



**VOLCAN**



**MEMORIA  
INTEGRADA  
2023**



## 01

### NUESTRA EMPRESA

- » Perfil de la empresa
- » Visión estratégica
- » Cultura de innovación
- » Transformación digital



## 02

### SOMOS SOSTENIBILIDAD

- » Construcción sostenible
- » Estrategia de sostenibilidad
- » Contribución a los ODS



## 03

### NUESTRA GOBERNANZA

- » Estructura organizacional
- » Directorio y comités de directorio
- » Administración y comités ejecutivos
- » Remuneraciones de directores y ejecutivos
- » Ética y compliance
- » Gestión de riesgos



## 04

### EQUIPO VOLCAN

- » Nuestras personas
- » Clima y calidad de vida
- » Gestión del talento
- » Inclusión y diversidad
- » Comunicaciones internas
- » Brecha salarial
- » Relaciones laborales



## 05

### EXCELENCIA OPERACIONAL

- » Industria 4.0
- » Sistema Integrado de Gestión
- » Metodología 5S
- » Seguridad y salud ocupacional



## 06

### EXPERIENCIA CLIENTE

- » Propuesta de valor
- » Gestión de clientes
- » Experiencia omnicanal
- » Satisfacción de clientes



## 07

### ABASTECIMIENTO SOSTENIBLE

- » Cadena de suministro
- » Cadena logística



## 08

### RELACIONAMIENTO COMUNITARIO

- » Gestión comunitaria
- » Vamos Juntos Comunidades
- » Otras iniciativas de contribución a la comunidad
- » Grupos de interés



## 09

### NUESTRO IMPACTO

- » Gestión ambiental
- » Eficiencia energética
- » Gestión hídrica
- » Acción climática
- » Economía circular



## 10

### INFORMACIÓN CORPORATIVA

- » Información del controlador y otros accionistas
- » Relación de propiedad
- » Empresas filiales y coligadas
- » Hechos esenciales



## 11

### GESTIÓN FINANCIERA

- » Estado situación financiera consolidado
- » Estado de resultados consolidado
- » Estado de flujo de efectivo consolidado
- » Valor económico generado y distribuido
- » Distribución de resultados
- » Dividendos
- » Estados financieros de Compañía Industrial El Volcán S.A. y sociedades filiales



## 12

### ACERCA DE ESTA MEMORIA

- » Elaboración de la Memoria
- » Índice de contenidos



## MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

---

El 2023 fue un año desafiante para la industria de la construcción y también para Volcán, con un escenario comprimido en cuanto a crecimiento e inversiones privadas, en el cual hemos tenido la capacidad de orientar nuestros esfuerzos hacia la eficiencia y la búsqueda de alternativas para ser cada vez más competitivos.

Tal es el caso de la puesta en marcha de las nuevas instalaciones en Lampa y Puente Alto, inversiones que no sólo van asociadas a tener mayores volúmenes de producción, sino que, a aumentar nuestras capacidades para entregar productos con menor impacto ambiental, por medio de la integración de mejores tecnologías que reducen emisiones y requieren menor uso de energía y agua.

La entrada en vigencia del impuesto verde también ha significado un impulso para trabajar en nuevas mejoras en nuestras operaciones, proceso en el que se ha involucrado toda la organización, para hacer que nuestros resultados

sean cada vez más eficientes. Junto con ello, estamos estudiando proyectos que nos permitan reducir aún más nuestras emisiones, para seguir profundizando en la senda de la sostenibilidad, tanto en lo que respecta a emisiones atmosféricas, como en aquellas vinculadas con la generación de ruido producto de nuestra actividad. Siempre bajo las directrices del estándar NET ZERO de Science Based Target, a partir del cual hemos desarrollado nuestra estrategia de acción climática.

En abril de 2023 inauguramos nuevas oficinas corporativas en la comuna de Las Condes, las cuales fueron concebidas no solo como espacios de trabajo, sino como instalaciones pensadas para entregar bienestar a nuestros colaboradores y aportar con un mejor ambiente laboral. Asimismo, fortalecimos los espacios de confort y de relacionamiento con los trabajadores en plantas, mediante el concepto de open work, con cafetería y espacios lounge, además de digitalizar las comunicaciones internas.

"Por segundo año consecutivo obtuvimos la certificación Great Place to Work (GPTW), posicionándonos como uno de los mejores lugares para trabajar en Chile, con un aumento en los resultados por parte de todas nuestras gerencias".

Todo esto en línea con el trabajo que venimos realizando por reforzar la cultura organizacional y contribuir a una mejor calidad de vida para quienes se desempeñan en Volcán, por medio de un plan que favorece la integración, el trabajo en el equipo y el bienestar emocional de nuestros colaboradores. De esta forma, por segundo año consecutivo obtuvimos la certificación Great Place to Work (GPTW), posicionándonos como uno de los mejores lugares para trabajar en Chile, con un aumento en los resultados por parte de todas nuestras gerencias.

Nuestras soluciones de construcción industrializada han sido protagonistas del último año, dando cuenta además de los beneficios y ventajas de nuestra propuesta de valor, que contribuye de forma directa a mejorar los niveles de productividad en los proyectos desarrollados por nuestros clientes.

Un ejemplo de ello fue el uso y presencia de las soluciones Volcán en un proyecto tan emblemático para nuestro país como la Villa Panamericana, que albergó a deportistas de todo el continente, y en la cual aportamos con nuestras tecnologías para cumplir a tiempo en la entrega de las obras, así como en posibilitar su segundo uso como viviendas sociales. Asimismo, hemos participado

en grandes proyectos de financiamiento público, como instalaciones de salud, donde Volcán está marcando una importante representación en gran parte de estas obras.

El vínculo con nuestras comunidades cercanas a las plantas sigue siendo un motor que nos motiva a generar iniciativas que generen impactos positivos en la vida de nuestros vecinos. Nos hemos focalizado en cuatro líneas de acción mediante las cuales hemos consolidado y sistematizado la forma de relacionarnos, considerando espacios de diálogo permanente que nos han permitido conocerlos cada vez más y mejor. Con el ánimo de profundizar en este sentido, en 2023 confirmamos nuestra adhesión a la metodología Stakeholders Sustainability Index (SSINDEX), para levantar información de percepción de grupos de interés, tales como comunidades y clientes, y tomar líneas de acción futuras en concordancia con dichos resultados.

Bajo el concepto de industria 4.0 hemos integrado tecnologías digitales avanzadas en los métodos de producción, mejorando la infraestructura de redes para asegurar el acceso y disponibilidad de los datos desde distintas fuentes. Estamos trabajando en la consolidación de una arquitectura nueva de información y transformación digital, con la

mirada puesta en avanzar hacia una compañía data-driven y en aumentar la eficiencia en base a la automatización de procesos.

En la senda por seguir siendo una empresa competitiva, la innovación es un concepto que nos define y nos acompaña desde siempre. Es nuestro referente para buscar nuevas formas de mejorar productos, servicios, procesos y modelos de negocio, y también para mantenernos al día con las tendencias del mercado y adaptarnos rápidamente a los cambios.

Con esta visión estamos enfrentando un entorno complejo, convencidos de que estos atributos nos permitirán no solo liderar, sino que prosperar en la industria.

Los invitamos a revisar nuestra Memoria Integrada 2023 donde se evidencian los avances en desempeño que hemos realizado y que apuntan a esta dirección.

**Antonio Sabugal Armijo**  
Gerente General



# 01.

## Nuestra Empresa

- » Perfil de la empresa
- » Visión estratégica
- » Cultura de innovación
- » Transformación digital

## PERFIL DE LA EMPRESA

Compañía Industrial El Volcán S.A. (Volcán) es una empresa chilena, registrada como sociedad anónima abierta ante la Comisión para el Mercado Financiero, con más de 108 años de historia y con un reconocido liderazgo en soluciones constructivas sostenibles.

Volcán ofrece una amplia gama de materiales que permiten brindar soluciones constructivas integrales a nuestros clientes, aportando valor a través de cinco familias principales de productos: yeso cartón Volcanita®, yesos para la construcción, aislantes térmicos y absorbentes acústicos de lana mineral y de vidrio, así como placas de fibrocemento. Estos productos tienen una presencia destacada en el mercado chileno.

En colaboración con Saint-Gobain, hemos expandido nuestra presencia en la producción y comercialización de soluciones constructivas a países como Colombia, Brasil, Perú y Argentina. En 2023 se inició la gestión de compra del 45% de Urumix, una empresa uruguaya productora de morteros, que abrirá oportunidades de crecimiento en Uruguay, no sólo en morteros, sino también en aditivos, impermeabilizantes, selladores, lana de vidrio y soluciones para paneles de yeso. Además, desde 2017, somos accionistas minoritarios en Weber Chile.



Planta Lana de vidrio.

### INVERSIÓN SOSTENIBLE

En nuestro compromiso por fortalecer las inversiones sostenibles, para el año 2024 tenemos previsto llevar a cabo inversiones dirigidas a la realización de mantenimientos específicos en nuestros equipos críticos, los cuales desempeñan un papel fundamental en nuestras operaciones y tienen un impacto significativo en nuestro desempeño ambiental y económico. Paralelamente, hemos desarrollado una estrategia de inversión focalizada en la evaluación continua y el mantenimiento proactivo de nuestros activos, con el objetivo de garantizar su eficiencia operativa y su contribución a la sostenibilidad en el largo plazo.

En cuanto a nuestros logros en relación con los objetivos establecidos en la Memoria del año 2022, nos complace informar que hemos alcanzado satisfactoriamente todas las metas propuestas. Actualmente estamos en la puesta en marcha de una línea adicional en la planta ubicada en Mogi das Cruzes, Brasil.

## Propósito

*Hacer posible un mejor estándar de vida para las personas, en cada espacio donde habitan, en esta y las próximas generaciones.*



## Visión

*Ser líderes en soluciones constructivas sostenibles.*

## Misión



Ser líderes en seguridad, protección de la salud de los trabajadores, el desempeño energético y el cuidado del medioambiente.



Atraer, desarrollar y retener a las mejores personas.



Mantener una constante preocupación por las comunidades donde se desenvuelven nuestras actividades.



Asegurar la calidad de los productos y servicios requeridos por nuestros clientes.



Ofrecer soluciones constructivas y servicios que generen valor a nuestros clientes.



Lograr la excelencia operacional en todos los procesos de la empresa con un enfoque en la mejora continua e innovación.



Creer en forma rentable y sostenible.

## Valores



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



**Orientación a resultados.** Manteniendo un ánimo positivo y disposición para lograr nuestras metas y objetivos.



**Excelencia.** Cumpliendo cabalmente los compromisos asumidos.



**Innovación.** Generando nuevas ideas y conceptos, para solucionar los requerimientos de la organización y sus clientes.



Actividad del área de bienestar junto al equipo de operaciones planta Concha y Toro.



**Orientación al cliente.** Escuchar, entender y satisfacer sus necesidades y expectativas.

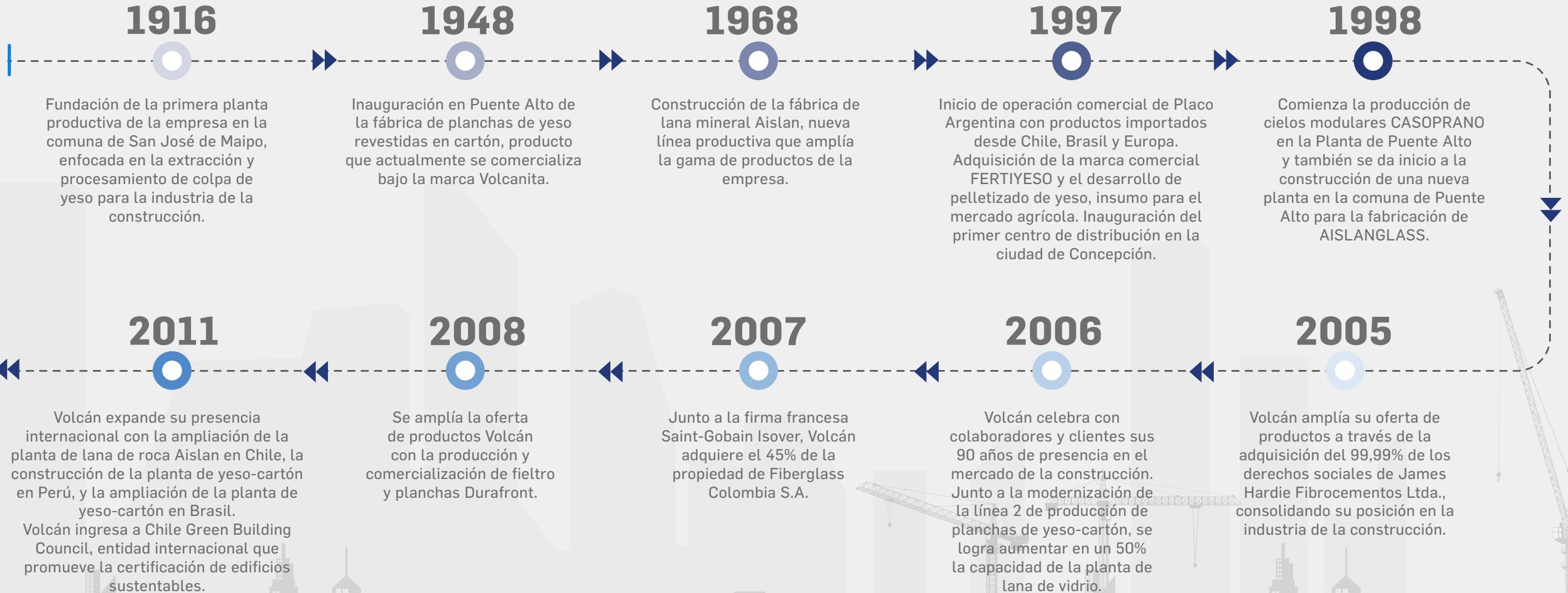


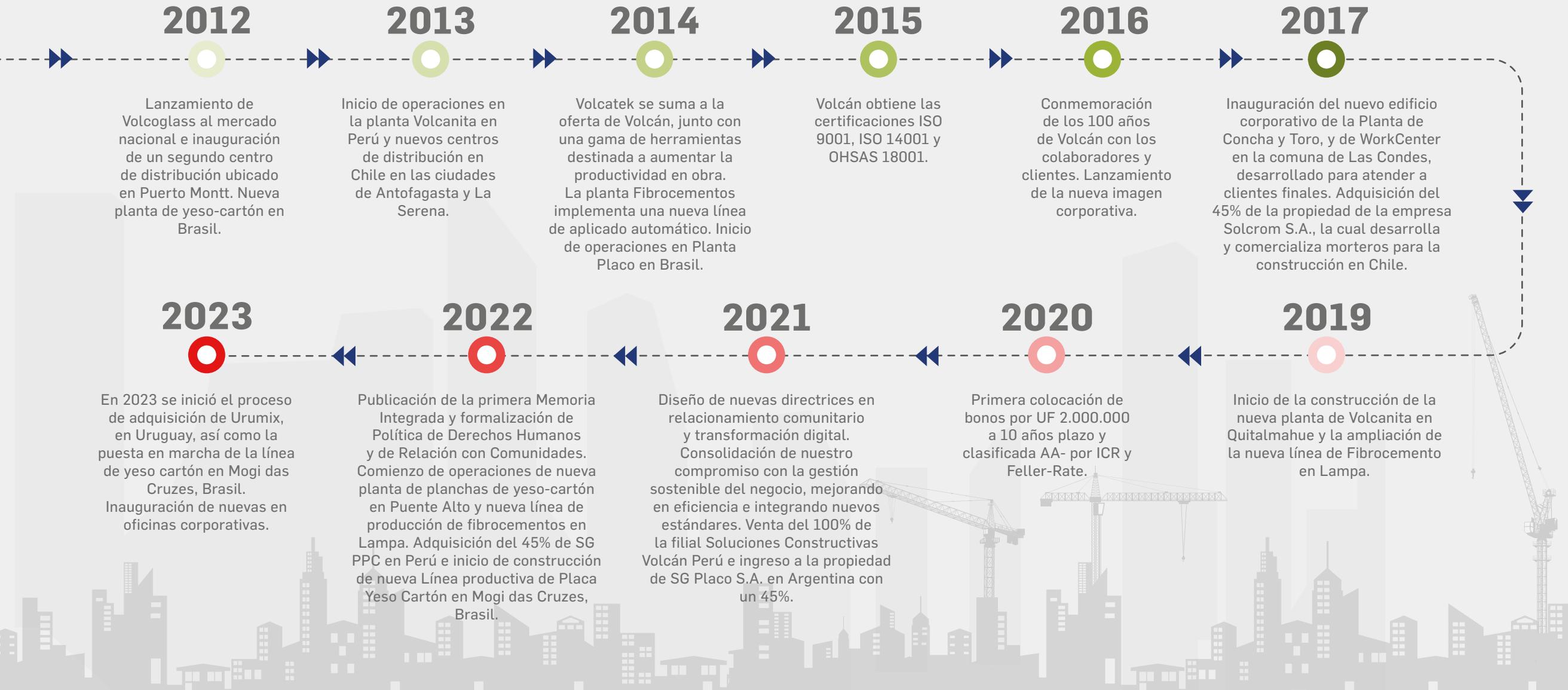
**Trabajo en equipo.** Aportando de manera activa a través de una comunicación franca, sincera y respetuosa.



