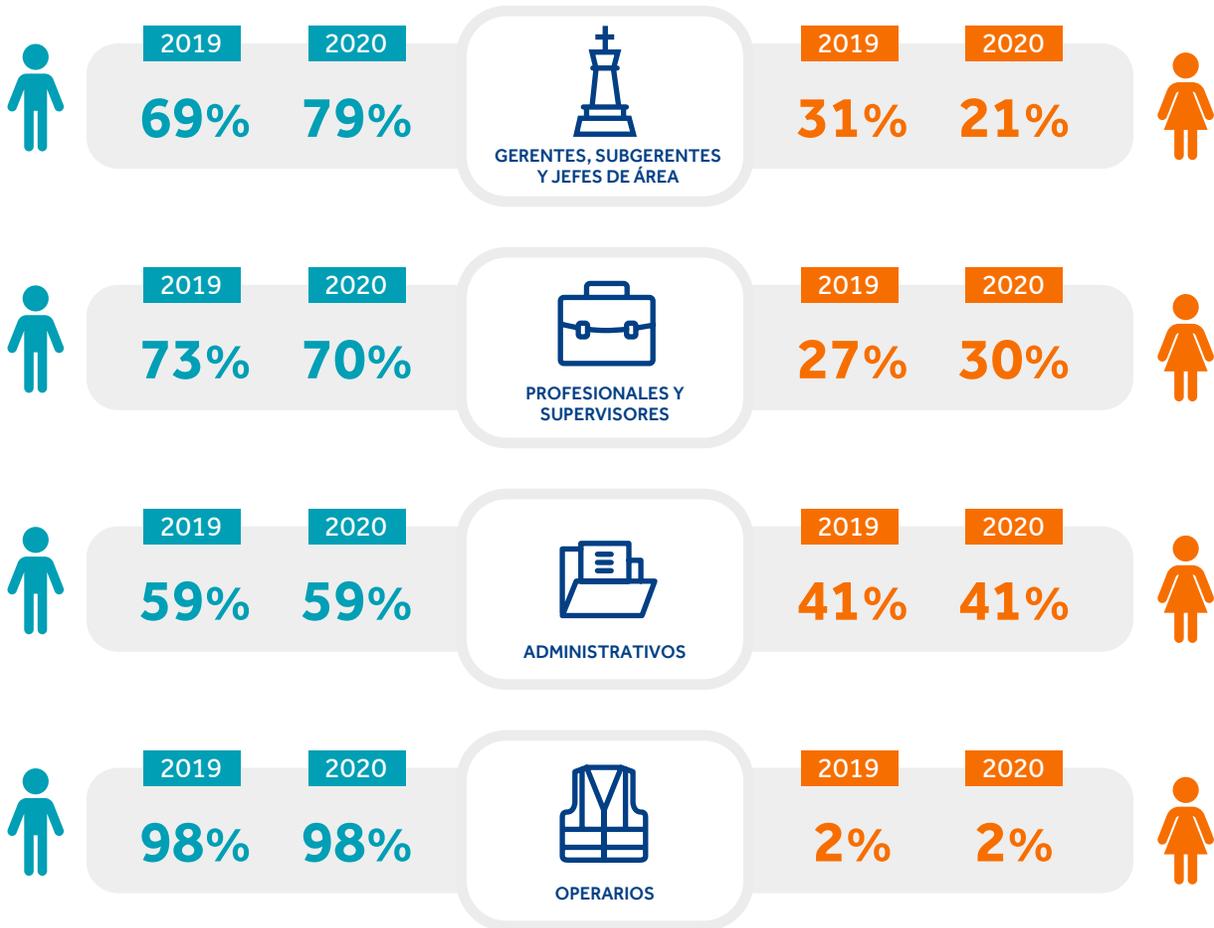
Avanzar en equipos más diversos implica dejar atrás estereotipos y prejuicios de una industria tradicionalmente masculina como es la construcción. Hemos aumentado anualmente el número de mujeres en operación y jefaturas, las que hoy representan un 16% de la dotación. Tenemos el desafío de continuar integrando mujeres en las labores operativas y de gerencia, donde aún no alcanzamos el 2%.

PORCENTAJE DE TRABAJADORES SEGÚN SEXO Y CARGO





 PORCENTAJE DE TRABAJADORES SEGÚN SEXO Y CARGO





TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD

En las plantas de Chile, actualmente se desempeñan cuatro trabajadores con algún tipo de discapacidad, los que representan el 1% de la dotación de sus respectivos lugares de operación⁴, cumpliendo así con la Ley 21.015 de inclusión laboral. El proceso de integración ha sido rápido y hemos contado con la colaboración de nuestros equipos, quienes han recibido formación en inclusión laboral.

Contar con personas en situación de discapacidad –junto con dar cumplimiento a la Ley de Inclusión Laboral– nos permite desafiarnos continuamente a incorporar infraestructura adecuada en los puestos de trabajo. Nuestra Unidad de Bienestar, es la encargada de apoyar a los colaboradores en situación de discapacidad.

⁴ Representan el 1% de los trabajadores de las plantas Quilmahue, Concha y Toro y Fibrocementos. No representan el 1% del total de la dotación de Volcán en Chile.

DISTINTAS GENERACIONES CON EL MISMO PROPÓSITO

CHILE	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años
Gerentes, subgerentes y jefes de área	2	31	18
Profesionales y supervisores	43	141	44
Administrativos	24	44	15
Operarios	24	85	77
Total por grupo etario	93	301	154
Total dotación	548		

PERÚ	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años
Gerentes, subgerentes y jefes de área	1	12	1
Profesionales y supervisores	12	22	1
Administrativos	6	13	1
Operarios	5	21	1
Total por grupo etario	24	68	4
Total dotación	96		





EQUIPO MULTICULTURAL

Producto de los recientes fenómenos migratorios, algunos trabajadores originarios de otros países se han integrado a nuestro equipo. En 2020, el 6,5% de la dotación son extranjeros, sumando un total de 42 personas en Grupo Volcán. Los colaboradores extranjeros provienen de 5 países, todos de Latinoamérica.

DOTACIÓN SEGÚN NACIONALIDAD EN GRUPO VOLCÁN



En Perú, los cuatro trabajadores extranjeros son de nacionalidad Venezolana.

NACIONALIDADES DE EXTRANJEROS EN OPERACIONES EN CHILE





REMUNERACIONES Y BRECHA SALARIAL

[405-2]

Pagamos salarios acordes al mercado. Los montos están establecidos en la Política de Remuneraciones, que determina de acuerdo a funciones, nivel de responsabilidad y competencias requeridas, los rangos salariales para empleados nuevos, mientras que para los antiguos se adiciona la evaluación de desempeño. Lo anterior, imposibilita la discrecionalidad o discriminación salarial en las contrataciones o ascensos.

Las brechas de salario corresponden al mayor tiempo de permanencia que tienen las jefaturas masculinas por sobre las femeninas quienes, debido a los cambios en la estructura del trabajo, se han integrado en los últimos años con mayor fuerza a la industria constructiva.

En las áreas operativas, la diferencia responde a que existe una mayor proporción de hombres en las áreas de producción –que requiere mayor experiencia y especialización– y una mayor proporción de mujeres en labores de aseo y mantenimiento, que son sueldos menores a los de operarios, pero siempre acorde al mercado.



A partir de 2020, el salario mínimo en Volcán es de **\$600.000 brutos mensuales**, un 84% superior al sueldo mínimo nacional.

Ratio del salario base y la remuneración de mujeres frente a hombres

VOLCÁN EN CHILE	2019		2020	
	Salario	Remuneración	Salario	Remuneración
Gerentes, subgerentes y jefes de área	-32%	-32%	-33%	-34%
Profesionales	7%	-2%	10%	3%
Administrativos	-2%	-5%	6%	4%
Operarios	-34%	-43%	-32%	-39%

VOLCÁN EN PERÚ	2019		2020	
	Salario	Remuneración	Salario	Remuneración
Gerentes, subgerentes y jefes de área	-42%	-41%	-68%	-66%
Profesionales	-48%	-49%	-39%	-40%
Administrativos	-25%	-25%	-27%	-27%
Operarios	-27%	-29%	-26%	-28%

En ambas tablas, se considera como salario el sueldo base de los/as colaboradores/as, mientras que como remuneración se considera la sumatoria del salario más la asignación familiar, tarjeta de alimentación y gasolina.

FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

[404-1, 404-2]

Contamos con un Plan de Capacitación supervisado por la Gerencia de Personas, que se encarga de identificar los perfiles de capacitación en cada cargo o área, evaluar el estado actual de competencias y proponer cursos de formación, alineados a nuestros objetivos corporativos para cada área.

El plan está enfocado en los siguientes ejes formativos:



SEGURIDAD

Herramientas para la evaluación, prevención y gestión de riesgos.



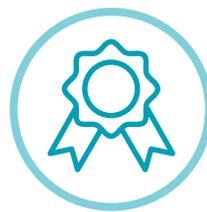
SOSTENIBILIDAD

Competencias y sensibilización en prácticas que fomenten el desarrollo sostenible, la eficiencia en el uso de recursos y la circularidad de residuos.



INNOVACIÓN

Habilidades y conocimientos para innovar en la ejecución de procesos y avanzar en el desarrollo de soluciones.



EXCELENCIA DE PROCESOS

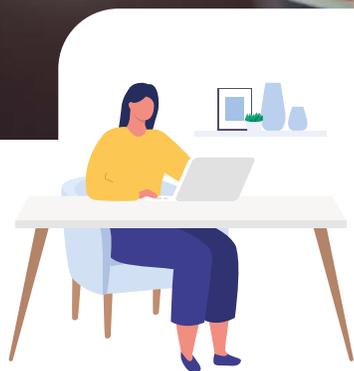
Herramientas para optimizar y agilizar los procesos productivos, además de habilidades para una impecabilidad ambiental.



PERSONAS

Conocimientos y habilidades para potenciar el desarrollo de las personas y la cohesión de los equipos.

Nuestro Plan se complementa con el Manual de Competencias, que asocia nuestros valores corporativos con las competencias mínimas de los distintos cargos y funciones. Además, las gerencias y áreas pueden solicitar capacitaciones en temas específicos, de acuerdo a sus necesidades y objetivos.



En 2020, reorientamos los cursos presenciales a una plataforma *online*,

fortalecimos herramientas de liderazgo y trabajo colaborativo de cara al teletrabajo e implementamos matrices de habilidades, para los cargos operativos.

En Perú, comenzamos a aplicar por primera vez el Plan de Capacitaciones, en respuesta a la medición de clima laboral de febrero de 2020, donde el desarrollo profesional fue la dimensión peor evaluada.

Estamos identificando—para todo el Grupo Volcán—la criticidad de cada cargo, evaluado la vulnerabilidad y ámbitos de responsabilidad con el objetivo de implementar planes de gestión, de sucesión y desarrollo de talentos durante 2021.

EVALUACIÓN DE IMPACTO LABORAL

Como parte del Plan, también evaluamos la transferencia de las habilidades adquiridas al puesto de trabajo. Las jefaturas directas son las encargadas de observar la aplicación de las nuevas herramientas y competencias, identificando brechas y proponiendo mejoras.



CURSOS FORMATIVOS

CAPACITAMOS

32 auditores internos en la actualización de la norma ISO 45001

SENSIBILIZAMOS

370 colaboradores sobre el proceso de actualización

FORMAMOS

COMITÉ DE GESTIÓN DE LA ENERGÍA

En 2020, a través de nuestro Plan de Capacitación pusimos énfasis en materias generales del Sistema Integrado de Gestión y también en temas específicos de eficiencia energética, debido a que certificamos nuestros sistemas según los requisitos de las normas ISO 45001:2018 e ISO 50001:2018, lo que conllevó el desafío de alinear a todos nuestros colaboradores en la actualización.

Capacitamos a 32 auditores internos en la actualización de la norma ISO 45001 –incorporando a 4 auditores nuevos– y formamos 22 auditores en la ISO 50001.

Sensibilizamos a 370 colaboradores sobre el proceso de actualización.

En el Marco de la implementación de la ISO 50001, formamos el Comité de Gestión de la Energía, que tiene la misión de implementar el sistema de gestión energética y conseguir una mejora en el desempeño.

En 2020, cinco de nuestros profesionales participaron del Programa de Formación Profesional de Gestores Energéticos, conducente a la Certificación Internacional Industrial Energy Manager (IEM) que forma líderes en proceso de gestión de la energía en industrias, con el auspicio de la Agencia de Sostenibilidad Energética de Chile.

GERENCIAS Y PROFESIONALES PARTICIPANTES DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE LA ENERGÍA

Gerencia General	Gerencia Industrial	Gerencia Técnica y Desarrollo Sostenible	Jefes de Plantas	Jefes de Mantenimiento	Jefe Procesos WCM	Ingenieros de Procesos WCM
------------------	---------------------	--	------------------	------------------------	-------------------	----------------------------



EL COMITÉ ES RESPONSABLE DE:

1. Asegurar que el sistema de gestión de la energía se establece, implementa, mantiene y mejora continuamente.
2. Asegurar la conformidad del sistema de gestión de la energía conforme con los requisitos de la Norma ISO 50001.
3. Implementar planes de acción para mejorar el desempeño energético.
4. Presentar informes sobre el desempeño energético a la alta Dirección.
5. Establecer criterios y métodos para asegurar que la operación y el control del sistema de gestión de la energía son eficaces.

Estamos enfocados en potenciar el trabajo en equipo y la coordinación de acciones, pensando en las ventajas y desafío que ofrece el teletrabajo, que se mantuvo para gran parte de la dotación durante 9 meses del año. Para ello, realizamos cursos dirigidos a todos nuestros líderes, profesionales y administrativos en los siguientes temas:



COORDINACIÓN DE ACCIONES



TRABAJO COLABORATIVO



HABILIDADES DE COMUNICACIÓN



MOTIVACIÓN DE EQUIPOS

En **Volcán Perú**, comenzamos a aplicar nuestro Plan de Capacitaciones de acuerdo a las necesidades y realidad de la planta. Los cursos se desarrollaron presencialmente hasta marzo y luego—debido a la contingencia sanitaria—de manera virtual, a través de la plataforma UBITs Learning⁵. Los cursos se enfocaron en habilidades blandas, liderazgo de equipos y habilidades técnicas.

Además, la plataforma UBITs cuenta con cursos adicionales enfocados en comunicación, actualización de normas ISO y nuevas regulaciones.

6 cursos obligatorios
96 colaboradores capacitados
57 de ellos realizaron cursos virtuales

Número de cursos y participantes en cada eje de capacitación

	2019		2020	
	Cursos	Participantes	Cursos	Participantes
Seguridad	5	46	2.540	5.139
Sostenibilidad	4	21	123	1.229
Innovación	0	0	1	24
Excelencia de los procesos	15	56	355	1.048
Personas	3	248	61	327
Total	27	371	3.080	7.767

*Comprende solo plantas de Volcán en Chile.