**Pasión.** Poner energía y entusiasmo en todo lo que hacemos para desarrollar nuestro máximo potencial.

# HISTORIA DE VOLCAN





## ► NUESTRAS INSTALACIONES

En 2023 inauguramos nuevas oficinas corporativas en Apoquindo, considerando estándares de sostenibilidad, con espacios inclusivos, sala de lactancia y concepto de trabajo colectivo. Estas instalaciones son un ejemplo tangible del compromiso de la empresa con el bienestar de sus colaboradores. Desde

el diseño inicial hasta la selección de materiales y la implementación de tecnologías innovadoras, cada aspecto de la construcción de estas oficinas se centra en minimizar el impacto ambiental, promover la eficiencia energética y aportar con un mejor ambiente laboral.

**Casa matriz en Santiago de Chile.**

**5 plantas productivas en la Región Metropolitana (Lampa, Puente Alto y San José de Maipo)**

**1 mina de extracción de yeso en Lo Valdés (San José de Maipo)**

**4 centros de distribución (Coquimbo, Valparaíso, Concepción y Puerto Montt)**

### Quitalmahue

#### Actividad

► Gestión de diseño de productos y de soluciones constructivas de yeso cartón.

### Concha y Toro

#### Actividad

► Gestión, producción y despacho de diseño de productos y soluciones constructivas. Producción de yeso cartón, yesos y pastas para la construcción, yesos agrícolas, lana mineral, fieltros asfálticos, productos especiales de yeso cartón, cielos modulares.

### Lampa

#### Actividad

► Producción de soluciones constructivas sostenibles de Fibrocementos.

### Lana de Vidrio

#### Actividad

► Producción de soluciones constructivas sostenibles de Lana de Vidrio.

### Lo Valdés

#### Actividad

► Acopio y transporte de mineral de yeso en colpa para consumo interno.

► Acopio, molienda y comercialización de mineral de yeso fino.



► SOSTENIBILIDAD EN NUESTRAS PLANTAS



Planta productiva Lampa.

**Equipamiento de vanguardia con los más altos estándares**

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>► Sistemas de molienda de arena y refinación de celulosa de última generación, los cuales han resultado en una notable reducción en los consumos energéticos y una mayor estabilidad en el proceso productivo.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>► Protección perimetral que minimiza las posibilidades de accidentes por atrapamiento y procesos altamente automatizados que disminuyen la probabilidad de errores, junto con reducir la exposición de los trabajadores a riesgos inherentes a la operación.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>► Tecnologías avanzadas para optimizar el uso y la descarga del agua mediante la mejora de los sistemas de tratamiento interno.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>► Sistema de recuperación de energía a partir de la descarga de autoclaves lo que contribuye significativamente a la reducción del consumo de gas natural.</li> </ul>   |



Planta productiva Quitalmahue.

**Diseño con integración de tecnología de última generación**

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>► Planta de reciclaje de Volcanita, que permite la inclusión de material destinado a vertederos en el proceso productivo, reduciendo el impacto ambiental asociado a la generación de residuos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>► Implementación de circuitos de recuperación de aire en el diseño, tanto en la etapa de calcinación como en el proceso de secado de Volcanita, canalizándolos de vuelta a los quemadores correspondientes para maximizar la eficiencia en el uso de los recursos energéticos.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>► Simplificación del proceso de calcinación mediante nuevas tecnologías que han optimizado el uso de energía y los recursos de fabricación.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>► Recuperación de agua para optimizar su consumo.</li> </ul>  |

► NUESTROS CLIENTES

**SECTOR  
CONSTRUCCIÓN**



- ✓ Empresas constructoras (mandantes de proyectos públicos y privados) y distribuidores de materiales para la construcción, inmobiliarias y empresas mandantes de proyectos.
- ✓ Instaladores y usuarios finales que deciden construir o remodelar edificaciones tanto residenciales, como comerciales, recintos de salud, educacionales, entre otros.

**SECTOR  
INDUSTRIAL**



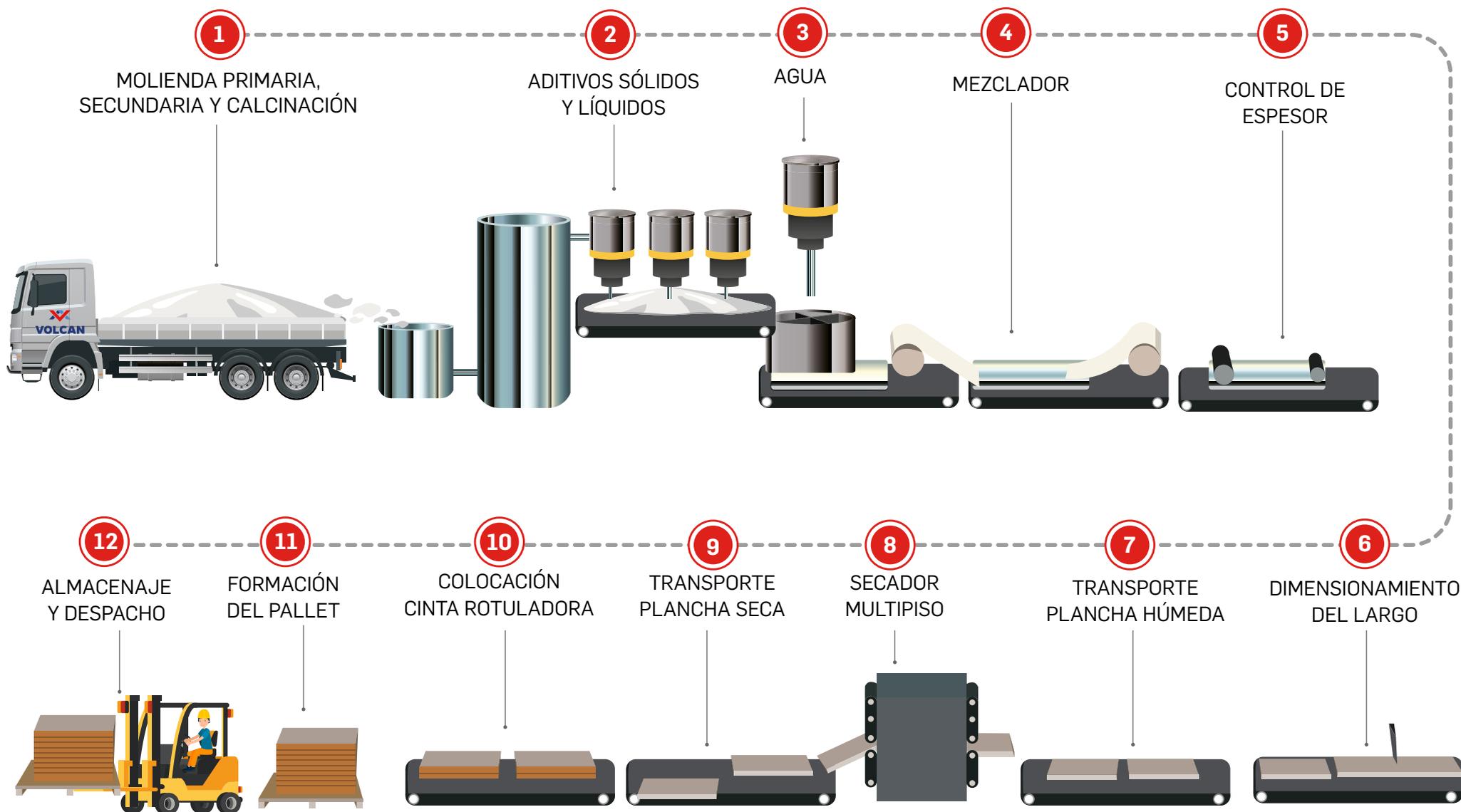
- ✓ Empresas en las industrias de la minería, celulosa, químicas, de alimentos, entre otras.
- ✓ Empresas distribuidoras e instaladoras de equipo industrial, y fabricantes de equipos como cocinas, estufas y hornos.

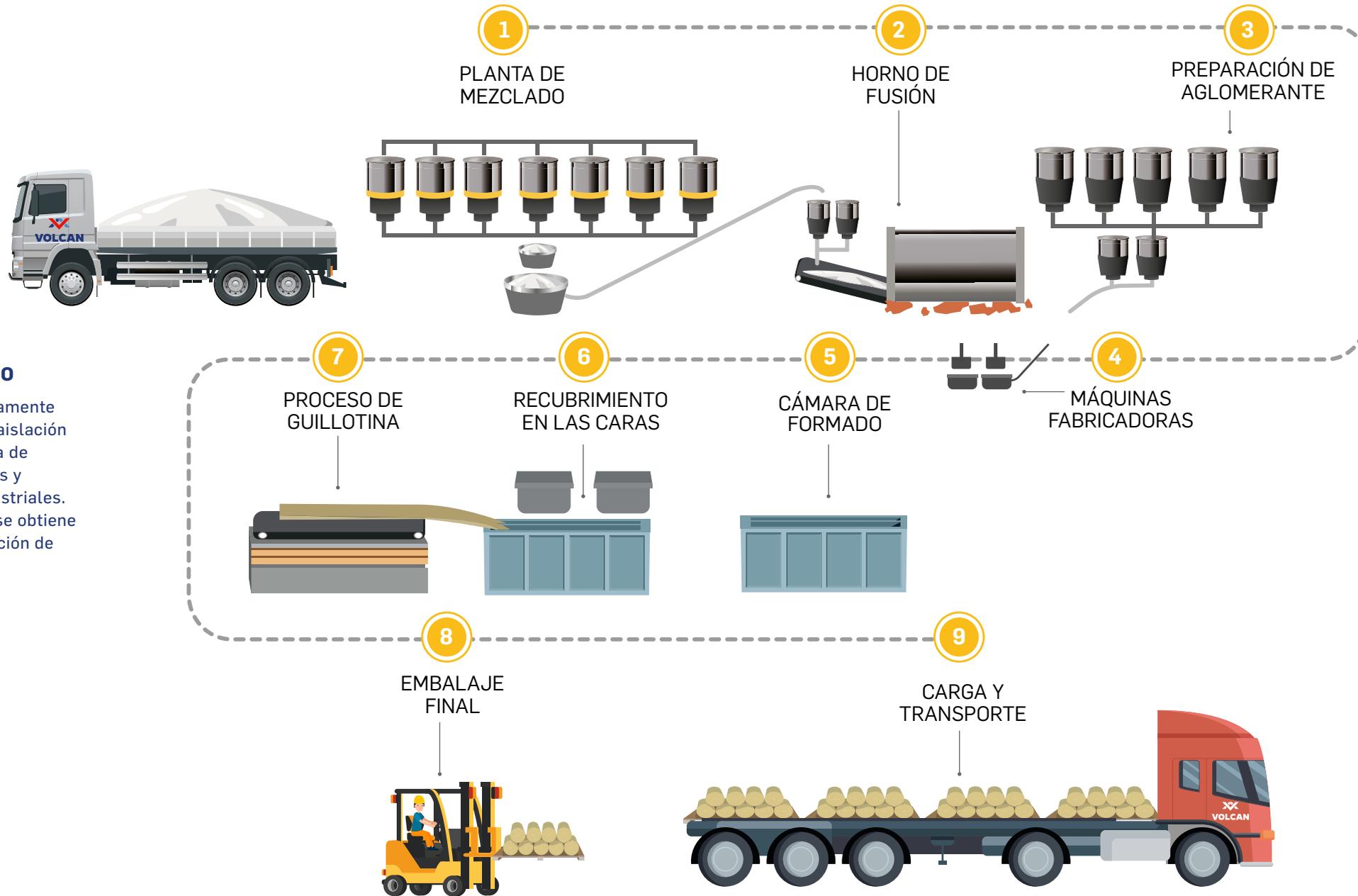
Planta Quitalmahue Volcanita y Aislantes Volcán.