En el marco de una mejora en la administración, durante 2020 incorporamos todos los cursos de capacitación y a sus participantes en una sola plataforma de control, lo que explica el significativo aumento de cursos, ya que los años anteriores se reportaban solo las iniciativas bajo la administración de la gerencia de personas.





HORAS PROMEDIO DE CAPACITACIÓN SEGÚN CARGO Y SEXO

Volcán en Chile	2020	
	H	M
Gerentes y subgerentes	2,7	2,8
Jefaturas	2,4	2,6
Profesionales	3,8	5,5
Administrativos y secretarias	2,8	5,4
Operarios	1,2	1,3
Total por sexo	2	4,6

Volcán en Perú	2020	
	H	M
Gerentes y subgerentes	27,2	0,7
Jefaturas	21,1	26,9
Profesionales	17,9	7,2
Administrativos y secretarias	7,9	5,4
Operarios	13,7	0,1
Total por sexo	87,7	40,2

HORAS TOTALES DE CAPACITACIÓN

[404-2]

	2018	2019	2020
Chile	16.724	32.408	24.752
Perú	20.565	5.507	1.019

EVOLUCIÓN DE NUESTRAS HORAS PROMEDIO DE CAPACITACIÓN POR EMPLEADO⁶

	2018	2019	2020
Chile	81	63	47
Perú	277	60	11

Debido a la pandemia por COVID-19, suspendimos todas las actividades formativas presenciales, lo que impactó negativamente en las horas de capacitación, que durante 2020 disminuyeron un 24% en Chile y un 81% en Perú, respecto al 2019.

⁶ Calculado en función del total de horas reportado por cada país, dividido por el total de dotación.



EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

[404-3]

A través del Programa "Conociéndonos", evaluamos anualmente el desempeño de nuestros Gerentes, Subgerentes y Jefes de área. El cumplimiento de objetivos, su alineamiento con nuestros ejes estratégicos y el nivel de competencias laborales, son las tres grandes dimensiones con que evaluamos al 9% de la dotación, como forma de asegurar el alineamiento de las distintas áreas con nuestros valores y objetivos.

COLABORADORES EVALUADOS EN CHILE



En Perú, fue el primer año en que aplicamos la evaluación y medimos el desempeño de Gerentes, Subgerentes, Jefaturas, Administrativos y Operarios, sumando un 45% de la dotación. En 2021, ampliaremos la evaluación a todas nuestras áreas y cargos, tanto en Chile como en Perú.

COLABORADORES EVALUADOS EN PERÚ

	2020		
	M	H	Total
Nº de colaboradores evaluados	11	32	43
% respecto del total de colaboradores	11%	33%	45%



AMBIENTE SEGURO Y SALUDABLE PARA NUESTROS COLABORADORES

NUESTRA GESTIÓN DE CLIMA SE DESARROLLA POR TRES VÍAS PRINCIPALES:



1

GESTIÓN Y EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL



2

ASIGNACIÓN DE BENEFICIOS



3

PREVENCIÓN DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES





CLIMA LABORAL

Anualmente aplicamos una Encuesta de Clima Laboral, para conocer la percepción y expectativas de todos los colaboradores del Grupo Volcán. En 2020, logramos una amplia participación –un 4% más que en 2019– evaluando dimensiones como compromiso laboral, satisfacción con el trabajo y expectativas de desarrollo profesional.

Aún con las dificultades laborales provocadas por la pandemia, como trabajo remoto, confinamientos y licencias médicas, durante 2020 en Chile aumentamos los porcentajes de satisfacción en todas las dimensiones analizadas.

RESULTADOS ENCUESTA DE CLIMA EN CHILE

	2018	2019	2020
Afirmación global	89%	90%	94%
Compromiso laboral	80%	81%	86%
Satisfacción con el clima laboral	77%	78%	83%
Expectativas de desarrollo profesional	70%	69%	76%

*En 2020 se aplicó por primera vez la encuesta en Volcán Perú.



99%
DE PARTICIPACIÓN



78%
DE PARTICIPACIÓN



EN CHILE, COMUNICAMOS EL PROCESO DE EVALUACIÓN A TODA LA ORGANIZACIÓN, MEJORANDO LA PARTICIPACIÓN Y RECIBIENDO VALIOSAS OPINIONES SOBRE EL PROCESO, LO QUE NOS PERMITIRÁ MEJORAR EN 2021.

En Perú, por ser el primer año en aplicarse la encuesta, realizamos la evaluación en febrero –como una línea base– y luego en noviembre. Durante el primer levantamiento, logramos un 68%, mientras que en noviembre alcanzamos el 78% de satisfacción a nivel general.



Dimensiones **MEJOR** evaluadas



Impacto **80%**

Alineamiento estratégico **85%**

Relación con el equipo **85%**

Cultura **85%**

Dimensiones **PEOR** evaluadas



Remuneración y beneficios **46%**

Oportunidades de desarrollo **61%**



En respuesta a los resultados obtenido en Perú, aplicamos cuatro nuevos programas:

1. Plan de seguridad y salud COVID-19
2. Plan de Desarrollo de Líderes
3. Política de Equidad Salarial
4. Implementación de Programa "Conociéndonos"



BENEFICIOS PARA NUESTROS COLABORADORES

[401-2]

Diseñamos e implementamos un nuevo **Programa de Calidad de Vida**, encargado de mantener un set de beneficios para todos nuestros colaboradores con contrato indefinido o que llevan más de un año en Volcán. En 2020, destinamos \$537 millones de pesos en beneficios laborales, un 5% más que en 2019.

En marzo, incorporamos un tercer plan de salud, que cubre a todos quienes no estaban asegurados a inicios del año, que cuenta con seguro de vida y cobertura hospitalaria total para nuestros colaboradores y sus familias. El seguro, pensado como respuesta a la pandemia, es financiado en un 100% por Volcán.



Actualmente el **96%** de los colaboradores son sujetos de beneficios.

MANTENEMOS TRES TIPOS DE BENEFICIOS:

BENEFICIOS TRANSVERSALES

Aplican para todos los colaboradores.

- Bonos por festividades.
- Bono por vacaciones.
- Bono por matrimonio y defunciones.
- Beneficios para hijos en edad escolar.
- Prestaciones de salud.

BENEFICIOS ESPECÍFICOS

Comprenden acuerdos logrados en negociaciones colectivas o necesidades particulares que identificamos.

- Bonos de movilización.
- Bonos de matrícula para hijos en educación superior.
- Becas para colaboradores que sean admitidos en la educación superior.

BENEFICIOS COMPLEMENTARIOS

Una parte es financiada por Volcán y otra por los trabajadores.

- Descuentos en seguros de vida.
- Plan de asistencia médica
- Seguro por incapacidad e invalidez.

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD

[403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10]

Nuestro programa **VOLCÁN CERO** materializa los lineamientos de salud ocupacional y forma parte del **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**, estando certificado bajo la norma ISO 45001:2018, estándar bajo el que certificamos en 2020 todas nuestras operaciones. Además, funcionamos bajo los lineamientos de **WORLD CLASS MANUFACTURING (WCM)**, donde el pilar de Seguridad y Salud Ocupacional de WCM se basa en **MÁS DE 20 ESTÁNDARES** de seguridad a nivel mundial, a los que se suman las distintas herramientas que se han implementado con el objetivo de eliminar riesgos detectados por las personas, tales como:



Avisos a Tiempo.

Matriz de Peligros y Riesgos.

Uso de **SHEARO (Safety, Health, Environment and Site Risk Order)** para eliminar la causa de los incidentes.

Trabajo mancomunado con los trabajadores para fomentar la eliminación de comportamiento inseguros, a través de **SMAT (Safety Management Audit Tool)**.

VOLCÁN CERO en cada planta opera a través de diez pilares, donde cada uno es impulsado por un líder, siendo 10 colaboradores, quienes deben fomentar el cumplimiento del pilar, supervisar su ejecución y logro de metas, además de rendir cuentas al Gerente General.

Las medidas aplican transversalmente para trabajadores propios y contratistas, con el objetivo de tener cero accidentes.



Mantenemos un jefe de seguridad y salud ocupacional en cada planta de producción, quien rinde cuentas al jefe corporativo de Seguridad y Salud Ocupacional.

Realizamos capacitaciones periódicas, inducciones a los nuevos empleados y desayunos mensuales donde incentivamos el auto cuidado y la prevención de riesgos. Informamos a los colaboradores sobre cualquier tema de interés sobre la seguridad y salud ocupacional, actividad realizada a través del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, que representa a la totalidad de nuestros trabajadores.





CUIDADO DE LA SALUD

Contamos con seguros médico y dental, además de un Centro Policlínico ubicado adyacente a la Planta Concha y Toro, que presta servicios médicos básicos a los colaboradores –propios y contratistas– además de sus familias. Anualmente realizamos operativos preventivos en oftalmología y salud dental, pero en 2020 no los llevamos a cabo, debido a la pandemia.



Desde marzo, pusimos el foco en la prevención de contagios por COVID-19 y para ello tomamos medidas preventivas:

TRABAJO REMOTO para todo el personal no crítico para producción.

Trabajadores con enfermedades crónicas o mayores de **60 AÑOS** fueron enviados a sus casas, **RESPETANDO SU SUELDO COMPLETO**.

ELEMENTOS DE SANITIZACIÓN, entrega permanente de mascarillas y alcohol gel en plantas y oficinas.

Aplicación de **PRUEBAS RÁPIDAS PCR** y de determinación de antígenos de manera periódica y aleatoria.

Se mantuvo en todo momento la **ATENCIÓN MÉDICA EN EL POLICLÍNICO**.

IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS

El área de Seguridad y Salud Ocupacional monitorea las enfermedades profesionales y accidentes, los que son investigados y estudiados con fines de aprendizaje, resguardando la identidad de los colaboradores implicados. Además, de acuerdo a la Ley 16.744, recibimos asesorías en seguridad y salud ocupacional, por parte de la Asociación Chilena de Seguridad.

RIESGOS SEGÚN TIPO DE OPERACIÓN



INDUSTRIAL

Atrapamiento, caída al mismo o distinto nivel, atropello, contacto eléctrico.



BODEGA

Atrapamiento, golpes, caída al mismo o distinto nivel.



COMERCIALES Y TRANSPORTE

Colisión y choque, atropello, caída en obras.

Involucramos a los colaboradores en la identificación de riesgos, mediante tres iniciativas:

SMAT: Observación y análisis de condiciones inseguras por parte del colaborador. Riesgos son eliminados en un trabajo conjunto.

Avisos a tiempo: Observación y reporte de acciones inseguras por parte de los colaboradores, las que son evaluadas por el área responsable y se toman medidas correctivas. Los reportes son cargados en la plataforma web sso.volcan.cl

Campañas de seguridad: Nuestros colaboradores levantan riesgos y sensibilizan a otros sobre las medidas de prevención en plantas.



CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

Una cultura de seguridad y salud ocupacional es la base de una operación segura. En 2020, realizamos 2.677 horas de capacitación en seguridad y prevención en Chile y 9 horas en Perú.

Los cursos abordaron los siguientes temas en tres áreas:

PROCEDIMIENTOS ESENCIALES

- Prevención de accidentes.
- Prevención de riesgos en equipos y maquinarias.

PREVENCIÓN DEL COVID-19

- Definiciones.
- Medidas preventivas.
- Aplicación de protocolo Volcán.

RESPUESTA A EMERGENCIAS

- Reanimación
- Uso de desfibrilador
- Uso de extintores

CAPACITACIÓN		
OPERACIÓN	HORAS TOTALES	
	2019	2020
Concha y Toro	7.520	1.387
Quitalmahue	7.094	1.066
Fibrocementos	3.506	224
Minera Lo Valdés	1.219	108
Huachipa, Perú	7	9
TOTAL	19.346	2.794



ACCIONES PREVENTIVAS

Hemos eliminado todas aquellas interacciones entre los colaboradores y las máquinas que puedan ocasionar lesiones con graves consecuencias. Nuestros colaboradores no interactúan con los vehículos en las tareas de carga y no existen desniveles de piso en plantas ni en áreas de tránsito.

Prevenimos la generación de enfermedades como silicosis, hipoacusia o trastornos músculo esqueléticos, a través de medidas de encapsulamiento, espacios insonorizados, límite de 25 kg. para carga humana y reparación de sistemas de transporte. En 2020, tuvimos un trabajador con enfermedad profesional, correspondiente a una licencia por estrés laboral.

Además, desarrollamos instancias especiales para trabajadores contratistas, donde se incentiva el autocuidado, la identificación de riesgos y prevención de accidentes.

En 2020, contamos con gran porcentaje de avance en esta metodología:

Concha y Toro	Quitalmahue	Lampa	Minera Lo Valdés	Bodegas de distribución	Workcenter
87%	99%	97%	75%	98%	98%

Volcán Perú, durante el año implementó la cuarta "S", y finalizará el proceso en 2021.

5S, UN APOORTE A LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

A través de esta metodología japonesa, optimizamos las zonas de trabajo a través de:





ESTADÍSTICAS DE ACCIDENTABILIDAD

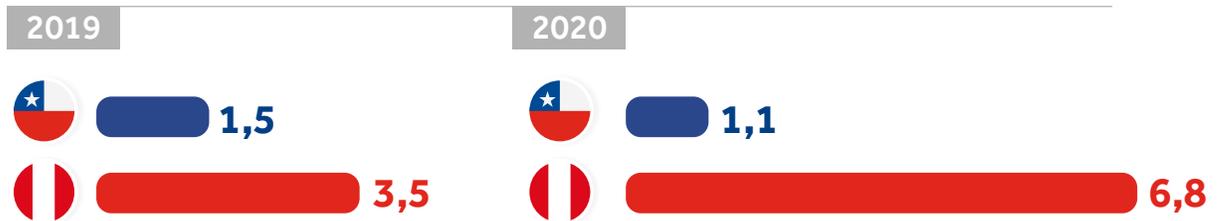
[403-2, 403-9]

En 2020, **en Chile se registraron 6 accidentes laborales** en trabajadores propios y 3 en colaboradores contratistas. Del total de lesiones, dos fueron accidentes de alta consecuencia, debido a contusiones y atrapamiento de dedos. **En Perú, se registraron 8 lesiones por accidentes**, de los cuales 2 fueron colaboradores contratistas. Ninguno de los accidentes fue de alta consecuencia, y correspondieron a ingresos de partículas en zona ocular y lesiones en los dedos.