## Producción de nuestras soluciones constructivas

### VOLCANITA

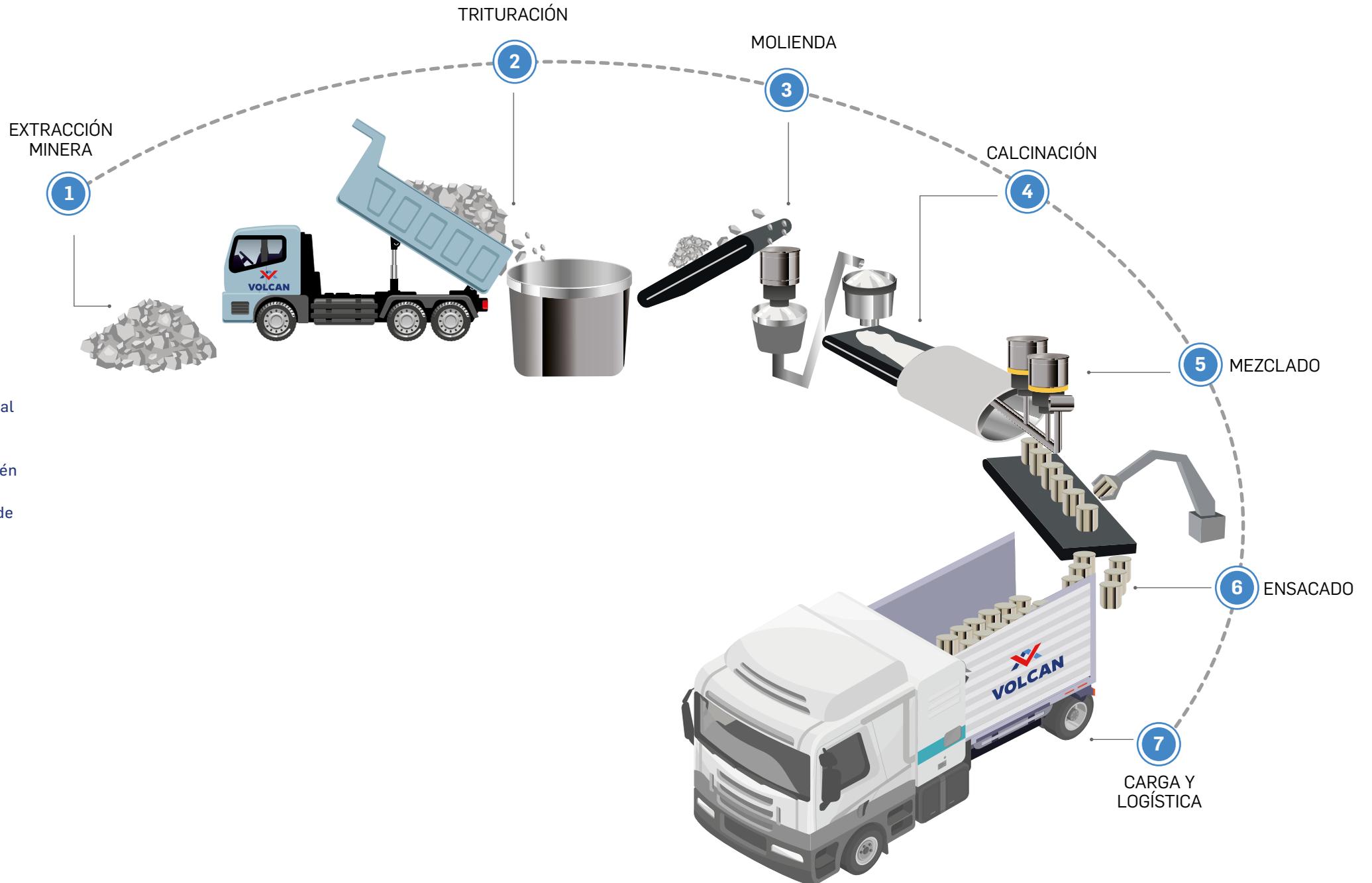
► Este producto –compuesto por un núcleo de yeso con aditivos especiales y un revestimiento de cartón– es muy versátil para la construcción y se presenta en distinto espesores y tipos.





### LANA 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 vidrio.

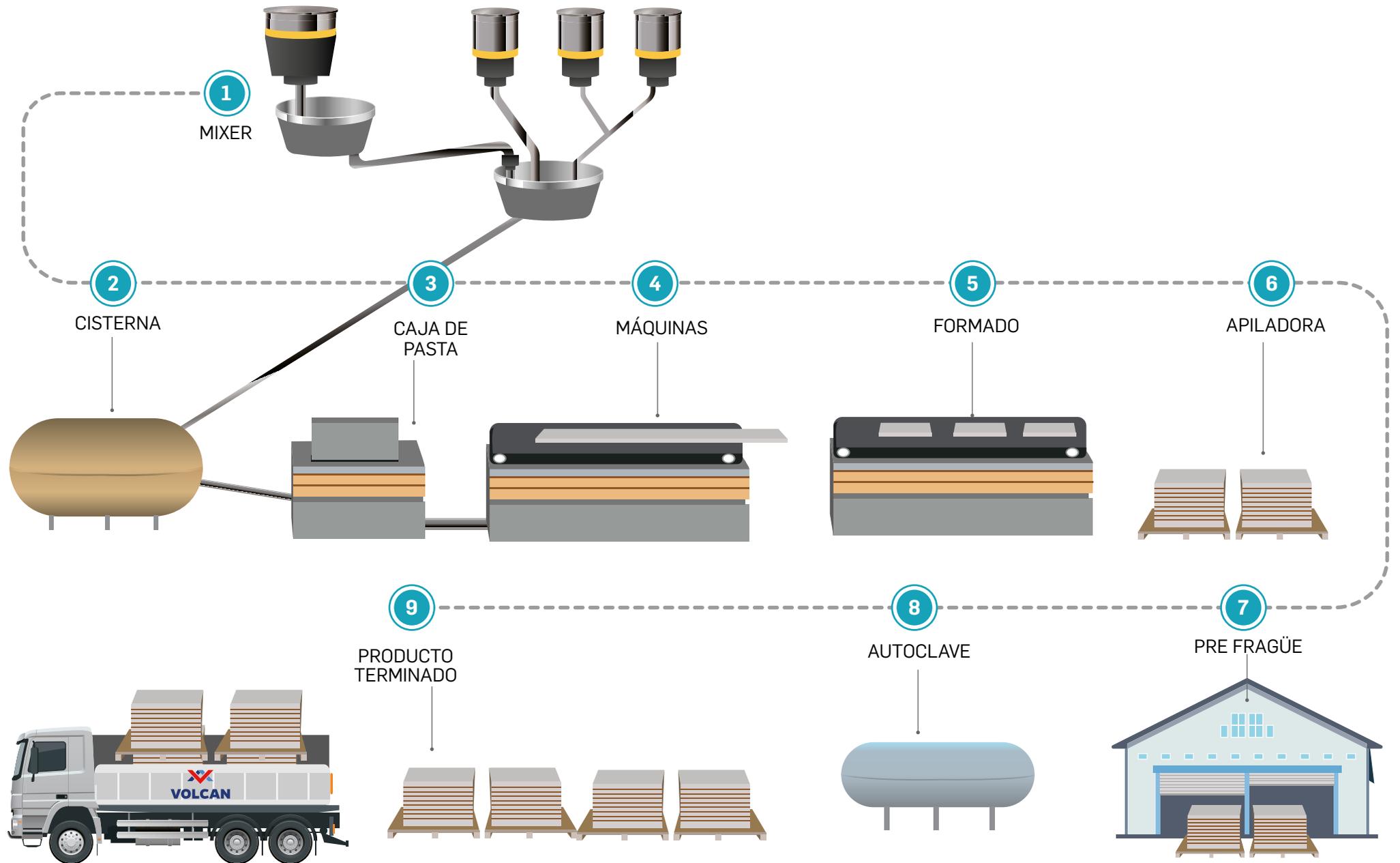


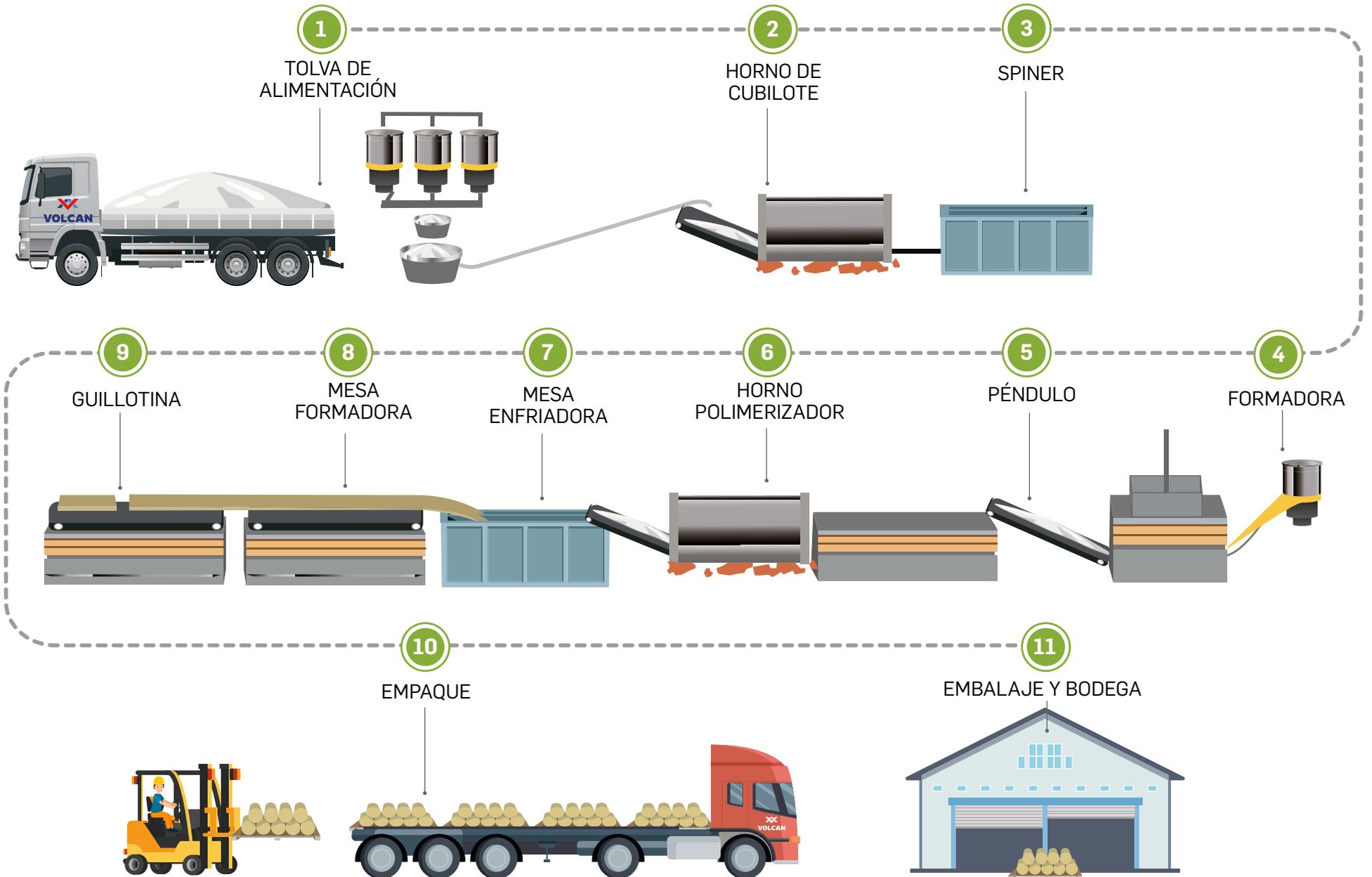
### YESO

► 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.

**FIBROCEMENTOS**

► 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.




**LANA MINERAL**

► 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.

## VISIÓN ESTRATÉGICA

Como empresa nos hemos marcado un camino con miras a 2025 en base a seis ejes, los que dan forma a nuestro Plan Estratégico, mediante el cual hemos alineado nuestra gestión y las prioridades del negocio.

Esta visión estratégica implica un enfoque holístico, considerando tanto factores internos como externos que pueden afectar a la compañía, lo que nos permite adaptarnos a los cambios en el entorno empresarial, aprovechar oportunidades y gestionar eficazmente nuestros recursos para cumplir las metas. Este proceso ha requerido una combinación de pensamiento analítico, creativo y ejecutivo por parte de los líderes organizacionales.

### ► JORNADA ANUAL DE ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO

Diseñamos esta práctica anual que nos permite iniciar una transmisión de la estrategia en cascada. En su edición 2023 participaron cerca de 70 líderes, quienes conocieron el estado de cuenta de la organización, sus resultados, el escenario actual y los desafíos futuros. El Gerente General estuvo acompañado de los líderes de los principales pilares de la planificación estratégica, quienes expusieron los proyectos que dirigen, reflejando un trabajo en equipo importante e interrelacionado entre diferentes áreas, en post de desafíos comunes.

Además, contamos con la conferencista y Speaker TEDx Mónica López, quien expuso "Aprendiendo a ser feliz: prácticas de psicología positiva para cultivar el bienestar en la organización", tema que impulsa la gestión del clima laboral, por parte de nuestros líderes.

### ► PILARES DE NUESTRO PLAN ESTRATÉGICO 2025



# CULTURA DE INNOVACIÓN

[VO-10]

En Volcán hemos adoptado los conceptos de la cultura de innovación como algo propio, pues es un atributo que nos distingue y, además, forma parte de nuestros valores corporativos.

Vivir e integrar esta filosofía conlleva a fomentar y promover la creatividad, la experimentación y la adopción de nuevas ideas, impulsando la innovación como un componente central en la forma en que se abordan los desafíos, se mejoran los procesos y se desarrollan productos o servicios.

Entendemos que ser innovadores nos ayuda a mantenernos competitivos en un entorno empresarial en constante cambio, junto con facilitar la generación de ideas frescas, la implementación de soluciones creativas y la adaptación a las demandas cambiantes del mercado.



Participantes de Concurso de Innovación 2023.



## ► CONCURSO DE INNOVACIÓN

Por octavo año consecutivo, en 2023 realizamos nuestro concurso de innovación que convoca a todos nuestros colaboradores a presentar ideas concretas para las categorías clientes e industrial. Esta iniciativa se ha seguido consolidando a lo largo de los años, y en 2023 alcanzó un récord de participación con un total de 262 ideas recibidas, 19% más que en 2022, lo que representa un incremento en la tasa de participación por número de trabajadores a 47% en el 2023.

### Participación histórica en concurso de innovación



### Proyectos ganadores por categoría

#### Industrial



**1<sup>er</sup> lugar**  
Yvo Henriquez



**2<sup>o</sup> lugar**  
Aliro Medina y Juan Ponce



**3<sup>er</sup> lugar**  
Michel Molina

#### Clientes



**1<sup>er</sup> lugar**  
Jorge Martinez y Karime Sanchez



**2<sup>o</sup> lugar**  
Roberto Gomez



**3<sup>er</sup> lugar**  
Mario Rodriguez y Mauricio Salinas  
(Cristóbal López en representación de la Gerencia Comercial)

► RECONOCIMIENTOS EN INNOVACIÓN



Entrega de premio primer lugar MIC, en la categoría industrial.



► Encuesta Diagnóstico de Innovación C3

Anualmente participamos en esta encuesta para medir nuestro nivel de desarrollo en innovación. En 2023, nos posicionó en una Cultura de la Eficiencia, con foco en mejorar y optimizar los procesos productivos asociados al core business. Registramos un Índice de Cultura de 49 puntos, dos más que el año anterior, con tasa de respuesta del 72%, cinco puntos más que en la última consulta realizada. Dentro de las dimensiones a resaltar, destacan el mayor compromiso directivo, la apertura externa y los recursos e incentivos.



► Ranking Most Innovative Companies

Este instrumento mide y compara el nivel de madurez de las capacidades de innovación y las de eficiencia de las empresas en nueve variables clave: definición estratégica, compromiso de la alta dirección (liderazgo), gestión de personas, organización, cultura de innovación, presupuesto de innovación, foco en activos estratégicos, procesos e impacto medible en valor. Para ello se realiza una evaluación de las políticas, procesos y procedimiento de innovación, los elementos que crean y conforman la cultura de innovación, así como también en el impacto de la innovación en los resultados de la empresa. En 2023, y por segundo año consecutivo, fuimos reconocidos con el primer lugar en la categoría industrial, registrando mejoras significativas en la definición de la Estrategia de Innovación y el uso de recursos.

## ▶ INNOVACIÓN EN PRODUCTOS Y EMBALAJES

### YESO PRO NACIONAL



Desarrollo de formulación local del producto YesoPro Volcán. Producto formulado especialmente para aplicarse con máquina de proyección para ejecución de enlucidos en muros y cielos.

### FIJACIONES VOLCAN



### VOLCAN FIJACIONES

Desarrollo de fijaciones para Volcanita, Volcanboard y Volcometal como complemento de las soluciones constructivas Volcán.

### CAMBIO DE EMPAQUE AISLANGLASS



Cambio de diseño y empaque para mejorar la visibilización del producto en el punto de venta con foco en la comunicación y sus materiales.

### SACOS HIDRO REPELENTES



Desarrollo de saco de papel con propiedades hidro repelentes para protección de yesos aditivados. Este nuevo material, mantiene la capacidad de reciclaje del papel lo que favorece su sustentabilidad.