Chile	2019	2020
Número de accidentes con lesiones	9	6
Número de días perdidos	180	154

Perú	2019	2020
Número de accidentes con lesiones	3	6
Número de días perdidos	25	60

TASA DE ACCIDENTABILIDAD



TASA DE SINIESTRALIDAD



RELACIONES CON LOS TRABAJADORES

[102-41]

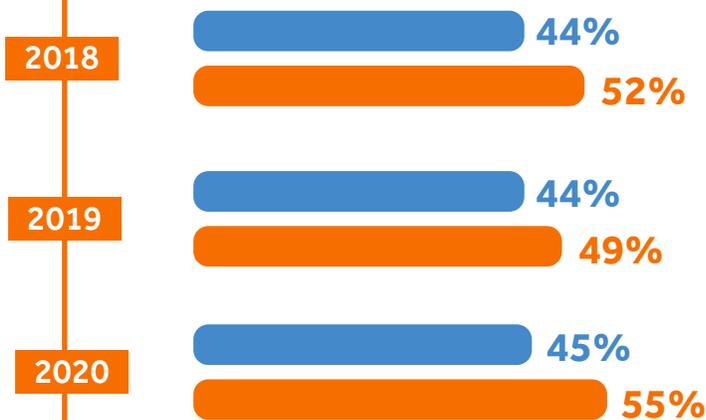
Mantenemos una comunicación constante y cercana con nuestros cuatro sindicatos de Chile. Facilitamos la comunicación y participación de colaboradores a través de los sindicatos, la Gerencia de Personas y el canal de denuncias, disponiendo de canales presenciales y telefónicos para recibir opiniones y requerimientos, mientras que el Canal de denuncias, es utilizado para señalar preocupaciones éticas o legales.

A través de la Gerencia de Personas, nos comunicamos constantemente con los colaboradores de Perú, quienes no se han organizado colectivamente.

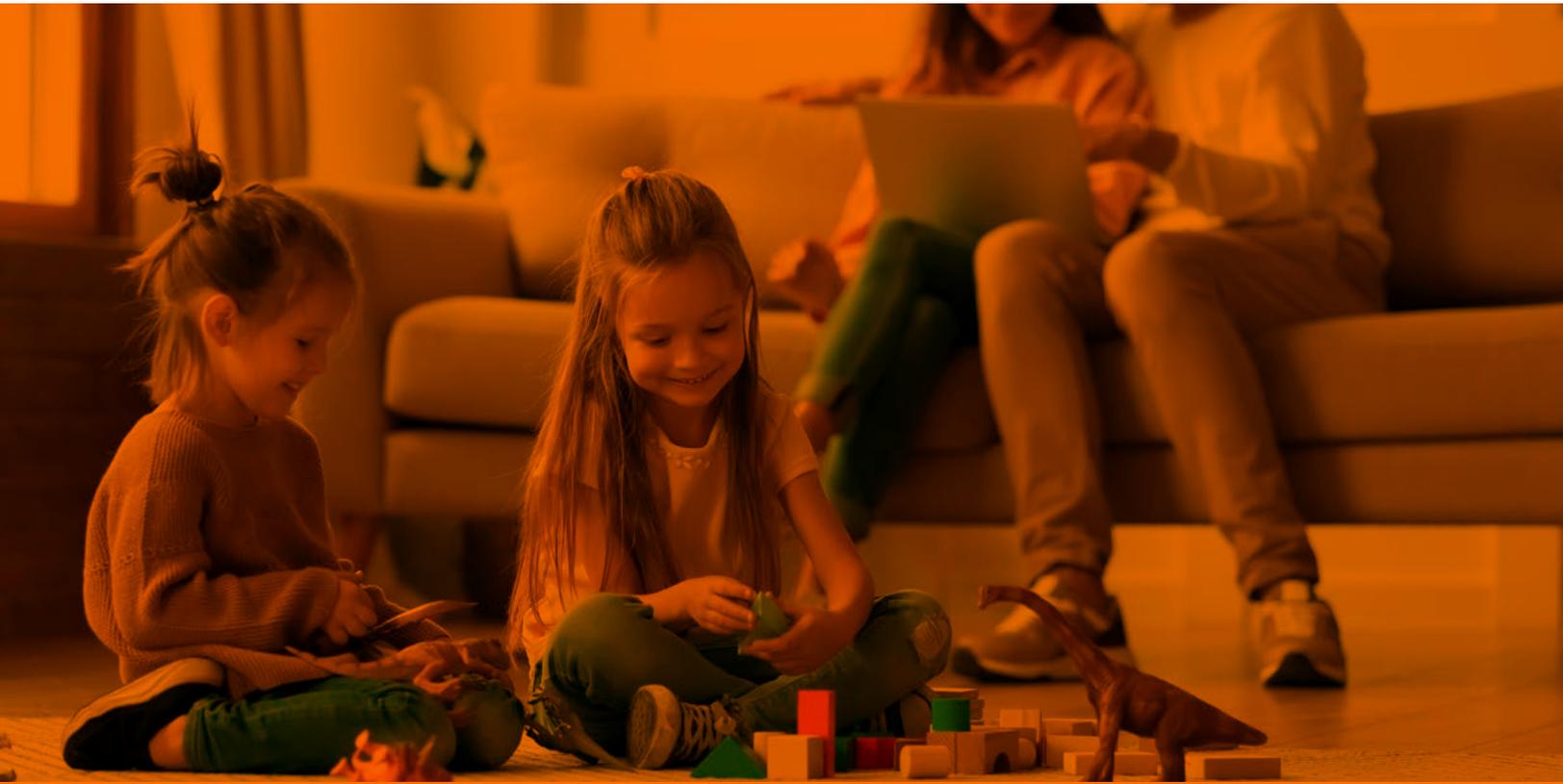
En 2020, el porcentaje de trabajadores sindicalizados aumentó levemente, mientras que aquellos con extensión sindical sumaron un 6% más que en el período anterior.



PORCENTAJE DE TRABAJADORES ORGANIZADOS COLECTIVAMENTE EN GRUPO VOLCÁN



■ Trabajadores sindicalizados
 ■ Trabajadores sindicalizados y con extensión sindical



RELACIONES CON LA COMUNIDAD

[413-1]

La comuna de Puente Alto, donde se ubican 2 de nuestras 4 plantas, tiene 123 años de historia y nosotros llevamos 72 años operando en la zona. Es de nuestro interés, permanecer por muchos años en la comuna, y por eso establecemos relaciones de largo plazo con nuestros vecinos.

En 2020, reorientamos nuestros esfuerzos en ayudas directas, debido a las necesidades que identificamos en la zona a raíz de la pandemia y los continuos confinamientos, que mermaron la capacidad económica de muchas familias que viven cerca de las plantas.

Desde el inicio de la pandemia, donamos insumos para 100 almuerzos diarios y, debido a las necesidades crecientes de las personas, **entre septiembre y diciembre de 2020 donamos**

insumos para 150 almuerzos diarios. La contribución, permitió entregar más de 11 mil almuerzos solidarios entre vecinos.

Además, **apoyamos a 51 familias en el mejoramiento de sus viviendas**, con la donación de productos como Volcanita, Aislantes, Siding y Fieltro asfáltico. **En Perú, realizamos una donación a la comunidad de Rio Seco – Cieneguilla**, que consistió en la entrega de materiales y la instalación de un módulo de 67m², que actualmente sirve de **comedor social en la parroquia “Preciosísima sangre”**, quienes prestan apoyo a familias de la comunidad. Además, en navidad entregamos 198 panetones, un tradicional alimento dulce peruano, que muchas familias no se pueden permitir por su costo.

“Una empresa que está permanentemente preguntándose qué hacer en su sector, es decir, el lugar que tiene aledaño (...) entendiéndolo que la gente que trabaja en Volcán mayoritariamente es de Puente Alto, a mí me da una impresión realmente positiva.”

Ricardo Acosta, Párroco Iglesia San Esteban de Puente Alto.

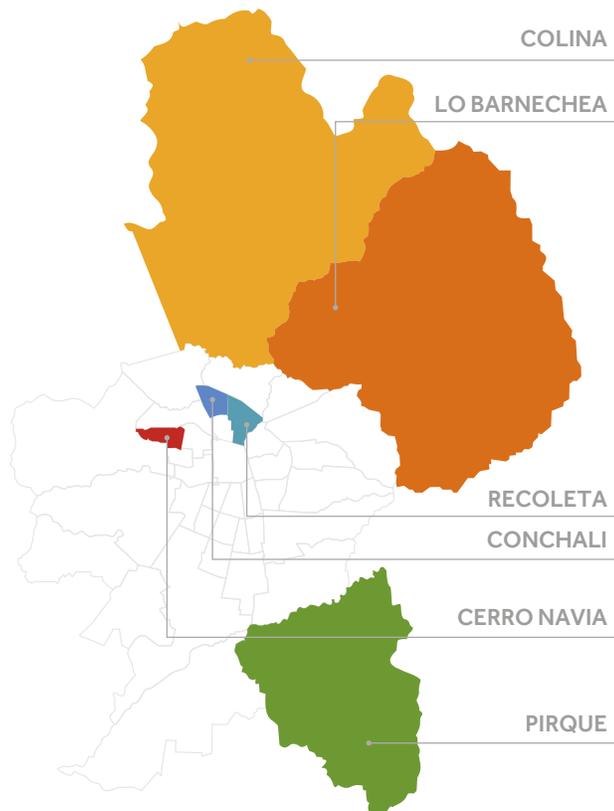


MEJORAMIENTO DE VIVIENDAS

Continuamos aportando en lo que mejor sabemos hacer: mejorar las viviendas. Llevamos a cabo 13 iniciativas solidarias, y de esas 5 fueron en Puente Alto, donde reparamos la casa parroquial de Nuestra Señora de Montserrat, parroquia colindante con nuestra planta. Además, construimos una habitación para un vecino en situación de calle y construimos tres viviendas sociales de emergencia para tres mujeres jefas de hogar, que estaban en situación de vulnerabilidad.

En otras 8 comunas⁷, apoyamos a 8 familias vulnerables reparando sus viviendas, aislándolas del frío y mejorando las techumbres, logrando apoyar en total a más de 30 personas, con las siguientes iniciativas:

Comuna	Descripción iniciativa	Contribución material
Cerro Navia	Reparamos viviendas de emergencia, mejorando su aislación térmica.	40 rollos de Lana de Vidrio, Fibrocementos y Fieltro asfáltico.
Conchalí	Reparación de vivienda para familia vulnerable de 9 personas.	105 planchas de Volcanita, 5 rollos de lana libre
Colina	Reparación de casa de orden religiosa.	156 planchas de Volcanita.
Lo Barnechea	Reparación y aislación de vivienda a familia vulnerable.	40 rollos de lana de vidrio.
Recoleta	Reparación y aislación de vivienda a familia vulnerable.	40 rollos de lana de vidrio.
Pirque	Reparación de vivienda a familia vulnerable.	500 planchas de Volcanita.



⁷ Conchalí, Cerro Navia, Pirque, Recoleta, Lo Barnechea, Independencia, Colina y Valparaíso.

En abril, colaboramos con productos Volcán para la construcción industrializada acelerada, de una sede médica liviana en respuesta a la alta demanda de pacientes COVID-19. El proyecto se llevó a cabo en el estacionamiento del Hospital Clínico de la Universidad de Chile: Dr. José Joaquín Aguirre, en la comuna de Independencia. Posteriormente, en Valparaíso, apoyamos la construcción de terraza para la escuela de surf "Valpo Surf", que dicta clases a niños vulnerables.

EMPLEO LOCAL

Estamos orgullosos que el 65% de los colaboradores de planta Quitalmahue, y el 58% de planta Concha y Toro, viven en la misma comuna donde estamos ubicados. En nuestra planta Fibrocementos, el 31% de los colaboradores vive en el sector (Lampa y Quilicura). Además, el 25% de los trabajadores de Minera Lo Valdés viven en San José de Maipo, comuna donde se ubica nuestra operación.

Mantenemos una alianza con la Oficina de Intermediación Laboral (OMIL) de seis municipalidades de nuestra área de influencia y apoyamos la formación de los alumnos de cuatro instituciones educativas.



Desarrollamos una alianza para prácticas profesionales con los colegios Sergio Silva Bascuñán, Particular Politécnico Eyzaguirre e Instituto Profesional de Puente Alto, y además continuamos con nuestro convenio con el instituto profesional DUOC-UC sede Puente Alto.

Estas alianzas nos permiten incorporar alumnos en práctica a nuestras operaciones, beneficiando a los estudiantes para que, durante el verano, adquieran experiencia práctica y conocimiento técnico en nuestras plantas.

FORMACIÓN DE INSTALADORES

Debido a las restricciones sanitarias, reorientamos el nuestro programa Volcán Experto y realizamos tres cursos *online*, a través de la plataforma ProCapacitación, donde supervisamos los contenidos y realizamos capacitaciones, pero no participamos directamente.

Realizamos 31 capacitaciones gratuitas y abiertas a todo público, a través de nuestras redes sociales.



CAPÍTULO

4

CONSTRUCCIÓN SUSTENTABLE





TEMAS MATERIALES DE VOLCÁN (TM)

[103-1, 103-2, 103-3]

Circularización de residuos
Contribución a la lucha contra el cambio climático
Productos de bajo impacto en su ciclo de vida

¿POR QUÉ SON RELEVANTES?

La circularización de residuos, la gestión de emisiones y su contribución a la lucha contra el cambio climático y la elaboración de productos que disminuyan el consumo de agua y energía durante el proceso constructivo y luego durante la habitación de las edificaciones, resulta fundamental para disminuir la presión que hace la industria constructiva sobre el planeta y, por otro lado, para cumplir con nuestro propósito corporativo.

¿DÓNDE SE GENERA EL IMPACTO?

El impacto se genera en toda nuestra cadena de valor, en esfuerzos que van desde la incorporación de materiales reciclados como insumos, pasando por productos eco-eficientes en el uso e instalación, hasta la disposición responsable de residuos. **Las acciones en estos ámbitos impactan en nuestros colaboradores, proveedores, clientes y usuarios finales.**

¿QUÉ HACE VOLCÁN?

A través del Comité de Gerentes, monitoreamos nuestra cadena de valor en Chile y Perú, favoreciendo la compra a proveedores locales, la incorporación de materiales no vírgenes en los procesos, el uso eficiente de la energía – a través de estándares internacionales – y una gestión hídrica responsable, con el objetivo de reducir continuamente el impacto de nuestras operaciones, al tiempo que aumentamos la producción de **soluciones constructivas, que permitan edificar con menos agua y energía, en menos tiempo y con menos impacto ambiental.**

PROGRAMA VOLCÁN SOSTENIBLE

A través de este programa, realizamos nuestra gestión ambiental, monitoreamos las actividades industriales y procuramos la mejora continua bajo las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 e ISO 50001 de calidad, medioambiente, seguridad y salud ocupacional y, eficiencia energética de nuestro Sistema Integrado de Gestión. Contamos con ocho pilares para administrar, medir y mejorar la gestión ambiental, controlando el cumplimiento de metas, identificando riesgos y corrigiendo vulnerabilidades.

PILARES DE GESTIÓN DEL PROGRAMA VOLCÁN SOSTENIBLE



Durante 2020, invertimos \$107 millones de pesos en prevención ambiental, y \$157 millones de pesos en proyectos de mitigación ambiental, este último un 53% menos que en 2019.





EFICIENCIA ENERGÉTICA

Nos enfocamos en reducir el uso de la energía, buscando disminuir las emisiones de carbono y gases de efecto invernadero, junto con reducir los costos operacionales.

En Chile y Perú, nuestras plantas son abastecidas por el Sistema Interconectado de cada país –cuya electricidad proviene de fuentes fósiles y renovables convencionales y no convencionales– además, utilizamos gas licuado de petróleo y gas natural en máquinas propias, ubicadas dentro de las plantas.

En 2020, creamos un nuevo Comité de Gestión de la Energía, donde nuestros profesionales de las distintas áreas monitorean el uso energético, capacitan al resto de la organización y proponen mejoras.

Nos certificamos bajo la norma ISO 50001, que garantiza la mejora continua de nuestra eficiencia energética, la disminución de costos y la reducción de gases de efecto invernadero. Con esto, estamos a la vanguardia de las empresas, en el marco de la nueva legislación de eficiencia energética en Chile, aprobada durante 2019.

En 2020, cinco de nuestros profesionales participaron del Programa de Formación Profesional de Gestores Energéticos, conducente a la Certificación Internacional Industrial Energy Manager (IEM) que forma líderes en proceso de gestión de la energía en industrias, con el auspicio de la Agencia de Sostenibilidad Energética de Chile.





CONSUMO DE ENERGÍA DENTRO DE NUESTRAS PLANTAS

[302-1]



Por nuestro tipo de producción, consumimos energía eléctrica y calórica en procesos de corte, manufactura, secado y terminación. En 2020, en Perú disminuimos en un 16% el consumo de diésel y redujimos en un 7% el uso de energía eléctrica, mientras que aumentamos el uso de gas natural en un 22,7%. En Chile, disminuimos el consumo de energía eléctrica en un 1,3% y de gas natural en un 0,5%.

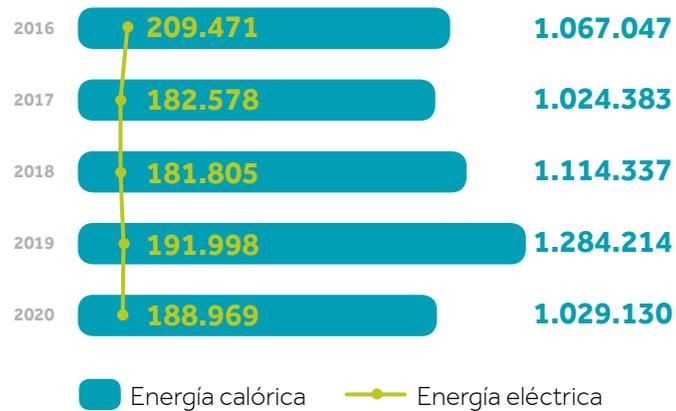
Además, en Chile disminuimos en un 7% el consumo de coque, ya que utilizamos un carbón metalúrgico de mayor granulometría, que permite mejorar su rendimiento calorífico.

	CHILE (GJ)		PERÚ (GJ)	
	2019	2020	2019	2020
Energía eléctrica	181.060	178.787	10.938	10.182
Gas natural	1.035.721	996.308	1.205	1.477





EVOLUCIÓN DEL CONSUMO DE ENERGÍA EN GRUPO VOLCÁN GJ





CONSUMO DE ENERGÍA FUERA DE NUESTRAS PLANTAS

[302-2]

Los consumos energéticos fuera de nuestra organización provienen de las actividades de transporte de insumos, hacia nuestras plantas y en el despacho de productos, así como también desde nuestras plantas a todo el territorio nacional tanto en Chile como en Perú.

En Chile, aumentamos un 63% el consumo de combustible debido al incremento de despachos, junto con distribuir productos a nuevas localidades más alejadas –principalmente dentro de la región del Biobío, la región de Los Lagos y la región de Magallanes–.

En Perú, la disminución se debe al menor número de viajes realizados, debido a la paralización total de la industria durante los meses de marzo y junio, en que Perú estuvo en cuarentena total, lo que incidió en que disminuyera en un 5% el consumo de petróleo.

TONELADAS DE PETRÓLEO



En Chile comenzamos a optimizar el sistema de transporte a través de un nuevo software de gestión de carga, que nos permite estibar los camiones en su totalidad y disminuir los viajes de los mismos, ya que, vuelven vacíos a las plantas. Este sistema, comenzó su aplicación en diciembre del 2020, por lo que sus resultados serán evaluados en el próximo período.



INTENSIDAD DEL CONSUMO ENERGÉTICO

[302-3]

La intensidad energética, refiere a la relación entre la energía consumida y una unidad de producción. A menor intensidad energética, más eficiente es el uso de la energía, ya que podemos generar igual o más productos, con el mismo o menor recurso energético. Monitoreamos constantemente las líneas de producción, identificando oportunidades de eficiencia.

En 2020, aumentamos el consumo de energía en la producción de lana de vidrio, debido a la detención de los hornos realizada en julio, como consecuencia de una cuarentena preventiva, que llevamos a cabo para prevenir contagios del virus COVID-19. Respecto a la lana mineral, el aumento obedece a cambios en la variabilidad de productos y sus distintos tipos de consumo.

En el caso de yeso, logramos disminuir el consumo eléctrico al aumentar la disponibilidad de los equipos más modernos y eficientes, mientras que en Volcanita, mejoramos la velocidad de producción y continuamos disminuyendo el peso de las placas –sin afectar su solidez– con lo que reducimos el tiempo de secado, lo que en consecuencia disminuye la energía calórica utilizada para secar las planchas.

En la línea de producción de yeso, desarrollamos un proyecto de partida de calcinación con un encendido escalonado, logrando llegar a las temperaturas adecuadas para la operación, con un menor consumo de gas natural, lo que nos permitió mejorar la eficiencia energética de los hornos en un 5%.

Planta	Tipo de Energía	Consumo			Variación	Porcentaje
		2020	2019	Unidad		
QUITALMAHUE	Eléctrica	1,898	1,901	kWh / Kg	-0,0033	-0,17%
	Calórica	0,151	0,148	m ³ / Kg	0,0025	1,69%
CONCHA Y TORO	Eléctrica	621,85	599,73	kWh/Ton	22,1224	3,69%
	Calórica	1713,99	1577,67	kWh/Ton	136,3192	8,64%
LAMPA	Eléctrica	0,772	0,801	kWh / m ² N	-0,0291	-3,63%
	Calórica	0,090	0,090	Sm ³ / m ² N	0,0000	0%



INICIATIVAS PARA LA REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE ENERGÍA

[302-4]



En las plantas de Chile, realizamos una serie de iniciativas para aumentar la eficiencia energética:

PLANTA CONCHA Y TORO	Optimización de proceso de encendido de Hornos de Calcinación.	Disminuimos los sobreconsumos de energía calórica en hornos de calcinación. Esto permitió disminuir en un 5% el consumo de energía generada con gas natural.
	Reducción de peso de planchas de Volcanita.	En la línea 2 de Volcanita, redujimos el volumen de agua en las planchas, disminuyendo así la energía calórica requerida para secar las planchas. Lo que nos permitió mejorar en un 5% la eficiencia.
	Aumento de la velocidad de producción.	Incrementamos la velocidad, con el objetivo de lograr aumentar en un 4% la productividad, lo que permitirá –en 2021- aumentar un 4% la eficiencia energética.
PLANTA QUITALMAHUE	Eliminación de puntos de pérdida de calor en horno de curado.	Identificamos con cámara termo gráfica y reparamos las fugas de calor. Posteriormente, realizamos mejoras estructurales y capacitamos a los colaboradores en la detección temprana de problemas.
	Optimización del proceso de fundición de vidrio.	Estandarizamos el manejo del horno de fusión, disminuyendo el consumo eléctrico que comprende el 45% de la energía eléctrica total utilizada en la planta.
	Disminución de tiempos de partida de producción	Identificamos los estancamientos y determinamos las tareas que podían optimizarse, acortándolas o desarrollándolas en paralelo. Luego, estandarizamos el proceso de levantamiento de potencia y capacitamos a los operarios, lo que permitió reducir los tiempos para comenzar la producción en 2,8 horas (un 25% menos), lo que se tradujo en 6% menos de consumo del Horno Fusión.
	Optimización de polimerización	Proyecto 2021, donde estableceremos condiciones óptimas de transferencia de calor, reduciendo el uso de gas natural.
PLANTA LAMPA	Instalación de bomba de desplazamiento.	Instalamos una bomba de desplazamiento positivo en la alimentación del refinador de celulosa. Comprende un 2,1% de mejora en eficiencia respecto al promedio de 2019. Además, implementamos un control automático de bomba vertical de pozo en líneas de producción. Logramos un 1,6% de mejora en eficiencia del mes de puesta en marcha (noviembre 2020) con respecto al mes anterior.
	Optimización de demanda de vapor en proceso de auto clavado.	Ajustamos las curvas de operación del autoclavado y finalizamos el 2020 con un 75% del proyecto implementado, lo que permitió mejorar en un 2,2% la eficiencia.

En Perú, desarrollamos mejoras para la reducción del consumo de gas en la fabricación de Volcanita, logrando una disminución del 9%. Para lograrlo, cambiamos la dosificación de aditivos, disminuyendo la merma de insumos, lo que nos permitió aumentar la disponibilidad del secador.



GESTIÓN HÍDRICA RESPONSABLE

[303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5]

El agua necesaria para el consumo humano y uso industrial en nuestras operaciones proviene de dos fuentes: agua subterránea –extraída mediante pozos– y agua de la red pública. Solo la planta Quitalmahue depende en su totalidad de la red pública de alcantarillado, mientras que planta Lampa, extrae de pozos profundos, utilizando la red pública solo para consumo humano.

Somos conscientes del contexto hidrológico de Chile y Perú, por lo que buscamos la máxima eficiencia en cada uno de nuestros procesos. En 2020 disminuimos nuestro consumo

de agua de pozo en un 13% y redujimos en un 25% el consumo de agua desde la red pública. Lo anterior resulta especialmente importante, porque durante el último trimestre del 2020, las comunas de San José de Maipo, Puente Alto y Lampa, fueron declaradas zonas de estrés hídrico por el Ministerio de Obras Públicas de Chile.

Nos hacemos cargo de la eficiencia hídrica en tres etapas del ciclo de vida de nuestros productos:

ELABORACIÓN DE PRODUCTOS

Procuramos extraer la menor cantidad de agua posible, recirculando agua en nuestros procesos.

USO DE NUESTROS PRODUCTOS

Nuestros materiales, al ser despachados listos para usar, no necesitan agua durante el proceso de construcción, a diferencia del hormigón y albañilería.

DISPOSICIÓN DE RESIDUOS

Nos preocupamos de los residuos y efluentes, ya que, una deficiente gestión de nuestros procesos de fabricación puede impactar en la calidad y disponibilidad del agua. Para ello, contamos con procesos de recirculación de agua y tratamos el agua antes de disponerla en el alcantarillado, cumpliendo con la normativa nacional.

EXTRACCIÓN DE AGUA TOTAL EN m³ SEGÚN FUENTE

	2019	2020	Variación
 RED PÚBLICA	247.553	186.324	-25%
 SUBTERRÁNEA	277.592	240.622	-13%
TOTAL	525.145	426.946	-19%

Comprende las operaciones de Chile y Perú.

UTILIZACIÓN DEL AGUA

CONCHA Y TORO

Utilizamos el agua para la fabricación de planchas de Volcanita y luego, parte de esa agua, la disponemos en el alcantarillado, ya que, no tenemos efluentes significativos.

QUITALMAHUE

Tomada desde la red pública, una vez que el agua ingresa al proceso, recircula a través de nuestro sistema de filtrado de agua, sin generar efluentes significativos.

LAMPA

Es extraída y almacenada en distintos estanques para ser utilizada. Luego de servir en nuestros procesos, es tratada – eliminando los residuos sólidos y peligrosos – y posteriormente descargada.

HUACHIPA, PERÚ

Utilizamos el agua para la fabricación de planchas de Volcanita y luego, parte de esa agua, la disponemos en el alcantarillado.

CONSUMO DE AGUA SEGÚN PLANTA (m³)

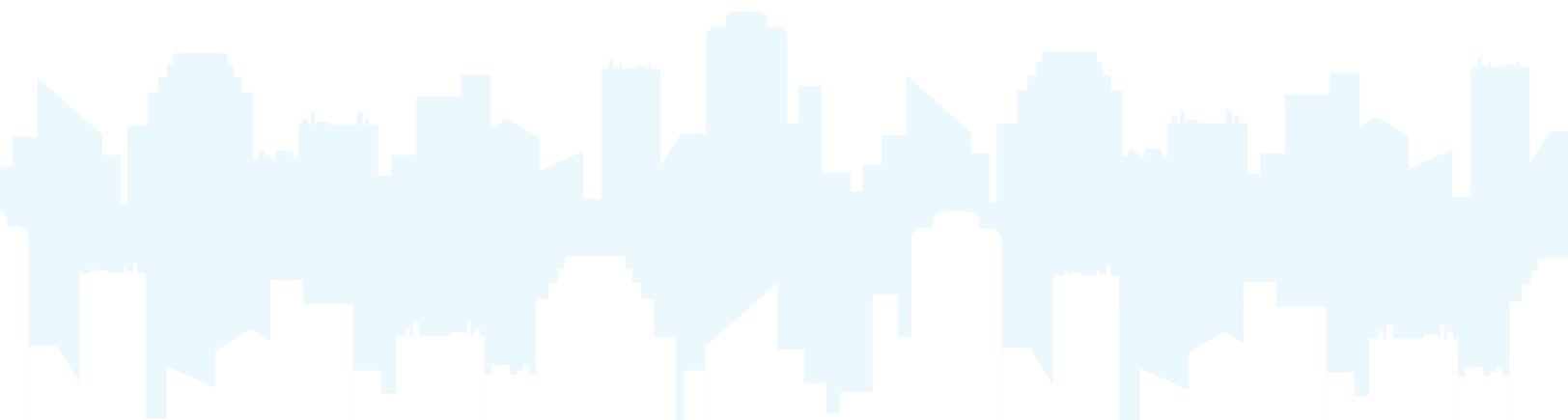


	RED PÚBLICA	POZO	TOTAL
Concha y Toro	137.863	16.222	154.085
Quitalmahue	38.568	N/A	38.568
Lampa	8.449	58.529	66.978
Huachipa, Perú	1.444	40.443	41.887
TOTAL	186.324	115.194	301.518



GESTIÓN PARA LA REDUCCIÓN DEL USO DEL AGUA

PLANTA	OBJETIVO	PORCENTAJE DE LA META CONSEGUIDO
CONCHA Y TORO	Disminuir el consumo de agua por cada 100m ² de Volcanita producidos.	96%
	Disminuir el consumo de agua por cada tonelada de Lana Mineral producida.	106%
QUITALMAHUE	Disminuir el consumo de agua potable por cada tonelada de aislantes producido.	89%
LAMPA	Disminuir el consumo de agua de pozo por cada 100m ² de fibrocemento elaborado.	102%





VERTIDOS Y EFLUENTES

Los efluentes generados también son objeto de monitoreo y control. En Chile y Perú, los criterios están determinados por la legislación vigente, que aplica para todas las plantas con excepción de Quitalmahue, lugar que no genera efluentes.