### VOLCANBOARD ENTREPISOS (20 MM)



Placa de fibrocemento de alto espesor para los entrepiso y piso ventilado. Conformar un plano horizontal firme y estable con capacidad para soportar en forma segura los esfuerzos generados por cargas propias y de trabajo que actúan sobre él. Reemplaza el uso de tableros de madera y evita faenas húmedas en obra.

### VOLCANBOARD TEXTURA RANURADA COLORPLUS



Placa para fachada, la cual permite contribuir al arriostamiento de la estructura. Otorga una terminación de veta madera machimbrada.

## Hito 2023



Como parte de nuestra filosofía de mejora continua, el 2023 avanzamos hacia el ecodiseño, con la creación de empaques 100% reciclables, en nuestro compuesto en pasta **JuntaPro**. El nuevo formato de presentación es más liviano, fácil de transportar y está conformado por materiales reciclables. Alineado con la sostenibilidad y el cuidado del medioambiente. Además, da cumplimiento a la Ley REP decreto 12 y favorece las metas de recolección y valorización de residuos.

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La transformación es un habilitador fundamental mediante el cual buscamos integrar las oportunidades que se generan en torno a la digitalización, para optimizar nuestra calidad de servicio y nuestros procedimientos de gestión y atención, con el objetivo de impactar y mejorar nuestra oferta de valor.

Nuestra estrategia de transformación digital se ha orientado a preparar a la empresa para los desafíos futuros, generando áreas de soporte que nos permitan manejar datos en línea y así facilitar la toma de decisiones, avanzando hacia una compañía data-driven. Esto nos permitirá ser más ágiles y adaptativos, optimizando recursos y mejorando la eficacia de las determinaciones estratégicas.

## Focos de gestión para alcanzar la transformación digital



### Omnicanalidad



- ✓ Desarrollo de nuevos canales.
- ✓ Potenciar los canales existentes.

### Contar con sistemas tecnológicos más eficientes



- ✓ Definir y estandarizar plataformas y herramientas tecnológicas en el viaje del cliente y en los procesos internos.

### Avanzar hacia una compañía data-driven



- ✓ Modernizar y estandarizar la gestión y visualización de datos.
- ✓ Integrar nuevas fuentes de datos: SAP, Salesforce, PLCs, BUK, etc.

### Aumentar eficiencia en base a automatización de procesos



- ✓ Implementar ideas levantadas en mesas de trabajo multidisciplinarias y priorización de procesos.
- ✓ Automatizar procesos más relevantes y quick wins.



## Hitos 2023

- ▶ Implementamos el **software de gestión de bodegas (WMS)** en planta QVOL, solución integral que a través de tecnología inalámbrica permite simplificar, agilizar y optimizar los movimientos de mercaderías, asegurando la trazabilidad de los productos almacenados.
- ▶ **Lanzamos el proyecto PLC para la toma de decisiones**, mediante el acceso a información en tiempo real de los controladores de las líneas de producción para realizar gestión en base a esos datos en tiempo real.
- ▶ Automatizamos las ordenes de retiro, mediante **lectura automática de los documentos PDF** para dejarlos disponibles en nuestro ERP SAP, y agilizar el proceso logístico.



Bodega producto terminado, Planta Quitalmahue.

- ▶ Habilitamos la **plataforma Beetrack** que permite a los clientes hacer el seguimiento de sus órdenes y conocer con certeza el estado del despacho, así como ver en tiempo real la ubicación del transportista. También permite gestionar la recepción en línea de las guías de despacho, lo que agiliza la interacción con nuestros clientes.
- ▶ **Mejoramos la solución de facturación electrónica** unificando el proveedor del servicio y habilitando una solución que contempla servicio incluso estando el ERP sin servicio.
- ▶ Realizamos **simulacros informáticos y proyectos asociados a la seguridad de la información**.



# 02.

## Somos Sostenibilidad

- » Construcción sostenible
- » Estrategia de sostenibilidad
- » Contribución a los ODS

## CONSTRUCCIÓN SOSTENIBLE

Nuestras soluciones constructivas y productos de construcción sostenible buscan crear edificaciones y desarrollar proyectos de infraestructura que minimicen su impacto en el medio ambiente y, al mismo tiempo, ser social y económicamente viables a largo plazo. Este enfoque tiene en cuenta diversos aspectos, como la eficiencia energética, el uso de materiales sostenibles, la gestión del agua, la calidad ambiental interior, la optimización de recursos y la consideración de factores sociales y económicos.

Ser líder en construcción sostenible significa asumir nuestro rol social y entender que por medio de nuestra actividad podemos contribuir a una mejor calidad de vida para las personas que usan nuestras soluciones constructivas y productos.

La construcción sostenible se ha consolidado debido a la creciente conciencia sobre la importancia de la sostenibilidad ambiental y la necesidad de abordar los desafíos del cambio climático y el agotamiento de recursos naturales.

### ► DESAFIOS FUTUROS PARA EL MERCADO DE LA CONSTRUCCIÓN GLOBAL

**40%**

De las emisiones mundiales de CO<sub>2</sub> están vinculadas a la construcción

**x3**

Aumento del consumo de recursos en los últimos 50 años.

**+2 billones**

Población urbana en los mercados emergentes en los próximos 30 años.

**35%**

De todos los residuos generados corresponde a residuos de la construcción.

Se estima que por cada 4m<sup>2</sup> construidos, se genera 1m<sup>3</sup> de residuos.

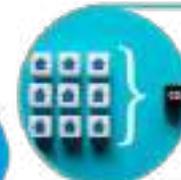
### ► APORTES DE SOLUCIONES VOLCAN



**Soluciones constructivas energéticamente eficientes y renovables**



**Construcción liviana**



**Descarbonización de la industria de la construcción**



**Disminución de residuos**

## ► SOLUCIONES VOLCAN EN OBRA

Nuestras soluciones constructivas se desarrollan con una visión de sostenibilidad arraigada en su esencia. Representan una contribución tangible hacia una sociedad más eficiente en el uso de recursos naturales, la reducción de emisiones y la gestión de residuos desde su fabricación hasta su utilización en los diversos proyectos habitacionales.

Nuestros equipos técnicos y comerciales trabajan en estrecha colaboración para ofrecer soluciones constructivas personalizadas y asesoramiento adaptado a las necesidades de una amplia gama de clientes. Estos incluyen empresas de construcción, inmobiliarias, estudios de arquitectura, profesionales del sector, minoristas, ferreterías y consumidores finales.



## ► SOLUCIONES VOLCAN EN VILLA PANAMERICANA

Participamos en la fase de diseño y especificación de la Villa Panamericana, que albergó a los deportistas participantes en los Juegos Panamericanos Santiago 2023.

Emplazada estratégicamente en la comuna de Cerrillos, en un terreno de 6,4 hectáreas, la Villa Panamericana representa un hito en la planificación urbana y la sostenibilidad en el contexto de grandes eventos deportivos.

Su construcción integró los principios de sostenibilidad en todas las etapas de desarrollo. Desde la selección de materiales de construcción ecoamigables, hasta la implementación de sistemas de gestión de residuos y eficiencia energética, se adoptaron medidas que minimizan el impacto ambiental y promueven la conservación de recursos naturales.

Volcanboard Siding que fue especialmente desarrollado para esta propuesta en tonos azules y con terminaciones diferentes, que implicó participar en conjunto con los arquitectos de las soluciones constructivas del encuentro. Por otra parte, en la placa comercial del primer piso, se utilizó en la fachada Durafront, en un gris grafito que también cumplió con los objetivos del diseño.

Durante los Juegos Panamericanos 2023, la Villa Panamericana sirvió como alojamiento para los atletas. Tras su culminación, el legado perdurable de este complejo residencial se extiende a la comunidad, beneficiando a 1.355 familias. Es importante subrayar que el 25% de estas viviendas está destinado a hogares pertenecientes al 40% del Registro Social (DS49 o DS1 Tramo I), mientras que el 75% restante está dirigido a sectores de ingresos medios (DS1 Tramo II y III).

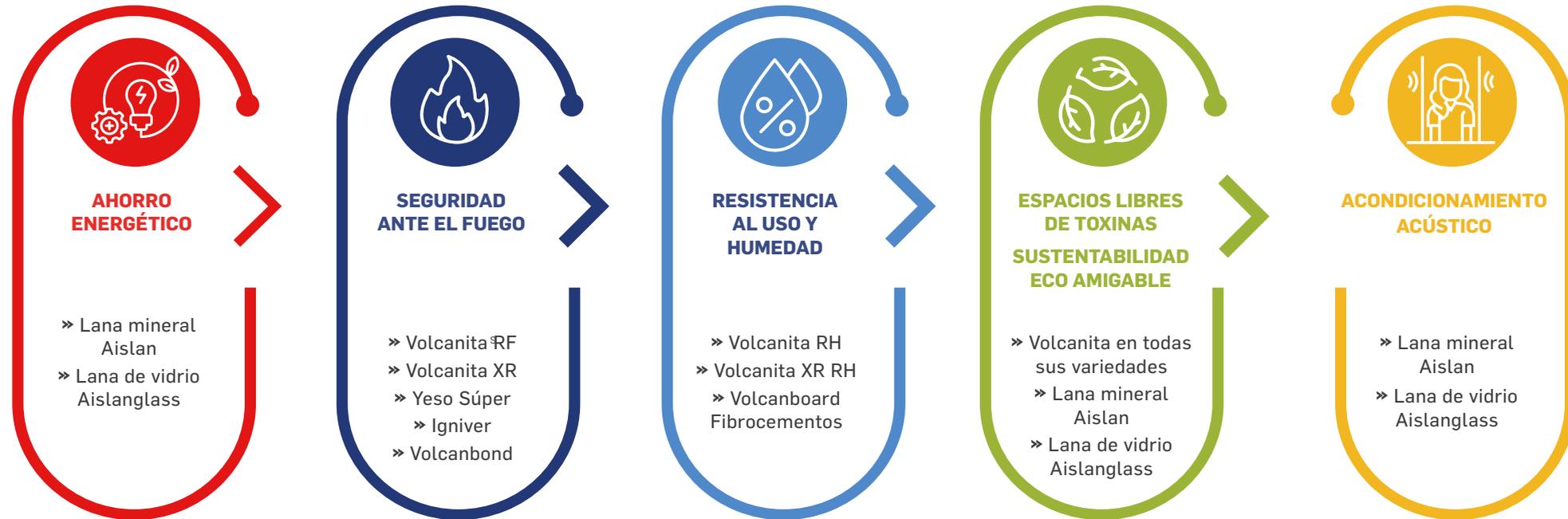


La Villa Panamericana representa un modelo de desarrollo urbano sustentable que armoniza las necesidades de la población con el respeto al medio ambiente, sentando un precedente para futuros proyectos de infraestructura urbana a nivel nacional e internacional.

► SOLUCIONES CONSTRUCTIVAS VOLCAN



▶ ATRIBUTOS SUSTENTABLES DE NUESTROS PRODUCTOS



▶ PRODUCTOS QUE AUMENTAN LA PRODUCTIVIDAD EN OBRA

Producto	Descripción	Aporte a la productividad
<b>VOLCOPANEL PE</b>	Sistema de paneles prefabricados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>» 80% respecto del rendimiento de instalación diario de un tabique Volcometal.</li> <li>» Reduce en 30% la necesidad de personal en faena.</li> </ul>
<b>YESO PRO</b>	Producto para aplicación mecanizada de yeso en obra.	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Incrementa en 6 veces la superficie aplicada por día, por un equipo de 3 personas.</li> <li>» Reduce a 3% la pérdida de material.</li> </ul>
<b>VOLCAN PRO</b> <small>TERMINACIONES PERFECTAS CON ALTA PRODUCTIVIDAD</small>	Línea de herramientas que aportan a una mejor ejecución de las faenas de tabiquería y yeso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Mejoran significativamente los tiempos y la calidad del acabado.</li> </ul>
<b>VOLCASTIC</b>	Pasta multiusos para enlucir y hacer retape en base a yeso y aditivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Reducción tiempo de ejecución y aplicación a un 40% que la forma tradicional</li> <li>» Reducción de faena de lijado, lo cual reduce la polución producto de esta tarea.</li> </ul>

► SOLUCIONES CONSTRUCTIVAS VOLCAN QUE DISMINUYEN EL USO DE ENERGÍA EN EDIFICACIONES

**40-55%**

Volcanita  
Volcapol



**50-65%**

Lana Mineral Aislan  
Colchonetas y otros formatos

**50-65%**

Lana de Vidrio Aislanglass  
Rollos y Colchonetas



► SOLUCIONES CONSTRUCTIVAS VOLCAN QUE NO REQUIEREN AGUA EN OBRA

Volcanita  
ST, RH, RF, XR, XRRH, Hábito



Lana Mineral Aislan  
Paneles y Colchonetas

Lana de Vidrio Aislanglass  
Rollos y Colchonetas

Volcanboard  
Placas, Siding, Tejuelas, Durafront



Los métodos modernos de construcción no solo se destacan por su eficiencia y calidad, sino también están intrínsecamente ligados a la sostenibilidad. Estos métodos adoptan prácticas que reducen el impacto ambiental, como el uso de materiales reciclados, la implementación de diseños energéticamente

eficientes y la minimización de residuos durante el proceso constructivo. Al integrar tecnologías y técnicas innovadoras, estos métodos no solo satisfacen las necesidades presentes, sino que también protegen los recursos naturales para las generaciones futuras.

## ▶ PRÁCTICAS SOSTENIBLES

Con el objetivo de mejorar la gestión de nuestra empresa, así como certificar y evaluar nuestras prácticas empresariales, nos hacemos parte de dos iniciativas que impulsan modelos de empresas en línea con el desarrollo sostenible.

### Sello Pro



Durante 2023, logramos la certificación del Sello Pro, una iniciativa estratégica promovida por la Cámara Chilena de la Construcción (CChC). Se enfoca en impulsar a las empresas a integrar y demostrar acciones concretas que redunden en beneficios tangibles para los trabajadores, las comunidades y el medio ambiente.

Es un reconocimiento que evidencia el compromiso firme de la compañía con la implementación de prácticas y políticas que no solo promueven el bienestar de sus colaboradores, sino que también contribuyen activamente al desarrollo sostenible de las comunidades locales y al cuidado del medio ambiente.

Más información sobre Sello Pro en el [siguiente enlace](#)

A través del Sello Pro, contribuimos a la transformación de la industria de la construcción para construir un Chile mejor.



Equipo de trabajo Aislantes Volcán.



Equipo de trabajo Concha y Toro.



Entrega reconocimiento Sello Pro.

### Índice IDES



Participamos por segundo año consecutivo en esta medición diseñada por el Comité de Desarrollo Empresarial Sostenible de SOFOFA, que evalúa a las empresas en base a seis dimensiones de sostenibilidad; gobiernos corporativos, comunidades, medio ambiente, trabajadores, proveedores y clientes/consumidores.

De acuerdo con los resultados de 2023 Volcán se sitúa en un 9% por encima de la media del total de empresas evaluadas (70). Este logro no solo refleja nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental, social y económica, sino que también destaca la eficacia de nuestras iniciativas en este ámbito.

Más información sobre el Índice IDES [siguiente enlace](#)

Nuestras prácticas sostenibles se encuentran un 9% por sobre el promedio de las empresa evaluadas.

# ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

En el contexto actual, una estrategia de sostenibilidad no solo es una opción deseable, sino fundamental para cualquier organización comprometida con su éxito a largo plazo y su impacto en el mundo. Esta estrategia va más allá de cumplir con requisitos regulatorios; se convierte en un pilar esencial que impulsa la viabilidad, la relevancia y la responsabilidad corporativa.