En 2020, vertimos 125.428 m³ a la red pública de alcantarillado, un 55% menos que el año 2019. Los vertidos, cumplen con los parámetros de calidad de las normativas vigentes. Para garantizarlo, analizamos la calidad y salubridad de los efluentes dos veces al mes en planta Lampa, tres veces al año en planta Concha y Toro, y una vez al año en Minera Lo Valdés. La frecuencia de nuestros análisis está directamente relacionada con los volúmenes de agua utilizados por planta.



CONTROL DE EMISIONES

[305-3, 305-5]



En 2020, comenzamos a evaluar nuestra huella de carbono, cuyos resultados tendremos a fines del 2021. A partir de ese proceso, identificaremos áreas de mejora y desarrollaremos proyectos de reducción y compensación de emisiones.

A través de cuatro pilares de nuestro programa Volcán Sostenible monitoreamos y controlamos las emisiones al aire de Óxidos de Nitrógeno (NOx), Carbono (CO) y Material Particulado (MP) de nuestros hornos, calderas y molinos, asegurando su adecuación a los límites establecidos por la autoridad en la Región Metropolitana de Santiago, y también en Lima, Perú. También monitoreamos las emisiones de CO₂ equivalente, originadas en la generación de energía a través de electricidad, gas natural y carbón.

Somos especialmente cuidadosos con las emisiones de material particulado desde nuestras plantas, ya que durante la descarga de yeso se emiten cantidades importantes de polvo, el que en ningún caso es nocivo para la salud, pero es un contaminante atmosférico. En 2020, nuestras emisiones de material particulado (MP) alcanzaron las 30 toneladas, es decir un 22% más que el año anterior.

Las emisiones de NOx aumentaron un 100% respecto al 2019, mientras que las emisiones de CO fueron un 180% superiores en comparación al período anterior. Por su parte, el material particulado emitido aumentó en un 22%.



Volumen de emisiones de Grupo Volcán (Toneladas/año)

	2017	2018	2019	2020
NOx	36,8	33,1	26	51,9
CO	9,9	6,8	9,9	27,7
MP	33,9	30,8	25	30,6

Emisiones de CO₂ equivalente⁸

2017	2018	2019	2020
74.589	91.657	93.406	92.897

Comprende todas nuestras operaciones de Chile y Perú.

Nuestras emisiones de CO₂ equivalente provienen del consumo de energía eléctrica, combustibles –tanto diésel como gas natural licuado– así como Carbón Metalúrgico. En 2020, estas emisiones disminuyeron un 1%, principalmente por la disminución del factor energético de Chile –que se redujo en 8%– debido a nuestros menores consumos de electricidad, gas natural y carbón metalúrgico.

RESUMEN COMPARATIVO DE EMISIONES POR USO DE ENERGÍA SEGÚN TIPO.

Comparativo 2019-20		
ELECTRICIDAD	Chile	-9,6%
	Perú	-6,9%
GNL	Chile	-2,1%
	Perú	-16,7%
COQUE	Chile	-15,3%
GLP	Perú	-10,8%
TOTAL		-0,5%



⁸ Calculados de acuerdo a los factores de emisión del Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC).



EMISIONES DE RUIDO

Como toda actividad industrial, nuestra operación emite ruidos al entorno, los que en todos los casos están muy por debajo de los parámetros establecidos por la autoridad.

Nuestra planta Concha y Toro, está ubicada en medio de una zona residencial de la comuna de Puente Alto, la que sin embargo tiene una gran actividad industrial tanto de nuestra empresa como de otras organizaciones.

Durante 2020, recibimos reclamos por parte de los vecinos de planta Concha y Toro, por lo que trabajamos en medir continuamente los niveles de ruido e invertimos más de 157

millones de pesos en implementar soluciones constructivas para medir el nivel de ruido percibido. Para ello, llevamos a cabo una completa aislación acústica de la línea productora de yeso. En la fábrica de Volcanita, renovamos las puertas y portones, a unos con estándar acústico. Además, implementamos sellos acústicos en paredes, techumbres y portones.

En 2021, desarrollaremos un proyecto de mejoramiento acústico en la planta de tratamiento de materiales, ubicado en la Minera Lo Valdés.



CICLO DE VIDA DE NUESTROS PRODUCTOS

[301-1, 301-2, 301-3, VO-12]

Es nuestra responsabilidad que los productos mejoren continuamente y sean sostenibles en la etapa de fabricación, comprendiendo los procesos de adquisición de insumos y gestión de residuos de producción.

Nos enfocamos en reducir la huella de los productos durante su uso, a la vez que dotamos de más y mejores atributos de sustentabilidad a nuestras fabricaciones, en sus distintas etapas de uso, lo que contribuye a la sostenibilidad de nuestra empresa.



ADQUISICIÓN DE INSUMOS

Hemos incorporado materiales reciclados como insumos de nuestros procesos, reduciendo el volumen de materiales vírgenes consumidos.

El papel de las planchas de yeso cartón es comprado a proveedores que lo fabrican a partir de insumos reciclados.



FABRICACIÓN

Reciclamos subproductos del proceso de Lana Mineral y también contamos con insumos reciclados post-consumo en Lana de vidrio.

Insumos reciclados pre-consumo Lana Mineral 80% a 91%.

Insumos reciclados post-consumo Lana de Vidrio 29% a 46%.



DISPOSICIÓN

Controlamos, clasificamos, almacenamos y disponemos responsablemente los residuos que no podemos reciclar o reutilizar.



INSTALACIÓN Y USO

Contamos con fichas LEED y CES con información para la instalación y uso responsable de nuestros productos.

Estamos trabajando en la actualización de la Declaración Ambiental de las principales familias de productos Volcán.



ADQUISICIÓN DE INSUMOS

Hemos incorporado materiales reciclados como insumos de nuestros procesos, reduciendo el volumen de materiales vírgenes consumidos. El papel de las planchas de yeso cartón es comprado a proveedores que lo fabrican a partir de insumos reciclados y comprende el 5% de cada plancha de Volcanita.

Pese a los esfuerzos que desarrollamos, un gran volumen de nuestros insumos aún son materiales no renovables, los que en 2020 aumentamos en un 30% su uso en Chile, debido a la creciente demanda de producción, mientras en Perú disminuimos en un 57%, como consecuencia de la menor cantidad de insumos adquiridos, debido a la paralización de la planta durante la cuarentena total de Perú.



Toneladas de materiales no renovables utilizados como insumos en cada familia de productos

VOLCÁN EN CHILE	2019	2020
Volcanita	218.002	226.258
Yeso de construcción	625.580	622.916
Fibrocementos	93.869	95.714
Lana de vidrio	50.932	45.194
Lana mineral	314.389	270.475
TOTAL	1.302.771	1.260.557

Toneladas de materiales no renovables utilizados como insumos en cada familia de productos

VOLCÁN EN PERÚ	2019	2020
Volcanita	48.277	36.924
Perfiles	2.089	2.396
Masilla	1.327	1.325
Embalaje	60.574	7.909
TOTAL	112.267	48.554



FABRICACIÓN Y DESPACHO

Contamos con diversas iniciativas de reutilización de materiales en la producción y embalaje de nuestros productos:

Pallets de madera

Desde 2019, enviamos los pallets de madera a una empresa externa, donde son utilizados para generar energía. En 2020, en Chile reutilizamos 141 toneladas de pallets, un 17% menos que en 2019, debido a un menor retiro de pallets, como consecuencia de una menor adquisición de insumos en los meses de invierno. En 2020, comenzamos una iniciativa de reparación y reutilización de pallets a través de una empresa contratista

En Perú, reutilizamos los pallets de madera que vienen junto con los insumos que compramos, en nuestros propios despachos de productos.

Contenedores IBC

En tres de nuestras plantas, reutilizamos permanentemente los contenedores de líquidos IBC (contenedor de forma cúbica, por sus siglas en inglés) a través de un proveedor especializado. En Chile, reutilizamos el 34% de los contenedores, que comprenden 63 toneladas de este material. Durante el período, se reutilizó un 4% menos de contenedores que en 2019, debido a problemas de la empresa proveedora que, debido a la pandemia, mantuvo un sobre stock de contenedores. En 2021, se retomará el ciclo de reciclaje de contenedores IBC.

Gestión de contenedores IBC

	2019	2020
Reutilizados	40%	34%
Devueltos al proveedor	60%	66%

En nuestra planta de Huachipa, Perú, devolvemos al proveedor el 100% de los contenedores IBC de origen local. Los IBC importados en tanto, son reutilizados en un 10%, mientras que el restante es comercializado para su reutilización.





Poliestireno

El poliestireno que no utilizamos es devuelto al proveedor, quienes se encargan de su reciclaje. En 2020, enviamos a reciclar el 80% de los residuos de poliestireno, equivalente a 22,8 toneladas.

Papel

En julio firmamos un acuerdo con la Fundación COAR "Corporación de Amigos del Hospital Roberto del Río" y durante el segundo semestre del 2020, logramos reciclar 700 kg de papel blanco.

Chatarra

Reciclamos el total de la chatarra que generamos, que en 2020 ascendió a 77 toneladas.

Strech film

En Perú, valorizamos el 26% de este material de embalaje a través de su comercialización, que en 2020 ascendió a 5 toneladas. Procuramos mantenerlo limpio y sin contaminación para su reciclaje.

Cuadro resumen de residuos dispuestos para reciclaje en 2020

	CHILE	PERÚ
Papel blanco	0,7 Ton	N/A
Papel Cartón	N/A	52 Ton
Chatarra	77 Ton	98 Ton
Strech film	N/A	5 Ton
Pallets y tacos de madera	141 Ton	14 Ton
Poliestireno	22,8 Ton	N/A
IBC	63 Ton	98 Unidades
Cilindros de Metal	N/A	6 Unidades
Cilindros de Plástico	N/A	72 Unidades



DISPOSICIÓN RESPONSABLE DE RESIDUOS

[306-3]

Mediante nuestro pilar "Residuos"⁹, controlamos el almacenamiento y disposición responsable de los residuos generados. Contamos con bodegas certificadas por la autoridad competente para el almacenamiento de residuos peligrosos e industriales no peligrosos. Los desechos son etiquetados y registrados antes de su almacenamiento y posterior retiro por parte de una empresa autorizada, realizándose el seguimiento hasta su disposición final a través de los sistemas establecidos por la normativa vigente.

En 2020, en Minera Lo Valdés, construimos una nueva bodega para almacenar residuos no peligrosos, que se suma a la bodega de residuos peligrosos ya existente. Ambas instalaciones cuentan con alta seguridad, son impermeables e ignífugas, poniendo especial cuidado en resguardar al medio ambiente de nuestros desechos.

En Chile, los residuos peligrosos disminuyeron un 40% debido a que, durante julio, nuestras plantas estuvieron detenidas por dos semanas. Además, reforzamos las capacitaciones sobre segregación de residuos, evitando que residuos industriales fueran clasificados como residuos peligrosos. Por su parte, los residuos no peligrosos descendieron un 21% como consecuencia de la detención de nuestras plantas durante dos semanas.

En nuestra planta de Perú, los residuos no peligrosos disminuyeron un 36% debido a que paralizamos nuestra planta por 3 meses, debido a las restricciones sanitarias de cuarentena total.

Los residuos peligrosos aumentaron en un 33%, como consecuencia de las mantenciones realizadas a la planta durante los meses de cuarentena.

TONELADAS AL AÑO DE RESIDUOS SEGÚN TIPO		Volcán en Chile		Volcán en Perú	
		2019	2020	2019	2020
	Residuos peligrosos	42	25	4	5,3
	Residuos no peligrosos	33.414	26.342	4.933	3.150
	TOTAL	33.456	26.367	4.937	3.155

Residuos no peligrosos de Perú, comprenden las placas de Volcanita dadas de baja.



⁹Programa Volcán Sostenible



USO E INSTALACIÓN RESPONSABLE DE PRODUCTOS FABRICADOS

[417-1]

A través de nuestros productos, contribuimos a millones de familias y viviendas, quienes tienen a su disposición soluciones constructivas liviano-secas de bajo costo y con los mismos estándares de confort térmico, acústico y habitabilidad que los materiales tradicionales. Todos nuestros productos cuentan con fichas de información sobre sus características, beneficios y manuales para una manipulación segura e instalación correcta.

INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS

En nuestro sitio web mantenemos las fichas LEED® y CES™ de cada uno de nuestros productos. El objetivo es facilitar a los clientes la búsqueda y selección de materiales con atributos de sustentabilidad y su grado de contribución. La información de las fichas es verificada y validada por el equipo técnico de Chile Green Building Council.

En nuestra web, mantenemos las "Declaraciones ambientales" de las cinco familias de productos en base a la norma ISO 14025, las que serán actualizadas en 2021, para incluir el Análisis de Ciclo de Vida y la Huella de Carbono de los productos pertenecientes a estas familias."





USO SEGURO DE LOS PRODUCTOS

La totalidad de nuestros productos es evaluada y –a través de los manuales y fichas– divulgamos información acerca de sus componentes, formas de manipulación segura y métodos de almacenamiento, además de información sobre primeros auxilios en caso de ingesta o contacto con piel y ojos.

MANUAL EXPERTO

En nuestra web de Volcán Chile y Volcán Perú, contamos con un "Manual Experto" para cada uno de los productos comercializados en función de la regulación de cada país. El documento, contiene las propiedades y beneficios del producto, su uso, rendimiento y dimensiones, además de especificaciones técnicas, uso recomendado, formas de almacenamiento y conservación, así como un manual paso a paso para su instalación.



FABRICAMOS PRODUCTOS SUSTENTABLES

[VO-1, VO-2]

Somos líderes en soluciones constructivas de menor impacto ambiental, menor costo, más seguras y sostenibles, rigiéndonos por los tres pilares que rigen nuestro enfoque constructivo:



REUTILIZAR

Reutilizamos nuestros insumos, hacemos un uso eficiente de los recursos, así como de desechos posteriores a la construcción, lo que nos permite reducir el volumen de materiales vírgenes que consumimos.



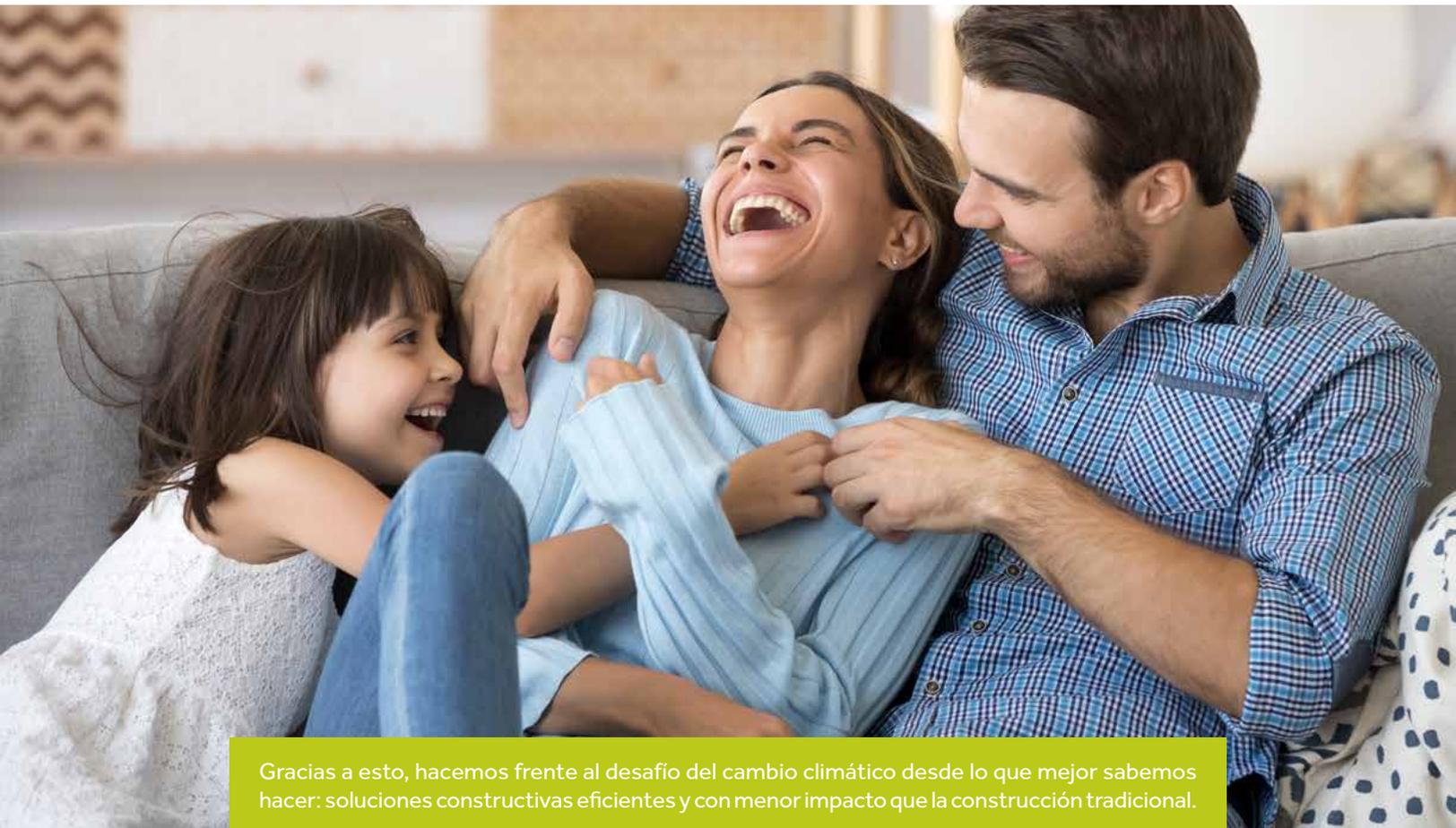
REDUCIR

En nuestra producción, procuramos disminuir las emisiones y minimizar el uso del agua con el objetivo de preservar áreas naturales, la diversidad y disminuir el impacto sobre el cambio climático.



PROVEER

Garantizamos ambientes saludables, con materiales de bajas o nulas emisiones tóxicas, una ventilación efectiva, ofreciendo confort y seguridad a los habitantes, al tiempo que cumple con las normas acústicas, térmicas, sísmicas y de resistencia al fuego basada en la regulación nacional.



Gracias a esto, hacemos frente al desafío del cambio climático desde lo que mejor sabemos hacer: soluciones constructivas eficientes y con menor impacto que la construcción tradicional.

Nuestros productos contribuyen en 7 grandes áreas a la sostenibilidad de las edificaciones:

Ahorro energético

- Lana mineral Aislan
- Lana de vidrio Aislanglass

Seguridad ante el fuego

- Volcanita RF
- Volcanita XR
- Yeso Súper e Igniver

Resistencia al uso y humedad

- Volcanita RH
- Volcanita XR RH
- Volcanboard fibrocemento

Espacios libres de toxinas

- Volcanita en todas sus variedades

Sustentabilidad eco amigable

- Lana mineral Aislan
- Lana de vidrio Aislanglass

Productividad en obras

- YesoPro
- VolcanPro
- Volcopanel

Aislación acústica

- Lana mineral Aislan
- Lana de vidrio Aislanglass

A través de nuestras seis familias de soluciones constructivas brindamos habitabilidad, confort, eficiencia y productividad a todo tipo de edificaciones, tanto nuevas como remodelaciones:

FACHADAS

- Seguras por ser no combustibles y con excelente nivel de aislación térmica y absorción acústica con VolcanSATE.
- Duraderas y seguras con fibrocementos Volcanboard, Volcanboard Siding, Volcanboard Siding Colorplus y Volcanboard Tejuelas.
- Durafront para fachadas ventiladas.
- Las bondades de la Volcanita para exteriores con Volcoglass, para zonas húmedas.
- Barreras de humedad Fieltros, Súper Fieltros y Volcanwrap.

DIVISIONES INTERIORES

- Tabiques interiores con placas de Volcanita, acorde al uso y requerimientos de cada divisorio, con placas ST, RF (resistente al fuego), RH (resistente a la humedad), XR (mayor resistencia al impacto) y Habito para el colgado de elementos pesados.
- Volcanita acústica Rigitone para acondicionar mejor los espacios.
- Volcanita con formas Volcatek.
- Volcanitas PR-P Y PR-B X-Ray para una protección radiológica responsable.
- Volcopanel para construcción industrializada.

TERMINACIONES PERFECTAS

- Terminaciones interiores en tabiques con sistema de tratamiento de juntas JuntaPro y acabado superficial Volcastic.
- Terminaciones sobre muros de hormigón con Yesos Súper, Express y YesoPro y acabado superficial con Mecafino o Volcastic.
- Herramientas JuntaPro para incrementar la productividad en obra.

AISLACIÓN TÉRMICA Y ABSORCIÓN ACÚSTICA

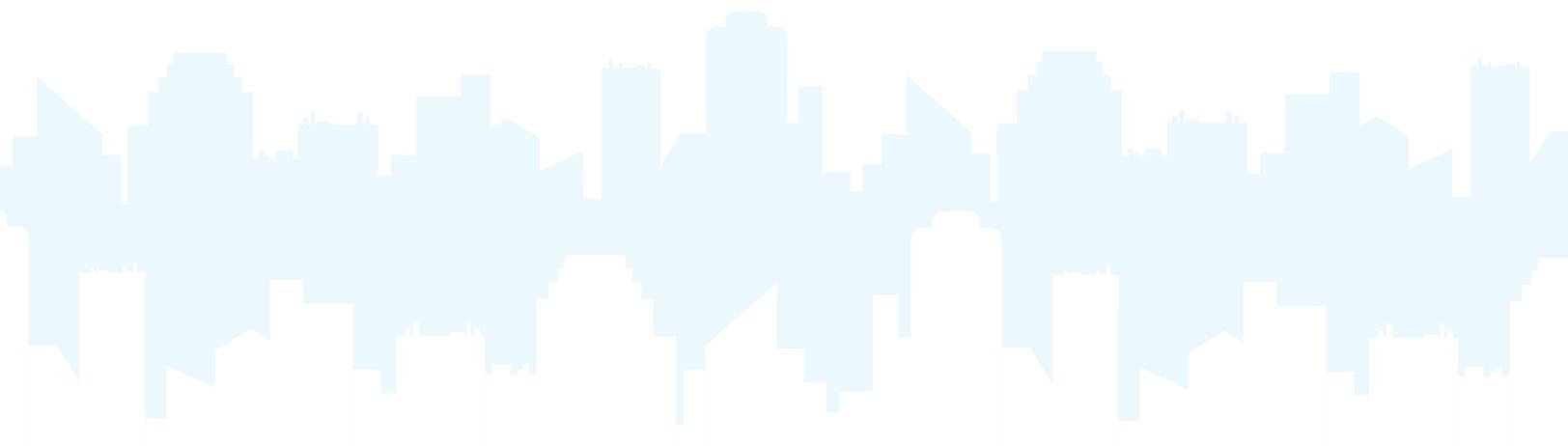
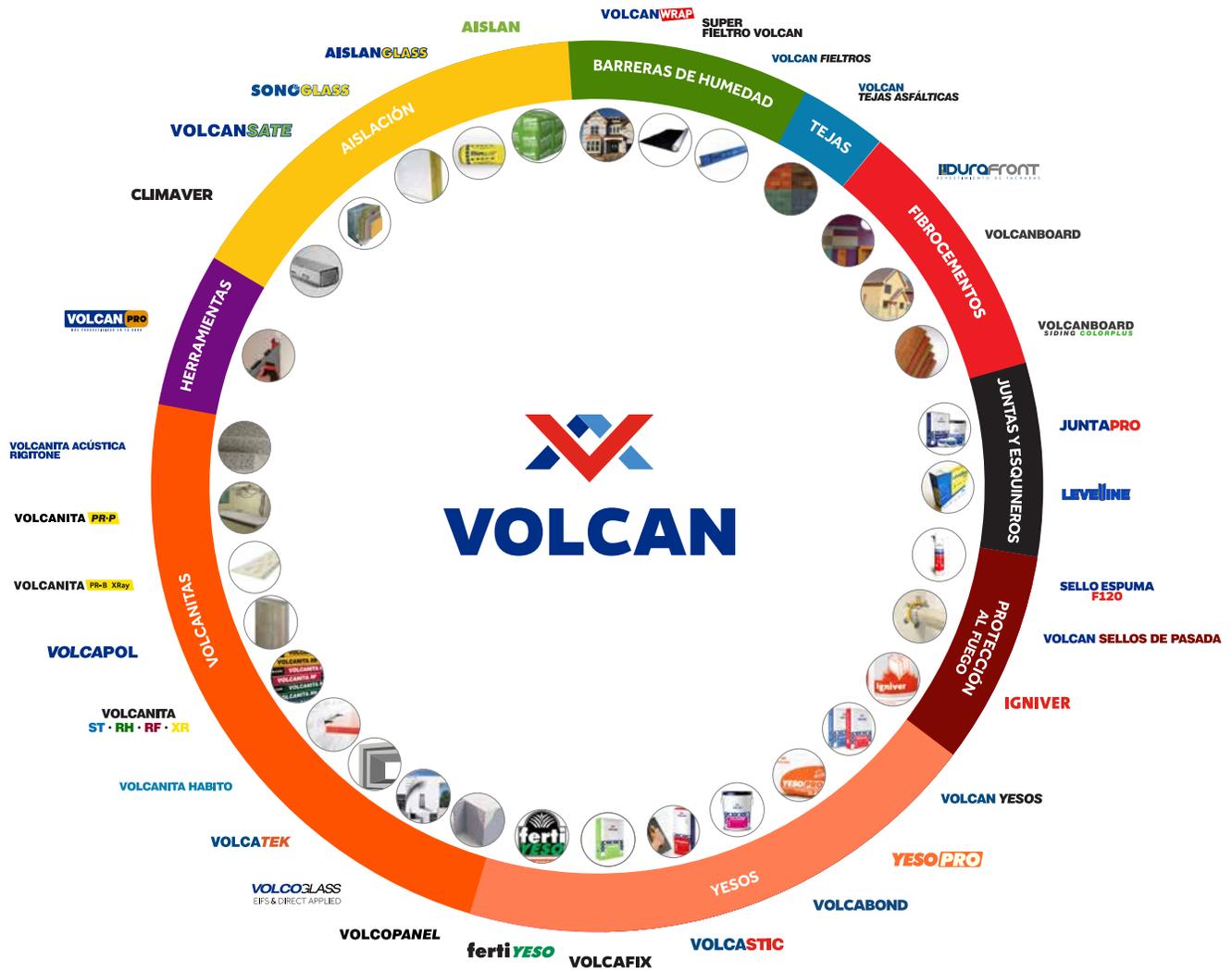
- Aislamiento interior de muros, pisos y techos de construcción liviano-seca, con lana de vidrio Aislanglass o lana mineral Aislan.
- Aislamiento térmico interior con Volcapol para laminado sobre muros de albañilería y hormigón.
- Aislamiento de zonas con mayor temperatura de operación en procesos industriales con lana mineral Aislan.
- Absorción acústica con Sonoglass.
- Aislamiento térmico exterior a través de soluciones como AislanEIFS.

COMPLEJO CIELO TECHUMBRE

- Tejas asfálticas XT25 AR y Landmark para cubiertas con garantía de larga vida.
- Barreras de humedad Volcanwrap.
- Aislación térmica y absorción acústica con lana de vidrio Aislanglass o lana mineral Aislan.

PROTECCIÓN PASIVA AL FUEGO

- Sellos de Pasada para el tratamiento de perforaciones por pasadas de instalaciones a través de muros, tabiques y losas.
- Igniver mortero para protección frente al fuego de estructuras metálicas.
- Las soluciones constructivas Volcán permiten configurar tabiques que funcionan como elementos de compartimentación, con resistencias al fuego desde F15 a F180.