Como empresa desarrollamos una estrategia en la cual están considerados los aspectos económico, social y ambiental.



### Dimensión económica

- ✓ Sólida ética empresarial
- ✓ Mayores eficiencias
- ✓ Menores costos operativos a largo plazo
- ✓ Mitigación de riesgos
- ✓ Nuevas oportunidades comerciales y de mercado

### Dimensión social

- ✓ Compromiso con las comunidades locales
- ✓ Bienestar de los colaboradores
- ✓ Respeto por los derechos humanos
- ✓ Equidad, diversidad e inclusión

### Dimensión ambiental

- ✓ Conservación de recursos
- ✓ Reducción de la huella de carbono
- ✓ Prácticas respetuosas con el medio ambiente
- ✓ Búsqueda de soluciones innovadoras para enfrentar los desafíos climáticos

# CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Desde 2019 estamos comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU. En concreto, a través de nuestra actuación empresarial, contribuimos a 15 de los 17 ODS, para lo cual revisamos las metas asociadas y su potencial de cumplimiento.



ODS	Área de contribución	Meta Volcán	Avance 2023
 <p>Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.</p> <p><b>Meta:</b> 1.2</p>	<p>Salarios acordes a las normativas nacionales vigentes.</p>	<p>Garantizar un salario mínimo bruto a los trabajadores propios de Volcán, superior a lo exigido por la normativa legal vigente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ El salario mínimo bruto para los trabajadores propios de Volcán que pasan a contrato indefinido es de \$ 728.000.</li> </ul>
 <p>Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.</p> <p><b>Meta:</b> 3.4</p>	<p>Mejorar la calidad de vida de los colaboradores de Volcán, así como de las personas que usan nuestros productos con atributos sustentables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Diseñar un Programa de Calidad de Vida.</li> <li>✔ Incrementar el impacto de los atributos sustentables de los productos Volcán y hacerlos cada vez más accesibles a clientes finales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Implementación de Plan de Calidad de Vida que se articula en cuatro dimensiones, favoreciendo la integración, el trabajo en el equipo y el bienestar emocional de nuestros colaboradores.</li> <li>✔ Inscripción de nuestras Declaraciones Ambientales de Producto (DAP) en el EPD System, mecanismo que verifica de forma externa la información documentada.</li> </ul>
 <p>Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.</p> <p><b>Meta:</b> 4.4</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Contar con un plan de capacitación que abarque a todos los trabajadores de Volcán.</li> <li>✔ Fomentar e impulsar la educación en jóvenes de nuestras comunidades para acceder a oportunidades de empleo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Determinación de Necesidades de Capacitación de acuerdo con los ejes estratégicos del plan de capacitación.</li> <li>✔ Generar alianzas con organizaciones para el impulso a las iniciativas de educación de jóvenes en nuestras comunidades.</li> <li>✔ Realizar capacitaciones técnicas a personas que trabajen en el área de la construcción así como centros educativos y clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ 85% de cumplimiento en plan de capacitación.</li> <li>✔ Alianzas con Corporación Formando Chile, Fundación Portas y DUOC.</li> <li>✔ Programa Experto Volcán.</li> <li>✔ Actividades de capacitación en INACAP, DUOC, Universidad Central, entre otras.</li> <li>✔ Soporte al programa Círculo de Especialistas de SODIMAC.</li> </ul>

ODS	Área de contribución	Meta Volcán	Avance 2023
 <p>Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.</p> <p><b>Meta:</b> 5.1</p>	<p>Inclusión de mujeres a todos los niveles dentro de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Incrementar progresivamente la participación de mujeres dentro de la organización en los diferentes niveles.</li> <li>✓ Apoyar iniciativas relacionadas con el reconocimiento y empoderamiento de la mujer.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Incrementamos a 98 el número de mujeres en Volcán, lo que representa un 16% de la dotación.</li> <li>✓ Patrocinamos el evento mujer arquitecta, para reconocer las obras arquitectónicas hechas por mujeres en Chile.</li> </ul>
 <p>Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.</p> <p><b>Metas:</b> 6.3, 6.4, 6.6, 6.b.</p>	<p>Reutilización de agua en los procesos productivos.</p>	<p>Medir la huella hídrica de Volcán el 2021.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Esta meta se encuentra cumplida.</li> <li>✓ Cumplimiento a la resolución exenta 2.682 que dice relación al Agua del Minero.</li> <li>✓ Reutilización de las aguas superficiales de las plantas Lana de Vidrio y Quitalmahue.</li> </ul>
	<p>Disminución de las aguas vertidas y del consumo de aguas.</p>	<p>Reducir en un 5% el consumo de agua al año 2025.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El consumo de agua global de grupo Volcán disminuyó un 26%, considerando la línea base del año 2019.</li> </ul>
		<p>Disminuir los consumos de agua en dos de las familias de productos al año 2025 a las siguientes metas: <b>Fibroceamento: 7% Volcanita: 1%.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tanto Quitalmahue como Lampa disminuyeron un 42% el consumo de agua, considerando la línea base del año 2019.</li> </ul>
	<p>Gestión Comunitaria</p>	<p>Implementar programas y proyectos específicos de gestión hídrica en el sector Lo Valdés para el año 2024, con el objetivo de mejorar la resiliencia de la comunidad y promover la sostenibilidad del recurso hídrico local.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las iniciativas se implementarán en el marco de nuestros objetivos para el año 2024.</li> </ul>

ODS	Área de contribución	Meta Volcán	Avance 2023
 <p>Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna.</p> <p><b>Metas:</b> 7.2, 7.3.</p>	<p>Disminución progresiva de la intensidad del consumo energético en las líneas de Lana de Vidrio, Lana Mineral, Volcanita y Fibrocementos.</p> <hr/> <p>Certificar, recertificar y mantener de la norma ISO 50.001 Sistema de Gestión de la Energía.</p>	<p>Disminuir en un 2% la intensidad energética de los productos Volcán al año 2030.</p> <hr/> <p>El 50% de la energía consumida por Volcán provendrá de fuentes renovables el año 2030.</p> <hr/> <p>Mantener certificación ISO 50.001 Sistema de Gestión de la Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ La intensidad energética disminuyó un 7%, comparando las mismas plantas del año 2022, es decir, sin considerar la Planta Quitalamue que comenzó operación en 2023.</li> <hr/> <li>✔ Se mantiene contrato con ENEL mediante el cual 100% de nuestra energía eléctrica proviene de fuentes renovables.</li> <hr/> <li>✔ En 2023 se realizó la auditoría externa de recertificación del Sistema de Gestión de la Energía ISO 50001, concluyendo exitosamente.</li> </ul>
 <p>Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos.</p> <p><b>Metas:</b> 8.2, 8.5, 8.8, 8.9.</p>	<p>Inclusión de personas con discapacidad a puestos de trabajo en Volcán.</p> <hr/> <p>Mejorar la calidad de vida de los colaboradores de Volcán.</p>	<p>Certificar Modelo de Prevención de Actos Ilícitos según Ley 20.393.</p> <hr/> <p>Estudio e identificación de brechas en la infraestructura para personas con discapacidad.</p> <hr/> <p>Mejorar índice de Clima Laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Cumplimiento de la Ley 21.015 de inclusión laboral.</li> <li>✔ Trabajo conjunto con con Teletón, para identificar la compatibilidad con el puesto de trabajo.</li> <li>✔ Matriz de Evaluación de Puestos de trabajo que permite identificar los puestos disponibles para ser ocupados por personas con discapacidad.</li> <hr/> <li>✔ Estudio e identificación de brechas en la infraestructura para personas con discapacidad.</li> <hr/> <li>✔ Certificación Great Place to Work® 2023-2024, aumentando en 3 puntos nuestro indicadores de clima laboral.</li> </ul>

ODS	Área de contribución	Meta Volcán	Avance 2023
 <p>Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos.</p> <p><b>Metas:</b> 8.2, 8.5, 8.8, 8.9.</p>	<p>Gestión Comunitaria.</p>	<p>Estudio e identificación de brechas en la infraestructura para personas con discapacidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Colaboración con la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO) de la Municipalidad de San José de Maipo en la elaboración de la presentación de la zona de interés turística de la comuna.</li> <li>✔ Participación en el Campeonato de Emprendedores de las comunas de Puente Alto y San José de Maipo.</li> </ul>
 <p>Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación.</p> <p><b>Metas:</b> 9.3, 9.4, 9.b.</p>	<p>Potenciar la cultura de innovación, así como la generación de iniciativas sostenibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Incrementar el valor del índice de cultura de innovación manteniéndonos en la categoría actual (Encuesta Culturas Creativas Corporativas).</li> <li>✔ Incrementar el porcentaje de proyectos presentados por número de trabajadores en el concurso Anual de Innovación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ La Encuesta de Culturas Creativas Corporativas en 2023, nos otorgó 49 puntos, con una tasa de respuesta del 72% por parte de nuestros colaboradores.</li> <li>✔ La tasa de proyectos de innovación presentados por número de trabajadores fue de un 47% con 262 proyectos recibidos. 19 % de incremento vs el año anterior.</li> </ul>
	<p>Favorecer las compras a proveedores locales (radio 322km del centro de operación).</p>	<p>Establecer un mínimo de compras de 65% a proveedores locales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ 81% de las compras realizadas a proveedores locales ubicados a un radio de 322km de las plantas.</li> </ul>

ODS	Área de contribución	Meta Volcán	Avance 2023
 <p>Reducir la desigualdad en y entre los países.</p> <p><b>Meta:</b> 10.2.</p>	<p>Promover una cultura y un ambiente laboral diverso e inclusivo, que integre a las personas, independientemente de las condiciones, características u orientaciones personales.</p>	<p>Establecer una política sobre inclusión y no discriminación que establezca el compromiso con este principio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desde 2022 contamos con una Política de Derechos Humanos que abarca el compromiso de Volcán con el respeto a la diversidad y no discriminación.</li> </ul>
 <p>Lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles.</p> <p><b>Metas:</b> 11.3, 11.6.</p>	<p>Establecer vínculo de largo plazo con las comunidades cercanas a las plantas.</p>	<p>Establecer diálogo permanente con comunidades aledañas a las plantas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Implementación del pilar Diálogo Permanente de la Estrategia de Gestión Comunitaria.</li> </ul>
		<p>Fomentar la inversión social en las comunidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Entrega de donaciones según requerimientos y/o necesidades manifestadas por las comunidades, vecinos o instituciones, las que ascendieron a un total de 16.752 m<sup>2</sup> de soluciones constructivas equivalentes a 25 proyectos, y a un monto total de \$19.145.829. El 48% de las donaciones se realizaron en la comuna de Puente Alto.</li> <li>✓ En inversión social se involucra un monto de \$78.044.046.</li> </ul>
		<p>Gestionar los impactos asociados a las operaciones de las plantas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Implementación de los pilares Diálogo Permanente y Gestión de Impactos de la Estrategia de Gestión Comunitaria de la compañía, junto con el desarrollo de diagnósticos socio comunitarios para cada planta. Los resultados de estas acciones son presentadas mensualmente al Gerente General.</li> </ul>
<p>Gestionar un programa de capacitación interno con foco en la gestión con las comunidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aproximadamente, 380 colaboradores de Volcán fueron capacitados respecto a La Estrategia de Gestión Comunitaria de la compañía y la Política de Relación con Comunidades, así como también del Procedimiento Gestión del Contacto de la Comunidad el cual fue implementado durante este año.</li> </ul>		

ODS	Área de contribución	Meta Volcán	Avance 2023
 <p>Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.</p> <p><b>Metas:</b> 12.2, 12.5</p>	<p>Incorporación de un 29% a 45% de insumos reciclados al proceso productivo de Lana de Vidrio.</p>	<p>100% de los insumos para generar Volcanita, que sean potencialmente reciclables, serán productos reciclados en 2022.</p>	<p><b>Planta Concha y Toro:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 35 toneladas de IBC recicladas o reutilizadas.</li> <li>✓ 18 toneladas de Poliestireno recicladas.</li> <li>✓ 8 toneladas de chatarra recicladas o reutilizadas.</li> <li>✓ 116 toneladas de pallet enviados a valorización energética.</li> </ul> <p>La disminución se debe a la mejor producción en planta, lo que genera una menor cantidad de residuos.</p>
	<p>Incorporación de un 80% a 91% de materiales de postconsumo al proceso productivo de Lana mineral.</p>	<p>7% de los insumos para elaborar Fibrocementos serán reciclados en 2022.</p>	<p><b>Planta Lampa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 25 toneladas de IBC reutilizados aumentando en un 31% con respecto al 2022.</li> <li>✓ 51 toneladas de chatarra recicladas.</li> <li>✓ 45 toneladas a valorización energética y 1.977 toneladas a reutilización.</li> </ul>
	<p>Iniciativas de reutilización de materiales de envasado, embalaje y contenedores IBC.</p>	<p>60% de los insumos para elaborar Lana de Vidrio serán reciclados en 2022.</p>	<p><b>Planta Lana de Vidrio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 8 toneladas de IBC fueron reutilizados aumentando un 400% con respecto al 2022.</li> <li>✓ 13 toneladas de chatarra fueron recicladas aumentando un 62% con respecto al 2022.</li> <li>✓ 77 pallets enviados a valorización energética.</li> </ul> <p><b>Planta Quitalmahue:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 27 toneladas de IBC reciclados o reutilizados.</li> <li>✓ 19 toneladas de pallets enviados a valorización energética.</li> </ul>

ODS	Área de contribución	Meta Volcán	Avance 2023
 <p>Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.</p> <p><b>Metas:</b> 12.2, 12.5</p>		<p>100% de las mermas de Volcanita (residuos secos y húmedos) serán reciclados el año 2030.</p> <hr/> <p>0% de generación de residuos no peligrosos en Grupo Volcán al año 2030.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ 38.000 m<sup>2</sup> en Planta Concha y Toro.</li> <li>✔ 905 toneladas en Planta Quitalmahue.</li> <li>✔ 700 toneladas recicladas de forma interna.</li> <li>✔ Proyecto de Instalación de Valoración de Residuos Industriales No Peligrosos, Planchas de Volcanita, en Planta Quitalmahue.</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>✔ 55 toneladas en Planta Lana de Vidrio recicladas de forma interna.</li> <li>✔ 165 toneladas en Planta Concha y Toro recicladas de forma interna.</li> <li>✔ Convenio con PROREP para dar cumplimiento a la Ley REP.</li> </ul>
 <p>Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.</p> <p><b>Metas:</b> 13.1, 13.2.</p>	<p>El año 2050 Volcán será carbono neutral en las emisiones de alcance 1, 2 y 3.</p>	<p>Medición de huella de carbono de Volcán el año 2021.</p> <hr/> <p>Definición de estrategia de carbono neutralidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ La huella de carbono fue definida y se trabaja en una estrategia de reducción bajo el estándar NET ZERO de Science Based Target.</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Se proyecta incorporación de quemadores Low low Nox y cambio de tecnologías principalmente en secadores y hornos.</li> </ul>