NUESTROS PRODUCTOS SON EFICIENTES EN OBRA Y EN HABITABILIDAD

Fabricamos productos que permitan ahorrar agua y energía tanto en el proceso de edificación, como durante el uso de las edificaciones:

EFICIENCIA EN EL USO DE AGUA

Volcanita

Utilizado para construir muros, no necesita agua durante su instalación, a diferencia de los muros de hormigón o albañilería tradicional.

Lana Mineral Aislan y Lana de Vidrio Aislanglass

Útiles por sus propiedades aislantes y térmicas, ambos elementos no comprenden el uso de agua durante su instalación, manteniendo una ventaja frente a la celulosa proyectada.

Fibrocemento Volcán

Ampliamente utilizado como revestimiento de muros y fachadas, no considera agua durante el proceso de instalación, a diferencia de los muros de hormigón o albañilería tradicional.

EFICIENCIA ENERGÉTICA

Volcanita

Puede ser instalado entre muros de hormigón o albañilería, aumentando la aislación térmica y disminuyendo entre un 50% a un 65% el consumo de energía durante el uso habitacional, en comparación a viviendas sin aislación.

Lana Mineral Aislan y Lana de Vidrio Aislanglass

Se utiliza para rellenar el interior de los tabiques de Volcanita –en la construcción de viviendas– aumentando la aislación de los muros y disminuyendo entre un 50% a un 65%, el consumo energético por concepto de climatización.

CAPÍTULO

5

CLIENTE
AL CENTRO





TEMAS MATERIALES DE VOLCÁN (TM)

[103-1, 103-2, 103-3]

Excelencia en el servicio a clientes
Digitalización de procesos e innovación

¿POR QUÉ SON RELEVANTES

La **excelencia en el servicio** es parte integral de la propuesta de valor de Volcán y dentro de la industria es un aspecto fundamental, ya que la competitividad de las edificaciones es en gran parte la capacidad de operar sin pausas. Además, para los clientes finales, tanto en retail como consumidores particulares, la experiencia de servicio es fundamental para llevar a cabo sus proyectos de manera informada, en los plazos establecidos, así como contar con un stock acorde a la demanda del mercado.

Por otra parte, la digitalización de procesos es una evolución tecnológica inherente en la industria, y los procesos de innovación –tanto en productos como procesos– permiten asegurar la competitividad de Volcán y la incorporación de tendencias y mejoras.

¿DÓNDE SE GENERA EL IMPACTO?

Los clientes y sus distintos tipos de proyectos pueden contar con productos de vanguardia, asociados a un servicio de excelencia que permita llevar a cabo proyectos eficientes y edificaciones de calidad internacional.

¿QUÉ HACE VOLCÁN?

Volcán cuenta con una estructura de trabajo conjunto entre el área comercial –responsable de estudiar el mercado y establecer las relaciones con los clientes– y el área técnica, encargada de asegurar el correcto uso e instalación de los productos y/o soluciones constructivas. El trabajo comprende un **fuerte foco en la capacitación y asesoría de clientes**, convirtiendo el proceso de compra en una asesoría en soluciones constructivas, tanto por canales presenciales y remotos.

Además, Volcán **fomenta la innovación interna**, recogiendo y aplicando ideas de los colaboradores. El objetivo es mejorar los procesos desde sus mismos protagonistas, generando una cultura creativa, que impacte en productos de calidad, precios competitivos y procesos eficientes.

EXCELENCIA OPERACIONAL

Nuestros clientes están al centro de nuestro quehacer, por ello, mantenemos una orientación de servicio basada en tres pilares:



Excelencia operacional,
Excelencia en el servicio e
Innovación continua.

Desde nuestro origen, la cultura de excelencia operacional y calidad de productos permea cada una de nuestras actividades. Contamos con un Sistema Integrado de Gestión basado en la Calidad, Medioambiente, Seguridad y Salud Ocupacional y Eficiencia Energética, conforme a las normas **ISO 9001:2015; 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO 50001:2018**. Además, aseguramos la calidad de las principales familias de productos a través de la ISO Casco 5.

A partir de las normas ISO, nuestros equipos alinean los procesos y productos a los más altos estándares internacionales, en el marco del Sistema Integrado de Gestión.

Nuestro Comité de Gerentes supervisa el desempeño a través de indicadores de producción, encuestas de satisfacción de clientes y auditorías –tanto externas como internas– que nos permiten contar con un tablero de monitoreo de toda la empresa. Además, contamos con la plataforma web sig. volcan.cl, donde nuestros empleados reportan desviaciones y proponen mejoras en las diferentes áreas, a través de dos ambientes de trabajo:

CONTROL DE HALLAZGOS SIG

Este ambiente de trabajo permite a los responsables realizar el tratamiento y posterior cierre de los hallazgos del sistema, ya sean “no conformidades” u “oportunidades de mejora”.

CONTROL DE PROCESOS

Este ambiente de trabajo ofrece la posibilidad de que los responsables de los indicadores de gestión por gerencia puedan incorporar los resultados según la periodicidad definida por cada área. De esta forma pueden hacer un seguimiento del cumplimiento, y en caso de que exista una desviación tienen la posibilidad de tomar acciones a través del ambiente “Control de hallazgos SIG”.





Actualmente, nuestras plantas productivas **CONCHA Y TORO, QUITALMAHUE, FIBROCEMENTOS Y MINERA LO VALDÉS**, cuentan con 4 certificaciones internacionales en sus versiones más actualizadas. Además, todas nuestras familias de productos cuentan con certificación ISO Casco 5 de Bureau Veritas.

CERTIFICACIONES

[VO-9]

En 2020, en las plantas Concha y Toro, Quitalmahue y Fibrocementos certificamos nuestro sistema de gestión energética bajo la norma ISO 50001 en su versión 2018. Además, recertificamos nuestro sistema de seguridad y salud ocupacional bajo la nueva norma ISO 45001, que reemplaza a la OHSAS 18001, en todas las plantas de Chile.

AUDITORES SIG

Hemos capacitado a nuestros trabajadores para colaborar en la supervisión y resguardo del Sistema Integrado de Gestión. El equipo de auditores SIG, verifica permanentemente el cumplimiento de protocolos e identifican desviaciones o situaciones de riesgos.

En Chile, contamos con un 15% más de trabajadores capacitados como auditores internos para evaluar nuestro Sistema Integrado de Gestión, mientras que en Perú tenemos cuatro colaboradores capacitados en auditoría trinorma y seis en auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad.



EVOLUCIÓN DE AUDITORES SIG INTERNOS

2019	35	6
2020	44	10

EXCELENCIA EN EL SERVICIO

[102,44, VO-7]

Construimos relaciones de confianza en base a la calidad de nuestros productos y a la asesoría técnica que brindamos a nuestros clientes, a través de un trabajo conjunto entre nuestra Gerencia Comercial y Gerencia Técnica y Desarrollo Sostenible.



Área comercial

- Identifica fortalezas y aspectos a mejorar en el servicio.
- Busca retroalimentación constante de clientes.
- Atentos a nuevas tendencias y necesidades en las edificaciones.

Área Técnica

- Garantiza el correcto uso e instalación de las soluciones constructivas y productos.
- Brinda conocimiento técnico.
- Ofrece asesoría profesional.
- Se encarga de aplicar mejoras o tendencias identificadas en los productos.



APOYO TÉCNICO A CLIENTES

Contamos con profesionales dedicados a la asesoría personalizada a nuestros diferentes tipos de clientes:

Empresas constructoras	Empresas inmobiliarias	Oficinas de arquitectura	Grandes tiendas de retail	Ferreterías	Profesionales de la construcción	Clientes finales
------------------------	------------------------	--------------------------	---------------------------	-------------	----------------------------------	------------------

Para ello, contamos con diferentes formas presenciales y remotas, para brindar asesoría y orientación:

WORKCENTER VOLCÁN

Tienda física ubicada en Las Condes Design, donde nuestros clientes pueden conocer nuestras soluciones constructivas y recibir asesoría de arquitectos. La edificación cuenta con la Certificación Edificio Sustentable, y cuenta con la más alta tecnología de productos Volcán en su construcción. Actualmente, contamos con un tour virtual, para visitar el Workcenter y conocer los productos, desde cualquier navegador web, lo que permite estar siempre cerca de los clientes, a pesar de las restricciones a la movilidad de la autoridad sanitaria.

VISITAS TÉCNICAS

En 2020, visitamos a 562 clientes, realizando 838 visitas técnicas, donde brindamos asistencia técnica, mostramos la eficiencia hídrica y energética de nuestros productos y la productividad que se puede alcanzar con nuestras soluciones, así como la seguridad de instalación de los productos.

NÚMERO DE CLIENTES VISITADOS SEGÚN RUBRO*

	2018	2019	2020
Tiendas	22	62	2**
Obras	626	653	285
Constructoras	215	332	275
TOTAL	863	1.047	562



EN TOTAL, EJECUTAMOS

5.320 horas

DE CAPACITACIÓN A 146 PARTICIPANTES

*Cada cliente puede haber sido visitado más de una vez, por lo que las visitas técnicas (838) son mayores al número de clientes. **Desde marzo, no visitamos tiendas de retail, como medida de prevención de contagio.



CANALES TELEFÓNICOS Y PÁGINA WEB

Resolvemos dudas y asesoramos en la compra, uso y almacenamiento de residuos de nuestras soluciones constructivas. Disponemos de la página <https://www.volcan.cl> y la línea **600 399 2000**, donde los clientes pueden conversar con un experto Volcán.



VOLCÁN ONLINE

Queremos acompañar a los clientes en sus proyectos, promoviendo una cultura de construcción sustentable y transmitiendo las nuevas tendencias constructivas.



Contamos con cuatro medios sociales online y en 2020 realizamos 31 charlas informativas online, que tuvieron más de 20 mil visualizaciones cada una. Nuestras actividades están dirigidas a públicos especialistas – como arquitectos, ingenieros y empresas constructivas – pero también actualizamos contenidos útiles para clientes finales, que desean incorporar mejoras en su hogar.

Además, **Volcán Perú** cuenta con una plataforma de medios online enfocados en su mercado, donde se pueden cotizar productos y proyectos. Durante 2020, realizaron capacitaciones y seminarios vía streaming donde explicaron las ventajas particulares de habitabilidad, confort y eficiencia de la construcción liviano-seca.





SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Evaluamos permanentemente la experiencia y percepción de nuestros clientes con dos herramientas principales: Encuestas bajo la metodología Net Promoter Score (NPS) y nuestra encuesta de satisfacción de 10 dimensiones.

FRECUENCIA DE EVALUACIÓN



Constructoras e inmobiliarias

MENSUAL



Tiendas de retail

BIMENSUAL



Clientes de Minería Lo Valdés

TRIMESTRAL



En 2020, realizamos 1.139 encuestas de satisfacción –un 28% menos que en 2019– donde fuimos evaluados con una nota 5,8 a nivel general, manteniendo los resultados del año anterior, reconociendo nuestra gestión de producción y despachos, para dar continuidad a la industria en medio de confinamientos y restricciones a la movilidad.



EVALUAMOS 10 DIMENSIONES

01

Respuesta de cotización

02

Asesoría en la utilización de productos

03

Entrega de certificados

04

Cumplimiento de Plazos de entrega

05

Uso de elementos de protección personal

06

Satisfacción general con la atención

07

Satisfacción con la logística

08

Cumplimiento de expectativas del producto

09

Percepción de Volcán

10

Percepción de atributos de sostenibilidad en productos.

En Chile, las dimensiones mejor evaluadas fueron la asesoría técnica y la utilización de elementos de protección por parte de los empleados de Volcán, mientras que las dimensiones más débiles fueron la percepción sobre si los productos Volcán son ecológicos y la atención logística.

En Perú, los aspectos mejor evaluados son la calidad de los productos, la satisfacción con la atención, así como las respuestas rápidas a las cotizaciones. La dimensión más criticada es la puntualidad de los despachos.

NUEVO SOFTWARE DE CARGA

En respuesta a los desafíos logísticos, desarrollamos un nuevo software de optimización de carga, para disponer la mayor capacidad de carga posible en cada máquina, con el objetivo de reducir viajes y tiempos de despacho. Implementado en diciembre de 2020 y será evaluado en 2021.



El próximo año, a través de la aplicación móvil V-Track, optimizaremos las rutas de nuestros camiones, con el objetivo de transportar los productos en el menor tiempo y cantidad de viajes posibles.

INNOVACIÓN CONTÍNUA

Llevamos cinco años fomentando una cultura creativa en nuestros colaboradores. La innovación nos permite navegar con las tendencias, adaptar técnicamente nuestros productos y mejorar los procesos.

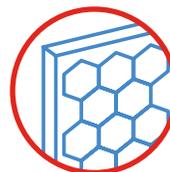
Contamos con un Comité Ejecutivo de Innovación y Desarrollo, integrado por la totalidad de las gerencias y el área de innovación y desarrollo. El Comité, tiene como responsabilidad garantizar el cumplimiento de nuestra estrategia de innovación.

Además, la Gerencia Técnica y Desarrollo Sostenible fomenta la participación de los trabajadores, desarrollando un concurso de innovación anual y llevando a cabo las ideas ganadoras.

Contamos con dos focos de innovación, con un objetivo común: **Comercializar los productos más competitivos para la industria de la edificación**, enfocados en la **productividad de la obra** y la **habitabilidad de los espacios**.



DESARROLLO DE SOLUCIONES PARA CONSTRUCCIÓN INDUSTRIALIZADA



REEMPLAZO DE PANELES CON ATRIBUTOS ESTRUCTURALES





CULTURA DE INNOVACIÓN

En 2020, nos enfocamos en comunicar la innovación e incentivar la participación, pero no pudimos llevar a cabo todas las actividades de innovación debido a las restricciones sanitarias.

Durante el periodo, aplicamos por quinto año consecutivo la encuesta de Culturas Creativas Corporativas, que tuvo una tasa de respuesta del 65% y cuyos resultados –de 51 puntos, uno menos que en 2019– evidencian que

mantenemos una Cultura de Aprendizaje, ya que contamos con capacidades de innovación, iniciativas formales para incentivarlo y una medición de los resultados.

En esta línea, durante 2021 desarrollaremos un plan de acción que permita incrementar el valor del índice de cultura, para mantenernos en el nivel de aprendizaje y eventualmente mejorarlo.