ODS	Área de contribución	Meta Volcán	Avance 2023
 <p>Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras, detener la pérdida de biodiversidad.</p> <p><b>Metas:</b> 15.3, 15.4, 15.5.</p>	<p>Contribución a la protección del ecosistema en sector Lo Valdés.</p>	<p>Monitoreo a la Flora y Fauna en estado de conservación.</p> <hr/> <p>Fortalecimiento de la educación ambiental y contribución a la forestación en zonas específicas de Lo Valdés y San José de Maipo.</p> <hr/> <p>Ejecución de actividades con la comunidad para fortalecer los conocimientos en protección ambiental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Desarrollo e implementación del pilar "Biodiversidad" del Plan de Gestión Comunitaria.</li> <hr/> <li>✔ Vigencia del Convenio Marco entre Volcán y CONAF.</li> <li>✔ Arborizaciones en las áreas de Lo Valdés, San José de Maipo y Puente Alto.</li> <hr/> <li>✔ Desarrollo e implementación del pilar "Biodiversidad" del Plan de Gestión Comunitaria.</li> </ul>
 <p>Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.</p> <p><b>Metas:</b> 16.5, 16.b</p>	<p>Proceso de Certificación de Modelo de Prevención de Actos lícitos según Ley 20.393.</p>	<p>Certificar Modelo de Prevención de Actos Ilícitos según Ley 20.393.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Certificación de nuestro Modelo de Prevención de Delitos por BH Compliance.</li> <li>✔ Participación en el reconocimiento al Compromiso de la Integridad de FGE.</li> </ul>
 <p>Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.</p> <p><b>Meta:</b> 17.15</p>	<p>Alinear la gestión de ESG de Volcán a estándares reconocidos.</p>	<p>Obtener la certificación Sello Pro de la Cámara Chilena de la Construcción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Durante el año 2023, se obtuvo la certificación Sello Pro, con una evaluación de 4.5 de 5.0. En dicha evaluación de identificaron brechas, las cuales se están trabajando por las áreas involucradas.</li> </ul>



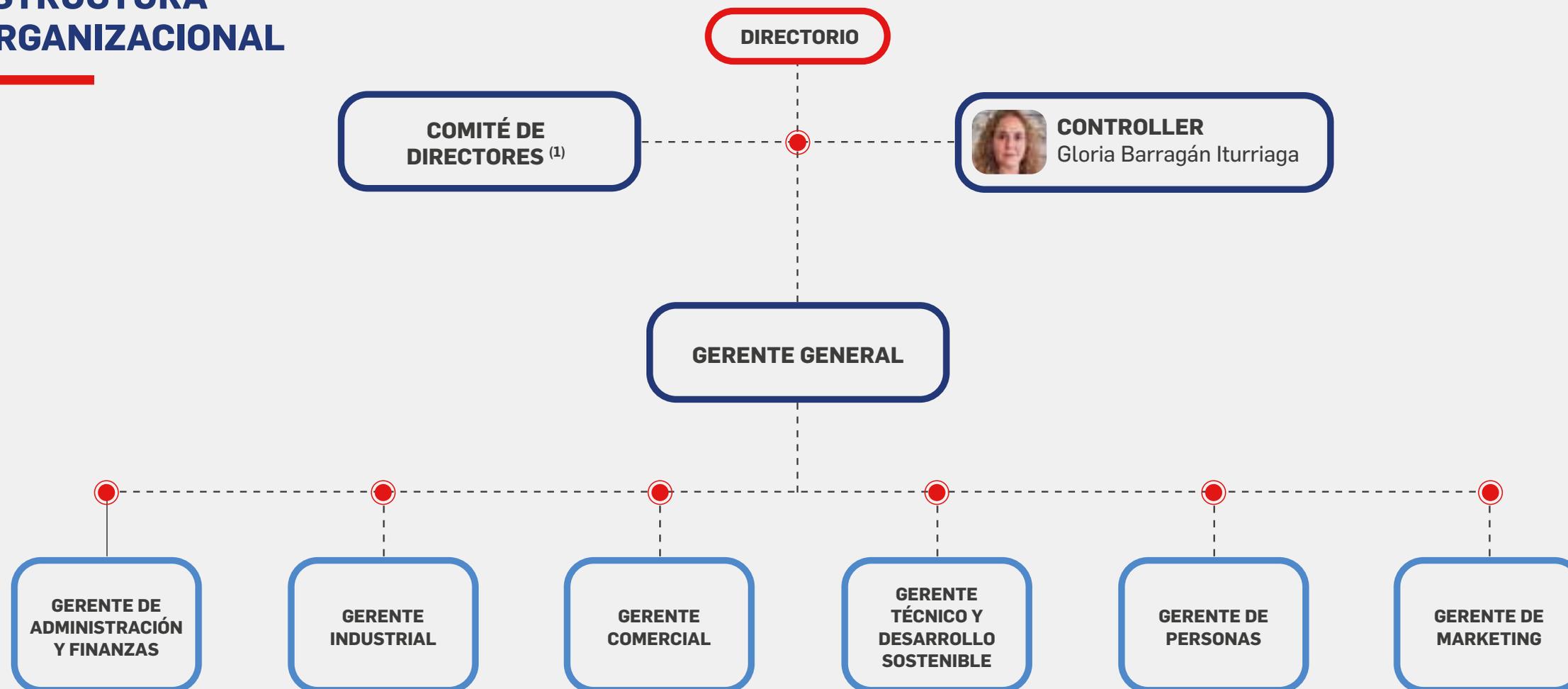
# 03.

## Nuestra Gobernanza

- » Estructura organizacional
- » Directorio y comités de directorio
- » Administración y comités ejecutivos
- » Remuneraciones de directores y ejecutivos
- » Ética y compliance
- » Gestión de riesgos



## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



(1) Compuesto por los directores Andrés Ballas, José Miguel Matte y Claudia Rodrigues Tunguer.

# DIRECTORIO Y COMITÉS DE DIRECTORIO

Nuestro Directorio es el máximo órgano de gobierno. Ejecuta sus funciones velando por los intereses de accionistas y liderando el rumbo de la compañía con responsabilidad, transparencia, rendición de cuentas y trato equitativo.



**Rodrigo Donoso Munita**

RUT 15.363.942-6	Cargo Director
Profesión Ingeniero Comercial	Antigüedad 4 años
Representación de grupos de interés Representante del grupo controlador	

**José Miguel Matte Vial**

RUT 14.123.587-7	Cargo Director
Profesión Ingeniero Comercial	Antigüedad 6 años
Representación de grupos de interés Director independiente	

**Andrés Ballas Matte**

RUT 6.972.919-3	Cargo Director
Profesión Ingeniero Comercial	Antigüedad 13 años
Representación de grupos de interés Representante del grupo controlador	

**Bernardo Matte Larraín**

RUT 6.598.728-7	Cargo Presidente
Profesión Ingeniero Comercial	Antigüedad 43 años
Representación de grupos de interés Representante del grupo controlador	

**Antonio Larraín Ibáñez**

RUT 5.110.449-8	Cargo Director
Profesión Ing. Civil Estructural	Antigüedad 12 años
Representación de grupos de interés Representante del grupo controlador	

**Claudia Rodrigues Tunger**

RUT: O-E (Brasil)	Cargo Directora
Profesión Abogado	Antigüedad 6 años
Representación de grupos de interés Representante del grupo controlador	

**Francisco Javier Gimeno Alcalá**

RUT: O-E (España)	Cargo Director
Profesión Ingeniero Comercial	Antigüedad 2 años
Representación de grupos de interés Representante del grupo controlador	

## 7 directores suplentes

### Joaquín Izcúe Elgart

Profesión  
Ingeniero Comercial

### Demetrio Zañartu Bacarreza

Profesión  
Ingeniero Civil Industrial

### Humberto Muñoz Sotomayor

Profesión  
Ingeniero Comercial

### Francisco Ugarte Larraín

Profesión  
Abogado

### Simón Silva Lozano

Profesión  
Ingeniero Comercial

### Diego Berlagosky Covarrubias

Profesión  
Ingeniero Comercial

### Luciano Hurtado

Profesión  
Abogado

✓ Los miembros del Directorio son elegidos cada tres años por la Junta Ordinaria de Accionistas de acuerdo con diversos parámetros que incluyen aptitudes, conocimiento y experiencia profesional. La última elección tuvo lugar en 2021.

✓ Los directores sesionan una vez al mes, excepto en febrero.

✓ Los directores pueden sesionar extraordinariamente, en el caso que sean citados, con apego a la ley, las regulaciones y los estatutos.

✓ Ninguno de los directores ocupa un cargo ejecutivo en Volcán.

## ► FUNCIONES DEL DIRECTORIO



Define la planificación estratégica, así como su revisión, validación y monitoreo de ejecución.



Se encarga de los planes de negocio anual y los presupuestos.



Entrega las principales directrices de gestión al gerente general, quien transmite los lineamientos a la administración.



Asegura el cumplimiento de los objetivos estratégicos, controla y disminuye los riesgos.



Asegurar el comportamiento ético, resguardar el cumplimiento de los valores corporativos y la sostenibilidad de la empresa.



Sala de directorio, oficinas corporativas Volcán.

## En 2023 el Directorio de Volcán sesionó 11 veces

En línea con la legislación chilena de sociedades anónimas, el Directorio cuenta con un Comité de Directores que sesiona mensualmente y cuyas actividades principales consisten en revisar los estados financieros y los informes de auditoría para realizar un adecuado control interno del funcionamiento de la empresa. Adicionalmente, revisa las operaciones entre empresas relacionadas y los sistemas de remuneraciones y beneficios de los gerentes y ejecutivos principales.

## ► PROCEDIMIENTOS DEL DIRECTORIO



### Contratación de asesorías

El Directorio puede contratar asesores cuando las circunstancias así lo ameriten y sea requerido por la mayoría de los miembros en ejercicio del Directorio. Los informes de los asesores son entregados por igual a todos los Directores. En el caso que un Director proponga la contratación de una asesoría y su contratación no sea aprobada por la mayoría, el Director proponente podrá dejar constancia en acta de tal circunstancia.



### Inducción de nuevos directores

Con la finalidad de entregar a los nuevos Directores la información y herramientas adecuadas que le permitan realizar un adecuado desarrollo de sus funciones, contamos con un mecanismo de inducción que establece la transferencia de conocimientos en aspectos como la visión global del negocio, su posición en el mercado, sus competidores, plan estratégico, principales desafíos, principios y valores, obligaciones y compromisos. Asimismo, considera la entrega de información respecto de asuntos operacionales, comerciales, financieros, legales, ambientales, laborales y de cualquier otro aspecto en relación con las actividades de Volcán.



### Visitas a las instalaciones

El Directorio realiza visitas anuales a las instalaciones operativas de Volcán, que contempla su recorrido con el objetivo de conocer el estado de éstas y su funcionamiento. En cada visita se efectúan, además, entrevistas con los principales ejecutivos responsables de las respectivas actividades, y se contempla la oportunidad para los Directores de recibir las opiniones y sugerencias que los colaboradores pudiesen aportar.



### Capacitación permanente

Nuestro Directorio cuenta con un programa de actividades de capacitación para la actualización de sus miembros en materias de interés a la marcha y dirección superior de Volcán. Entre las materias a tratar se consideran las siguientes:

- » Buenas prácticas de Gobierno Corporativo locales e internacionales.
- » Principales avances a nivel local e internacional en materias de inclusión, diversidad y reportes de sostenibilidad.
- » Herramientas de gestión de riesgos, incluidos los de sostenibilidad, implementados a nivel local e internacional.
- » Jurisprudencia local e internacional relacionada con los deberes de cuidado, reserva, lealtad, diligencia e información de los Directores.
- » Análisis de situaciones de conflicto de interés en el Directorio, mecanismo para evitarlos y de solución.



### Evaluación continua

Con el objeto de identificar posibles áreas de mejoramiento en el funcionamiento y organización del Directorio, así como los mecanismos apropiados para abordarlas, el Directorio aplica anualmente entre sus miembros un cuestionario de autoevaluación del desempeño en su conjunto durante el año calendario inmediatamente anterior. Este proceso es liderado por el presidente del Directorio. Las conclusiones y potenciales acciones de mejora que resulten del respectivo proceso anual son discutidas en sesión de Directorio.



### Acceso a información

El Directorio dispone de un sistema que le permite acceder, de manera segura, remota y permanente a información relevante.

# ADMINISTRACIÓN Y COMITÉS EJECUTIVOS

La administración de Volcán está conformada por seis gerencias las que, junto a la Gerencia General, tienen la tarea de gestionar las diferentes áreas de la empresa, en línea con las directrices corporativas y la aprobación del Directorio.

Nuestros gerentes cumplen con los atributos técnicos y de liderazgos adecuados para implementar y traspasar a sus respectivos equipos las necesidades de la empresa y las directrices requeridas para cumplir con los objetivos estratégicos.

**Eduardo Serrano Saavedra**  
RUT: 16.100.667-K

Cargo	Profesión
Gerente de Marketing	Ingeniero Comercial

**Antigüedad**  
Ingreso a la compañía 16/08/2021

**Gonzalo Romero Arrau**  
RUT: 9.858.325-4

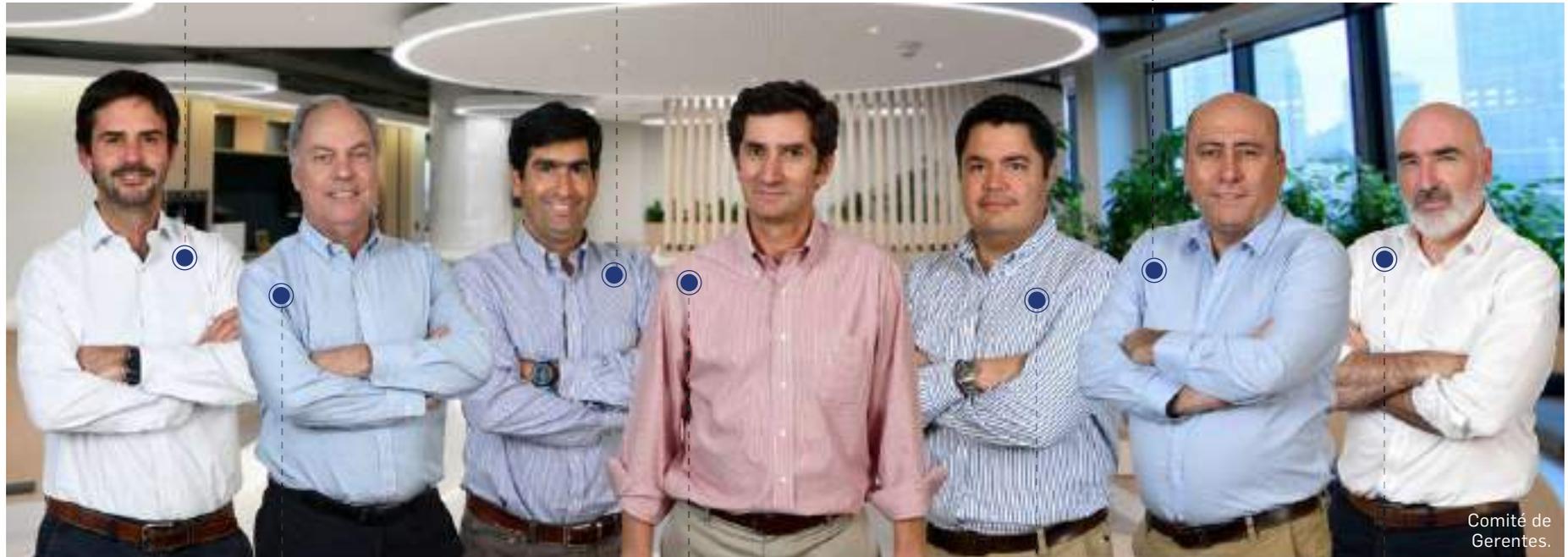
Cargo	Profesión
Gerente de Administración y Finanzas	Ing. Civil Industrial

**Antigüedad**  
Ingreso a la compañía 26/08/2019

**Ítalo Medel García**  
RUT: 9.768.168-6

Cargo	Profesión
Gerente Industrial	Ingeniero Civil Químico

**Antigüedad**  
Ingreso a la compañía 01/08/2011



**Ricardo Fernández Oyarzún**  
RUT: 8.177.399-8

Cargo	Profesión
Gerente Técnico y Desarrollo Sostenible	Ingeniero Civil

**Antigüedad**  
Ingreso a la compañía 27/07/1988

**Antonio Sabugal Armijo**  
RUT: 9.893.277-1

Cargo	Profesión
Gerente General	Ingeniero Comercial

**Antigüedad**  
Ingreso a la compañía 01/02/2011

**Ariel Herrera Pérez**  
RUT: 13.828.270-8

Cargo	Profesión
Gerente Comercial	Ing. Civil Industrial

**Antigüedad**  
Ingreso a la compañía 18/08/2014

**Jacques Karahanian Dersdepanian**  
RUT: 9.356.533-9

Cargo	Profesión
Gerente de Personas	Ingeniero Comercial

**Antigüedad**  
Ingreso a la compañía 13/05/2013

\* A contar del 1 de abril del 2024, Ariel Herrera toma el cargo de Gerente Comercial.

Para llevar adelante la administración, la empresa cuenta además con comités ejecutivos, cada uno de los cuales se encarga de aspectos específicos de su gestión.

<b>NOMBRE DEL COMITÉ</b>	<b>OBJETIVOS</b> 	<b>GERENCIAS PARTICIPANTES</b> 
<b>Comité de Gerentes</b>	Se encarga de materializar las diversas políticas y estrategias entregadas por el Directorio. Debe coordinar las tareas y acciones de las diferentes áreas de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Gerencia General ▶ Gerencia de Administración y Finanzas</li> <li>▶ Gerencia Técnica y Desarrollo Sostenible ▶ Gerencia Comercial ▶ Gerencia Industrial</li> <li>▶ Gerencia de Gestión de Personas ▶ Gerencia de Marketing ▶ Controller</li> </ul>
<b>Comité Asesor</b>	Es responsable de apoyar la toma de decisiones, entregando información y datos relevantes para el negocio. Comprende a todas las gerencias, más las jefaturas de áreas específicas y relevantes para la gestión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Área de Gestión Medioambiental ▶ Área de SIG y Sostenibilidad</li> <li>▶ Área de Excelencia Operacional (SSO, Energía y Calidad)</li> <li>▶ Área de Auditoría Interna ▶ Área Comunidades</li> </ul>
<b>Comité de Innovación y Desarrollo</b>	Debe generar y promover una cultura de innovación que aumente la rentabilidad y utilidad a través de la generación de nuevos productos y servicios. La integran todas las gerencias, junto con el área de Innovación y Desarrollo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Gerencia General ▶ Gerencia Técnica y Desarrollo Sostenible</li> <li>▶ Gerencia Industrial ▶ Gerencia Comercial ▶ Gerencia Administración y Finanzas</li> <li>▶ Área de Innovación y Desarrollo</li> <li>▶ Gerencia de Marketing</li> </ul>
<b>Comité Ambiental</b>	Tiene como misión velar por el cumplimiento de todos los aspectos legales de la empresa en temáticas ambientales, fomentando la mejora de los procesos industriales, para reducir el impacto en el medioambiente y las comunidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Gerencia General ▶ Gerencia Industrial</li> <li>▶ Gerencia Técnica y Desarrollo Sostenible</li> <li>▶ Área de Gestión Medioambiental</li> <li>▶ Asesor externo (Gestión Ambiental Consultores)</li> </ul>
<b>Comité Gestión de la Energía</b>	Tiene como misión asegurar que el sistema de gestión de la energía se implemente, se mantenga y se mejore continuamente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Gerencia General - Gerencia Industrial ▶ Gerencia Técnica y Desarrollo Sostenible</li> <li>▶ Área de Gestión Medioambiental ▶ Área de SIG y Sostenibilidad</li> <li>▶ Área de Excelencia Operacional ▶ Áreas Operacionales</li> </ul>
<b>Comité de Gestión Comunitaria</b>	Velar por el cumplimiento de los tres pilares de relacionamiento con comunidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Gerencia General ▶ Gerencia Técnica y Desarrollo Sostenible</li> <li>▶ Área Comunidades ▶ Asesor Externo (Valor Estratégico)</li> </ul>

## REMUNERACIONES DE DIRECTORES Y EJECUTIVOS

### ► REMUNERACIONES DEL DIRECTORIO

Las estructuras salariales y políticas de compensación e indemnización del Gerente General y demás ejecutivos principales son revisadas anualmente por el Comité de Directores que da cuenta de las mismas al Directorio.

Durante el ejercicio 2023 y 2022 en virtud de los acuerdos tomados en la junta de accionistas, los directores percibieron las siguientes remuneraciones:

Nombre	Cargo	31.12.2022	31.12.2023
		Directorio M\$	Directorio M\$
Bernardo Matte Larraín	Presidente	60.564	66.022
Antonio Larraín Ibáñez	Vicepresidente	30.282	33.011
Andrés Ballas Matte	Director	30.282	33.011
Rodrigo Donoso Munita	Director	30.282	33.011
José Miguel Matte Vial	Director independiente	30.282	33.011
Javier Gimeno	Director (*)	-	-
Claudia Rodrigues Tunger	Directora (*)	-	-
<b>Totales</b>		<b>181.692</b>	<b>198.066</b>

(\*) Desde 2010 los directores relacionados con Inversiones BPB Chile Ltda. han renunciado a recibir remuneraciones por el ejercicio de su cargo.

### ► REMUNERACIONES DEL EQUIPO EJECUTIVO

La estructura de remuneraciones del nivel ejecutivo comprende remuneraciones fijas y variables. Estas últimas son establecidas considerando el desenvolvimiento de los negocios del Grupo. A diciembre de 2023 la remuneración bruta percibida por los ejecutivos alcanzó los M\$ \$ 3.071.195 (diciembre 2022 M\$ 3.287.224).

### ► REMUNERACIONES DEL COMITÉ DE DIRECTORES

Las actividades del Comité de Directores son las de revisión de los estados financieros, la revisión de las operaciones entre empresas relacionadas, y revisión de los sistemas de remuneraciones y beneficios de los gerentes y ejecutivos principales. Los gastos del comité durante el ejercicio ascienden a M\$ 22.008, correspondientes a honorarios de sus miembros según el siguiente detalle:

Nombre	Cargo	31.12.2022	31.12.2023
		Comité M\$	Comité M\$
Andres Ballas Matte	Director	10.094	11.004
José Miguel Matte Vial	Director independiente	10.094	11.004
Claudia Rodrigues Tunger	Directora (*)	0	0
<b>Totales</b>		<b>20.188</b>	<b>22.008</b>

(\*) La Directora señora Claudia Rodrigues Tunger, extranjera, renunció a la remuneración por el cargo de miembro de Comité de Directores.

El Comité de Directores de acuerdo a lo establecido en la Ley 18.046 tiene una serie de facultades y deberes, como consecuencia de ello, dentro de sus principales actividades del Comité de Directores se efectuaron las siguientes: (i) Contraloría - auditoría interna y externa; aprobación del plan anual de auditoría, supervisión del control interno, propuesta de auditores externos, (ii) revisión de denuncias y resolución en conjunto con el Encargado de Prevención de delitos; (iii) revisión del sistema de Administración de Riesgos; (iv) actividades con Recursos Humanos; (v) actividades relacionadas con Sostenibilidad; y (vi) revisión de las operaciones entre partes relacionadas.

En 2023 el Comité de Directores examinó las operaciones relativas a los artículos 44 y 89 de la ley 18.046. En todos los casos el comité acordó que las operaciones se ajustaban a condiciones de equidad similares a las que habitualmente prevalecen en el mercado y son operaciones normales que realiza la compañía.

Al 31 de diciembre de 2023 el Director señor Andrés Ballas Matte y la Directora señora Claudia Rodrigues Tunger representan al controlador, mientras el señor Director señor Sr. José Miguel Matte Vial no es parte del grupo controlador.

Se adjunta detalle con las transacciones más importantes con empresas relacionadas revisadas por el Comité durante el año 2023:

<b>Sociedad</b>	<b>Descripción transacción</b>	<b>2022 M\$</b>	<b>2023 M\$</b>
<b>Banco Bice</b>	Administración cartera de inversiones	3.990.863	5.558.299
<b>Papeles Cordillera S.A.</b>	Compra de materias primas	2.670.165	4.955.447
<b>Fiberglass Colombia S.A.</b>	Dividendos percibidos	429.005	1.942.791
<b>Saint-Gobain Weber Chile S.A.</b>	Dividendos percibidos	1.340.851	1.892.426
<b>Placo do Brasil Ltda.</b>	Aporte de capital	3.452.683	1.825.871
<b>Saint-Gobain Productos para la Construcción SAC</b>	Venta de productos	5.351.677	667.526
<b>Empresas CMPC S.A.</b>	Compra de terreno	0	486.679
<b>FORSAC S.A.</b>	Compra de materias primas	348.892	427.522
<b>BICE Vida Cía. De Seguros S.A.</b>	Arriendo de inmueble Servicio de seguro	0	242.230
<b>Saint-Gobain Isover</b>	Asesoría técnica	142.889	175.976
<b>Compañía de Petróleos de Chile S.A.</b>	Compra de combustible	168.345	168.897
<b>Saint Gobain Placo Iberica S.A.</b>	Compra de materias primas y repuestos	1.190.155	132.999
<b>Abastible S.A.</b>	Compra de gas	203.061	124.587
<b>Premezclados Uruguay SA</b>	Venta de productos		87.828
<b>B.P.B. PLC</b>	Otros servicios recibidos	471.890	74.738
<b>Certain Teed Gypsum Inc</b>	Compra de productos	139.279	70.062
<b>Saint-Gobain Productos para la Construcción SA (Uruguay)</b>	Venta de productos	0	49.957
<b>Saint Gobain Placo S.A.</b>	Venta de productos	632.829	48.847
<b>ENTEL PCS Telecomunicaciones S.A.</b>	Servicios de telefonía	62.530	46.908
<b>Asesorías y servicios profesionales San Miguel Ltda</b>	Asesoría Gerencia	42.900	28.600
<b>Saint Gobain PLACOPLATRE</b>	Compra de productos	0	18.703
<b>Saint Gobain Grindwell Norton Ltd</b>	Compra de repuestos	16.818	16.019
<b>Isover Saint Gobain CRIR</b>	Compra de repuestos	0	9.289
<b>VERTEC S.A.S.</b>	Compra Saint Gobain Productos para la Construcción S.A.C.	37.558.694	0
<b>Bernardo Matte Izquierdo</b>	Venta de productos	166	0
<b>Certain Teed Corporation</b>	Compra de productos	863.176	0
<b>Saint Gobain Adfors CZ Glass Mat s.r.o.</b>	Compra de materias primas y repuestos	13.728	0
<b>Saint Gobain Argentina S.A.</b>	Compra y venta de productos	720.583	0
<b>Saint Gobain Brasilit Ltda.</b>	Venta de productos	18	0
<b>Saint Gobain Construction Products CZ a.s.</b>	Compra de productos	139.068	0
<b>Saint Gobain Isover Iberica SLU</b>	Asistencia técnica	9.069	0
<b>Saint Gobain Plaka</b>	Compra de productos	6.017	0
<b>Saint Gobain Seva</b>	Compra de repuestos	49.585	0

## ÉTICA Y COMPLIANCE

[205-1, 205-3, 2-15, 2-25, 2-26]

Desarrollamos nuestro negocio en base a una cultura de integridad y altos estándares de excelencia, regidos por principios éticos, de cumplimiento y respeto a las leyes y normas vigentes.

Para ello desde 2013 contamos con un Código de Ética cuya principal función es ser una guía para orientar las buenas prácticas en las relaciones tanto al interior como al exterior de la compañía.

» Más información sobre el código de ética [siguiente enlace](#)



### Principales alcances del Código de Ética

- ✓ Consolidar principios y normas de conducta que orienten a los directores, ejecutivos y trabajadores permanentes y esporádicos, con la finalidad de dilucidar y resolver dudas y conflictos de tipo ético laboral.
- ✓ Regular las relaciones de los directores, ejecutivos y profesionales de Volcán con las diferentes áreas, gerencias, y jefaturas, así como con los distintos organismos públicos y gremiales, empresas privadas, proveedores de bienes y servicios, de modo de solucionar potenciales conflictos de interés.
- ✓ Proteger el patrimonio físico e intelectual de Volcán y sus accionistas.
- ✓ Proyectar la imagen de la empresa de manera sólida y confiable, reflejando su responsabilidad social y empresarial, y entregando sus resultados de forma honesta, justa, legal y transparente.

## Hito 2023

Durante el segundo semestre de 2023 participamos en el **“Reconocimiento al Compromiso con la Integridad”**, realizado por la Fundación Generación Empresarial, con el objetivo de destacar a las organizaciones que se esfuerzan por hacer lo correcto, generando cultura de integridad con conciencia del impacto que tienen en las decisiones corporativas y en la sociedad. En este reconocimiento participaron 165 organizaciones.

## ► MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

En el marco de nuestras acciones de cumplimiento, contamos con un Modelo de Prevención de Delitos (MPD) que consiste en un proceso preventivo y de monitoreo, a través de diversas actividades de control, adoptado con el fin de prevenir la comisión de los delitos señalados en la Ley N° 20.393.

En 2023 recibimos la certificación de nuestro MPD, realizada por BH Compliance para los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionario público nacional o extranjero, receptación, negociación incompatible, conflicto de interés, transacciones y partes relacionadas, soborno entre particulares, apropiación indebida y administración desleal. Dicha certificación evidencia un nivel de cumplimiento suficiente en todos los aspectos significativos a los requisitos establecidos por la Ley N° 20.393.

Junto con ello, concluimos las etapas de diagnóstico y cumplimiento de la revisión del MPD en relación con el delito de contaminación de aguas e iniciamos la revisión del modelo para realizar las modificaciones que correspondan producto de la Ley N° 21.595, que incorpora un catálogo amplio de delitos con impacto para las personas naturales y jurídicas. En este proceso se determinará los niveles de exposición y las mejores prácticas que permitan proteger a la empresa.



Capacitación en Nueva Ley 21.595 de Delitos Económicos y Atentados al Medio Ambiente.

Además, disponibilizamos en la plataforma aula virtual una biblioteca con los documentos relevantes en materias de Ética y Compliance.



## Capacitaciones en ética y anticorrupción

- ✓ Contenidos del MPD, A través de aula virtual, a todos los colaboradores.
- ✓ Política y Registro de Atenciones y Regalos, realizada por el equipo de auditores internos.
- ✓ Libre Competencia, realizada por el estudio de abogados Barros y Errázuriz.
- ✓ Nueva Ley N° 21.595 de Delitos Económicos y Atentados contra el Medioambiente, realizada por el estudio de abogados CAREY.

El incremento en la cantidad de colaboradores que recibieron capacitación, como en las horas dedicadas a este fin, se debe al aumento en la difusión del cumplimiento normativo de las leyes y regulaciones, los valores y ética de Volcán, como una buena práctica para dar a conocer cambios en políticas y procedimientos de la compañía.

## Hito 2023

Se incorporaron a la plataforma de Contraloría, implementada en 2022, los **módulos de Libre Competencia** para el ingreso y actualización de declaraciones anuales, el **módulo de Atenciones y Regalos**, para informar todas las recepciones y entrega realizadas con terceros, y el **módulo de reuniones con autoridades**, con o sin Ley del Lobby N°20.730.