CONCURSO DE INNOVACIÓN

[VO-10]

En su cuarta versión, logramos convocar 103 ideas innovadoras en las tres categorías de participación, donde premiamos a 3 ideas ganadoras por cada una:





IDEAS GANADORAS SEGÚN CATEGORÍA

Industrial		
Posición	Proyecto	Descripción
1er lugar	Anillo de flama refrigerado.	El proyecto consiste en el reemplazo de los anillos de flama por una unidad refrigerada y anclada al cuerpo estructural de máquina, lo que aumentará la vida útil de los repuestos, disminuirá las mermas por proyección de vidrio y generará estabilidad en el proceso de fibración para la producción de Lana de vidrio.
2do lugar	Reciclaje de Volcanita.	Se propone un proceso de reutilización del 80% de los rechazos secos de la planta de Volcanita transformándolos en recortes, para ser utilizados como base de los paquetes de placas, así como instalar un sistema de recuperación y reciclaje del 90 % del rechazo húmedo, incorporando el polvo tratado en la producción de placas y yesos.
3er lugar	Mejorar eficiencia del Binder para fabricación de Lana de Vidrio.	El proyecto busca mejorar la eficiencia del Binder en la fabricación de lana de vidrio, mediante un sistema de control y optimización de proceso que permita obtener un producto con mayor contenido de sólidos. Esto trae consigo la disminución del consumo de la resina Fenólica, principal componente utilizado en la elaboración del Binder.
3er lugar	Panel de ahorro energético en línea de yeso.	Se propone instalar un panel de control basado en un sistema de luces que ofrece información sobre las condiciones de operación y funcionamiento de la planta, permitiendo identificar y facilitar la toma de decisiones en 4 ejes estratégicos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Eficiencia energética: Cantidad y calidad óptima de equipos. Identificar equipos fuera de la curva de carga ideal o no necesarios. Rendimiento energético. 2. Orientación cliente: Identificar de manera automática situaciones fuera de control estadístico proceso. (RPM, Temperatura, presión, % Modulación, etc). 3. Reducción Costos: Al mantener monitoreo continuo se podrá aumentar MTBF. 4. Seguridad: Minimizar atascos o fallas, se logra disminuir el nivel de riesgo.

Clientes		
Posición	Proyecto	Descripción
1er lugar	Volcapp.	Aplicación móvil que permita al cliente, en un punto de venta o en la página web, pueda escanear con su celular un código QR que le permita: <ul style="list-style-type: none"> • Visualizar producto/solución constructiva en 3D. • Link a la página web del producto. • Link volcan.cl/tienda. • Revisar casos de estudio o proyectos de referencia. • Subir una imagen de su proyecto y visualizar cómo se verá con las soluciones Volcán. • Instaladores certificados. • Opción para atención en línea.
2do lugar	Segmentación de clientes.	Diferenciar las oportunidades de negocios de clientes segmento empresa v/s clientes Constructora, mediante un sistema de optimización de la gestión de carga de información en Sales Force para la creación de oportunidades y cotizaciones.
3er lugar	Volcanita antibacterial.	Desarrollo de una nueva placa de Volcanita con partículas de nano cobre como aditivo anti-bacterial y antiséptico, que sean utilizadas en la construcción de recintos seguros, como hospitales, hoteles, viviendas, centros infantiles, etc.

Contratistas		
Posición	Proyecto	Descripción
1er lugar	Molino de martillo.	Se propone la implementación de un sistema de molinos, que muele el vidrio utilizado para análisis de materia prima de manera automática, brindando mayor seguridad en la faena y reduciendo la variabilidad (Sílice) en el proceso de análisis fisicoquímico.

LANZAMIENTO DE NUEVOS PRODUCTOS



CONTINUAMOS INNOVANDO Y LANZAMOS SEIS NUEVAS SOLUCIONES CONSTRUCTIVAS, QUE CONTRIBUYEN A MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LAS OBRAS Y LA HABITABILIDAD DE LOS ESPACIOS:

TEJAS ASFÁLTICAS XT25 AR

Cuentan con tratamiento AR en base a cobre, siendo resistente al moho y algas.



VOLCANSATE, FACHADA EXTERIOR

Sistema de fachada conformado por Aislan EIFS, pastas de terminación, mallas y fijaciones, combina diseño y resistencia en aislación térmica y acústica, con una alta capacidad ignífuga, que aporta confort y seguridad. Está pensado para aplicarse sobre muro de hormigón, placas de fibrocemento o placas de Volcoglass.

SELLO ESPUMA F120

Permite sellar espacios generados por el paso de instalaciones o dilataciones, en soluciones constructivas para otorgar una resistencia al fuego continua en toda la superficie, impidiendo el paso de humos y gases que se producen durante un incendio, con ensayo F120 para dilataciones de tabiques.

Entre otras novedades, lanzamos un nuevo set de colores para **Volcanboard Siding Colorplus**, más naturales y con protección superficial antirrayado, así como también lanzamos un **nuevo empaque de Aislanglass**, que comunica de mejor manera sus atributos: hidrorrepelente, ignífugo, sostenible y eficiente energéticamente. .



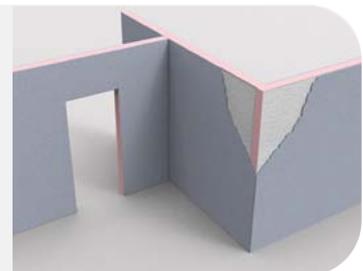
HACIA UNA CONSTRUCCIÓN INDUSTRIALIZADA

Buscamos generar soluciones constructivas sostenibles que contribuyan a procesos de edificación más eficientes y seguros. En esta línea, nuestra línea de **Volcopanel** consiste en paneles industriales que permite reducir la incertidumbre de los procesos constructivos, llevando rapidez a la ejecución, menor pérdida de material y una mayor seguridad para los trabajadores.

El Volcopanel PE se compone de una plancha de Volcanita con un núcleo de poliestireno expandido. Su instalación se lleva a cabo mediante soportes de fierro estriado y se fijan mediante Sello Espuma F120 entre paneles, losas y muros. Junto con facilitar el proceso de edificación, **aporta aislamiento térmico** y logra **una efectiva protección contra el fuego**.



EL VOLCOPANEL PE SE COMPONE DE UNA PLANCHA DE VOLCANITA CON UN NÚCLEO DE POLIESTIRENO EXPANDIDO



CAPÍTULO

6

METODOLOGÍA Y ALCANCE



METODOLOGÍA Y ALCANCE

[102-45, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56]

Este quinto reporte de sostenibilidad divulga la gestión de nuestra compañía entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2020, describiendo nuestro desempeño en los asuntos ambientales, sociales y económicos, cubriendo la gestión de todas nuestras plantas en Chile, Casa Matriz, Minera Lo Valdés y Volcán Perú.





ESTUDIO DE MATERIALIDAD

[102-46, 102-47, 102-49, 102-32]

Este informe se ha elaborado en conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI y para su desarrollo, se consideraron los principios –de definición de contenidos y de elaboración de informes– que señala Global Reporting Initiative (GRI). Los temas materiales –y sus contenidos– los definimos a partir de un proceso de materialidad con tres etapas: Identificación, Definición y Priorización de información:

1

IDENTIFICACIÓN

Realizamos un benchmark de la industria, analizamos marcos de referencia en sostenibilidad, obteniendo una lista larga de temas relevantes a considerar.

Estudiamos los temas identificados, a partir de nuestras revistas y redes sociales, artículos de prensa y contexto regulatorio atinente a nuestra industria.

2

DEFINICIÓN

Luego, entrevistamos a los 9 ejecutivos de Volcán y los 3 presidentes de nuestros sindicatos.

Posteriormente, realizamos 3 grupos focales, con trabajadores de las plantas Quitalmahue, Concha y Toro y Fibrocementos.

Para finalizar, entrevistamos a un gran cliente retail, una constructora y a tres trabajadores de Volcán junto con sus familias, permitiéndonos acotar los temas materiales.

3

PRIORIZACIÓN DE TEMAS

La materialidad fue analizada y validada por el Comité de Gerentes, al igual que los contenidos del Reporte de Sostenibilidad.



TEMAS MATERIALES

Tema material	Cobertura
Integridad y anticorrupción.	Grupo Volcán y toda su cadena de valor.
Desempeño económico.	Grupo Volcán.
Cuidado de las personas.	Grupo Volcán y trabajadores propios y contratistas.
Digitalización de procesos e innovación.	Grupo Volcán
Circularización de residuos.	Grupo Volcán y comunidad.
Contribución a la lucha contra el cambio climático.	Grupo Volcán y comunidad.
Gestión sostenible de proveedores.	Grupo Volcán y proveedores.
Formación y desarrollo profesional.	Grupo Volcán y trabajadores.
Diálogo social y relaciones con la comunidad.	Grupo Volcán y comunidad.
Productos de bajo impacto en su ciclo de vida.	Grupo Volcán y clientes.
Excelencia en el servicio a clientes.	Grupo Volcán y clientes.



RELEVANCIA PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS

	<ul style="list-style-type: none"> • Dialogo social y relaciones con la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Integridad y anticorrupción. • Cuidado de las personas. • Circularización de residuos. • Contribución a la lucha contra el cambio climático. • Formación y desarrollo profesional. • Excelencia en el servicio a clientes.
	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión sostenible de proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Digitalización de procesos e innovación. • Productos de bajo impacto en su ciclo de vida. • Desempeño Económico



IMPORTANCIA PARA VOLCÁN



CAPÍTULO

7

ÍNDICE GRI





ÍNDICE GRI

[102-55]

CONTENIDOS GENERALES

Estándar	Contenido	Descripción	Página
GRI 101: Fundamentos 2016	101	Principios GRI	113
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-1	Nombre de la organización	124
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	8
	102-3	Ubicación de la sede	8
	102-4	Ubicación de las operaciones	8
	102-5	Propiedad y forma jurídica	124
	102-6	Mercados servidos	8
	102-7	Tamaño de la organización	8
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	8-41
	102-9	Cadena de suministro	32
	102-10	Cambios significativos en la organización y en su cadena de suministro	32-34
	102-11	Principio o enfoque de precaución	31
	102-12	Iniciativas externas	15
	102-13	Afiliación a asociaciones	15
	102-14	Declaraciones de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5
	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades.	5
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	11
	102-18	Estructura de gobernanza	26
	102-18	Estructura de gobernanza	123
	102-19	Delegación de autoridad	26
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	26	



ÍNDICE GRI

[102-55]

CONTENIDOS GENERALES

Estándar	Contenido	Descripción	Página
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	26
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	26
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	26
	102-25	Conflictos de intereses	26
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	26
	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	26-31
	102-40	Lista de grupos de interés	13
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	66
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	13
	102-43	Enfoque para la participación y selección de grupos de interés	13
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	13
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	112
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	113
	102-47	Lista de temas materiales	113
	102-48	Re-expresiones de la información	No aplica.
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	112
	102-50	Período objeto del informe	112
	102-51	Fecha del último informe	112
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	112
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	112
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI.	112	
102-55	Índice de contenido GRI	116	
102-56	Verificación externa	112	



ÍNDICE GRI

[102-55]

TEMAS MATERIALES

Tema material	Aspecto GRI	Contenido	Descripción	Página
Integridad y anticorrupción	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas.	25
		103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	25
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	25
	GRI 205: Anticorrupción	205-2	Comunicación y formación en políticas y procedimientos anticorrupción.	30
Desempeño económico	GRI 201: Desempeño económico	201-1	Valor económico generado y distribuido	34
Gestión sostenible de proveedores	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas.	25
		103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	25
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	25
	GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	33



ÍNDICE GRI

[102-55]

TEMAS MATERIALES

Tema material	Aspecto GRI	Contenido	Descripción	Página
Cuidado de las personas	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas.	39
		103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	39
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	39
	GRI 403: Salud y seguridad ocupacional	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	60
		403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	60
		403-3	Servicios de salud en el trabajo	60
		403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre seguridad y salud en el trabajo	60
		403-5	Formación de trabajadores sobre seguridad y salud en el trabajo	60
		403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	60
		403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	60
		403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	60
		403-9	Lesiones por accidente laboral	60
	GRI 401: Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	42
		401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	59
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidad	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	46
		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	49
		Propio	Nacionalidad de trabajadores	48



ÍNDICE GRI

[102-55]

TEMAS MATERIALES

Tema material	Aspecto GRI	Contenido	Descripción	Página
Formación y desarrollo profesional	GRI 404: Formación y educación.	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas.	39
		103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	39
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	39
		404-1	Media de horas de formación al año por empleado	50
		404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	50
		404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	55
Diálogo social y relaciones con la comunidad	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	39
		103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	39
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39
	GRI 413: Comunidades locales	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.	67
		Propio	Iniciativas de vinculación con el entorno.	67
		Propio	Porcentaje de trabajadores que viven en la misma comuna donde trabajan.	67
Circularización de residuos	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas.	70
		103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	70
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	70
	GRI 306: Residuos	306-3	Residuos generados.	89



ÍNDICE GRI

[102-55]

TEMAS MATERIALES

Tema material	Aspecto GRI	Contenido	Descripción	Página
Contribución a la lucha contra el cambio climático	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas.	70
		103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	70
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	70
	GRI 302: Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización.	73
		302-2	Consumo energético fuera de la organización.	75
		302-3	Intensidad energética.	76
		302-4	Reducción del consumo energético.	77
	GRI 303: Agua	303-3	Extracción de agua.	78
		303-4	Vertidos de agua.	78
		303-5	Consumo de agua.	78
	GRI 305: Emisiones	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).	82
305-5		Reducción de las emisiones de GEI.	82	
Productos de bajo impacto en su ciclo de vida	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas.	70
		103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	70
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	70
	GRI 417: Marketing y etiquetado.	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.	90



ÍNDICE GRI

[102-55]

TEMAS MATERIALES

Tema material	Aspecto GRI	Contenido	Descripción	Página
Digitalización de procesos e innovación	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas.	35-98
		103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	35-98
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	35-98
		Propio	Actividades y canales de asesoría técnica online.	103
		Propio	Iniciativas para fomentar la innovación.	106
Excelencia en el servicio a clientes	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas.	98
		103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	98
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	98
		Propio	Excelencia operacional	101
		Propio	Evaluación de satisfacción de clientes	102



[102-1, 102-5]

Compañía Industrial El Volcán S.A.
Rut: 90.209.000-2
Casa Matriz: Agustinas 1357, Piso 10. Santiago de Chile.
Teléfono de contacto: +56 2 24830500
Casilla de correos: asistencia@volcan.cl
Página web: www.volcan.cl

Somos Compañía Industrial El Volcán, una sociedad anónima abierta, que se transa en la Bolsa de Comercio de Santiago de Chile, ciudad donde se encuentra nuestra Casa Matriz y principales plantas productivas.

[102-53]

Para conocer más sobre nuestro Reporte de Sostenibilidad, o bien comunicar dudas y/o sugerencias, por favor escribir a Ricardo Fernández Oyarzun, Gerente Técnico y Desarrollo Sostenible, al correo electrónico: rfernandez@volcan.cl



volcan.cl/**sostenible**