### ► CANAL DE DENUNCIAS

Nuestro canal de denuncias es un medio seguro y confidencial para dejar constancia de manera anónima de situaciones que constituyan delitos relacionados con la responsabilidad penal de las personas jurídicas, la libre competencia y la protección de datos personales, así como ilícitos, fraudes y otros hechos o conductas que constituyan una violación de los principios y valores de la empresa.

#### Mecanismos de denuncia:

» Sitio de denuncias:

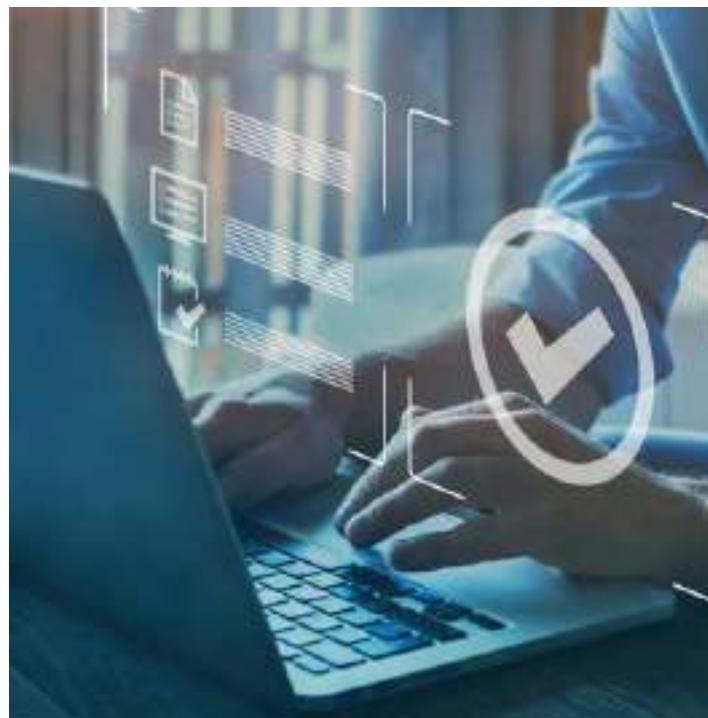
<https://canaldenuncias.volcan.cl/>

» Correo:

[canaldenuncias@volcan.cl](mailto:canaldenuncias@volcan.cl)

Disponibles para colaboradores, clientes y proveedores, o cualquier persona que identifique situaciones que ameriten ser investigadas.

La denuncia es recibida por nuestro Encargado de Prevención de Delitos quien, asesorado por abogados externos, canaliza la información y adopta las acciones que correspondan para dar una solución adecuada a cada caso.



### Denuncias recibidas por año

	2021	2022	2023
<b>Denuncias recibidas</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>10</b>
Anónimas	5	3	5
No anónimas	4	4	5
	2021	2022	2023
<b>Abiertas</b>	22%	14%	10%
<b>No admisibles</b>	11%	14%	10%
<b>Resueltas</b>	67%	71%	80%

En 2023 no se registraron situaciones relacionadas con incumplimientos de normativas referidas a la relación de Volcán con la comunidad, ni tampoco asociadas a materias de corrupción o prácticas de competencia desleal.



Oficinas corporativas Volcán.

## ► COMPLIANCE

La gestión del cumplimiento normativo contribuye al logro de los objetivos de la compañía, aportando un enfoque sistemático y metódico para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de gestión, control y dirección. Analiza el cumplimiento del conjunto de métodos y medidas adoptadas para salvaguardar los recursos, verifica la exactitud y veracidad de la información financiera y administrativa, estimulando la observancia de la política prescrita atendiendo a los objetivos fijados por el Directorio y las reglamentaciones vigentes.

Para priorizar la asignación de recursos, consideramos el universo auditable clasificado por nivel de riesgo, presentando el plan al Comité de Directores en el mes de marzo de cada año para su aprobación. Así se sustentan los planes de trabajo anuales, los cuales son ejecutados por el equipo de auditores internos y control de inventarios.

## 50 estudios realizados en 2023: 45 concluidas / 5 en proceso



Además, los equipos dan soporte a los dueños de procesos, efectúan capacitaciones en materias de control, políticas, procedimientos y de las distintas plataformas que sustentan las operaciones o apoyan el control interno.

## GESTIÓN DE RIESGOS



La estrategia de Gestión del Riesgo está orientada a resguardar los principios de estabilidad y sustentabilidad de la empresa, para lo cual se trabaja en eliminar o mitigar las variables de incertidumbre que la afectan o puedan afectar.

Las actividades de Volcán están expuestas a una serie de riesgos inherente al negocio. Los principales riesgos identificados son:

- ▶ Riesgo de Mercado.
- ▶ Riesgos por Factores Ambientales.
- ▶ Riesgos Políticos y Regulatorios.
- ▶ Riesgos de Cumplimiento.
- ▶ Riesgos Financieros.

Durante 2023 finalizamos la identificación de los riesgos y controles para cada proceso y se diseñaron planes de

acción para los riesgos que no contaban con controles mitigantes, haciendo entrega a cada gerencia y dueño de proceso para su administración y mantención. Este trabajo fue liderado por el equipo de Contraloría junto a asesores externos.

Asimismo, incorporamos el uso de una plataforma tecnológica mediante la cual sistematizamos el mecanismo de control de riesgos, definimos nuestra tolerancia al riesgo y actualizamos nuestra matriz de criticidad, permitiendo estructurar y agilizar el proceso de planificación y ejecución.

Anualmente implementamos programas de divulgación de información y capacitación respecto de las políticas, procedimientos, controles y códigos implementados para la gestión de riesgos.

### Hito 2023

Fuimos auditados externamente por nuestro socio Saint Gobain, en una revisión limitada que se basó en un enfoque de riesgo con el examen de controles esenciales y las áreas de control críticas. **Los resultados destacan aspectos positivos y presentan recomendaciones que serán abordadas de acuerdo con la prioridad establecida y su impacto.**



En 2024 trabajaremos en la certificación que otorga la metodología Stakeholders Sustainability Index (SSINDEX), con el fin de seguir anticipándonos a los posibles riesgos, al capturar y analizar información de calidad proporcionada por nuestros stakeholders. Este índice, que se centra en la evaluación de riesgos y sostenibilidad empresarial, utiliza la retroalimentación de diversos grupos de interés, como empleados, clientes, proveedores y comunidades, para desarrollar un Mapa de Riesgos ESG, el cual permite identificar áreas clave de enfoque en materia de sostenibilidad.



# 04.

## Equipo Volcán

- » Nuestras personas
- » Clima y calidad de vida
- » Gestión del talento
- » Inclusión y diversidad
- » Comunicaciones internas
- » Brecha salarial
- » Relaciones laborales



## NUESTRAS PERSONAS

[2-7, VO-14]

# 590

Total colaboradores, todos a tiempo completo



# 423

Contratistas permanentes



# 98

Mujeres contratadas



# 492

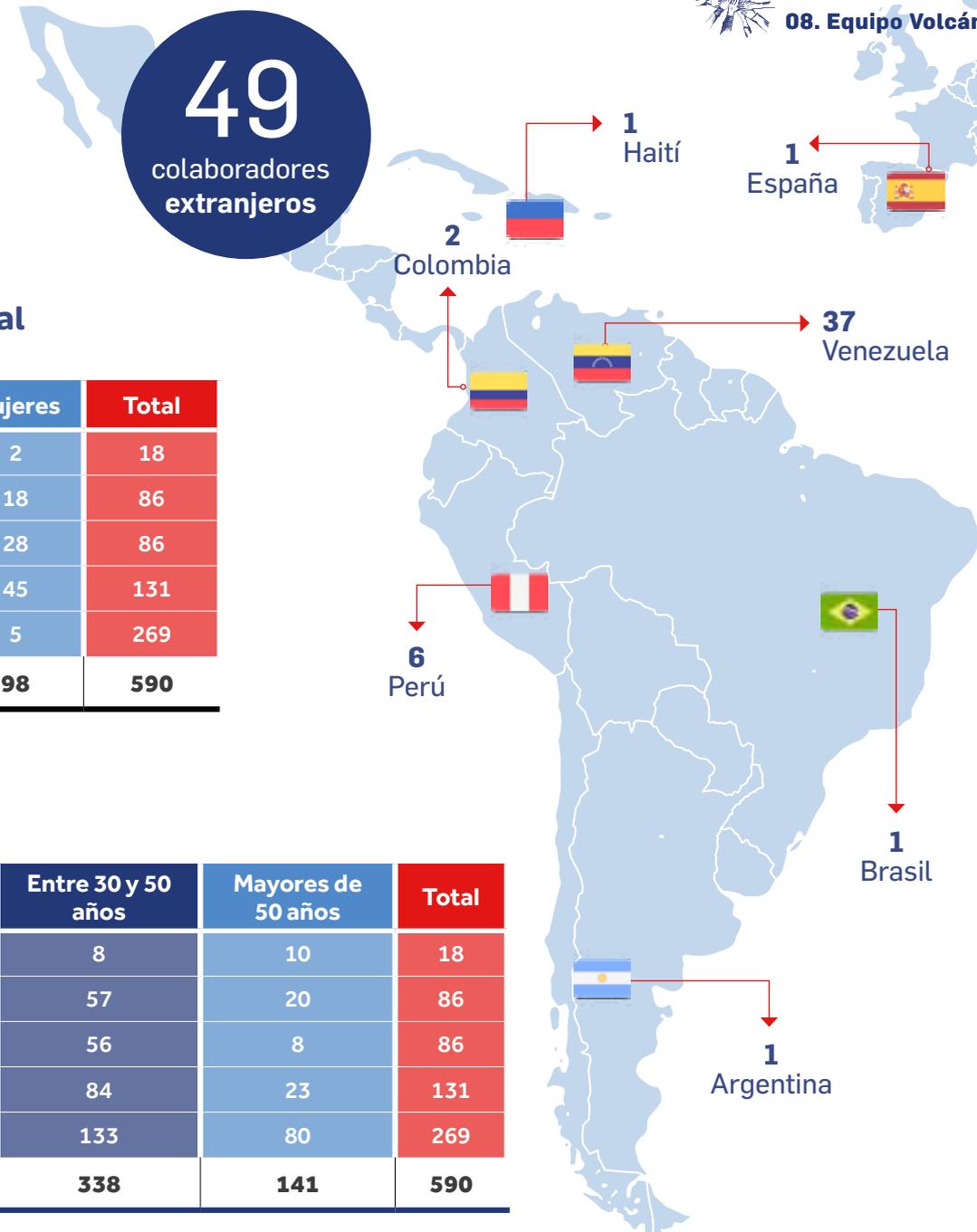
Hombres contratados

### Colaboradores por categoría laboral

	Hombres	Mujeres	Total
Gerentes y subgerentes	16	2	18
Jefaturas	68	18	86
Administrativos	58	28	86
Profesionales	86	45	131
Operadores-Mantenedores	264	5	269
<b>TOTAL</b>	<b>492</b>	<b>98</b>	<b>590</b>

### Colaboradores por rango etario

	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total
Gerentes y subgerentes	-	8	10	18
Jefaturas	9	57	20	86
Administrativos	22	56	8	86
Profesionales	24	84	23	131
Operadores-Mantenedores	56	133	80	269
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>338</b>	<b>141</b>	<b>590</b>



## CLIMA Y CALIDAD DE VIDA

[401-2]

El bienestar integral de nuestros colaboradores es un foco relevante en nuestra compañía. Esta visión forma parte de la planificación estratégica hacia el 2025, donde nos hemos puesto como meta mejorar el clima y la calidad de vida de las personas.

Sobre esta base hemos establecido que el propósito del área de personas se oriente a gestionar de manera mucho más estratégica el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias, poniendo a disposición beneficios y acciones que favorezcan la experiencia de trabajar en Volcán y, de esta forma, contribuir a la construcción de un mejor clima.

En línea con lo anterior, diseñamos un Plan de Calidad de Vida que se articula en cuatro dimensiones, favoreciendo la integración, el trabajo en el equipo y el bienestar emocional de nuestros colaboradores.



Pausa activa en oficinas de logística, Planta Concha y Toro.



Pausa activa en taller de mantenimiento, Planta Concha y Toro.

## Plan de calidad de vida



**Dimensión Bienestar Físico-Emocional**

Creemos que gozar de un mayor bienestar, energía y equilibrio emocional, aporta a maximizar las potencialidades personales, así como también la gestión laboral.

**Principales iniciativas**

- ▶ Plataforma de salud mental para colaboradores
- ▶ Operativos de salud
- ▶ Seguros de salud y de vida
- ▶ Extensión del beneficio de seguro de salud a quienes salen de la empresa tras su jubilación.



**Dimensión Conciliación Trabajo Familia**

Creemos que ser empáticos y respetar los diversos escenarios familiares, nos permite facilitar el trabajo de nuestros colaboradores y que éstos puedan lograr de mejor manera sus objetivos.

**Principales iniciativas**

- ▶ Extensión del teletrabajo para algunas áreas.
- ▶ Salida anticipada para áreas administrativas, dando cumplimiento anticipado a las 40 horas semanales.
- ▶ Becas de estudio, tanto para colaboradores como para sus hijos.
- ▶ Reconocimiento por años de servicio, a colaboradores con trayectorias desde 10 hasta 30 años.



**Dimensión Vínculo Personas y Organización**

Creemos que los vínculos emocionales entre los colaboradores y la organización favorecen el sentido de pertenencia y la identidad Volcán. Las nuevas formas de trabajo nos invitan a crear nuevas formas de conectarnos, sostener y fortalecer el sentido de grupo y la sinergia para el logro de nuestros desafíos.

**Principales iniciativas**

- ▶ Intervenciones de yoga de la risa, integración de "tambores del alma" para generar espacios más alegres, pausas activas, obras de teatro, musicales e intervenciones culturales.
- ▶ Celebraciones de Navidad, día de la madre, del padre, entre otros.



**Dimensión Condiciones de Trabajo**

Creemos que espacios de trabajo óptimos y seguros, favorecen el bienestar y satisfacción de las personas.

**Principales iniciativas**

- ▶ Nuevas oficinas en nuestra casa Matriz, ubicada en Las Condes, Apoquindo, con instalaciones inclusivas, sala de lactancia, concepto de trabajo colectivo.
- ▶ Espacios de confort y buenas comunicaciones con los trabajadores en plantas, mediante el concepto de open work, con tecnología, pizarra, videoconferencia, cafetería, y espacios lounge.
- ▶ Digitalización de las comunicaciones internas.

## En 2023 aportamos a mejorar la calidad de vida con:

- ✓ 58 becas entre colaboradores e hijos, transformando vidas a través de este beneficio.
- ✓ Agradecimiento por años de servicio a 30 colaboradores, en una instancia cercana, cálida y de integración.
- ✓ 13 actividades recreativas y culturales que promueven el vínculo entre personas y organización.

### ► GREAT PLACE TO WORK

Por segundo año consecutivo obtuvimos la certificación Great Place to Work (GPTW), posicionándonos como uno de los mejores lugares para trabajar en Chile, con un aumento en los resultados por parte de todas nuestras gerencias.

La mejora en estos resultados proviene del cambio de enfoque del área de personas, que busca otorgar sentido a cada una de las acciones y fortalecer la cultura de pertenencia. Y al mismo tiempo, de la estrategia que se implementa en base al análisis de los datos que entrega GPTW: hacemos partícipe a toda la organización de los resultados alcanzados, por medio de un trabajo participativo y de liderazgo, que genera una inteligencia colectiva.

Todo ello permite aumentar la percepción de los beneficios y generar un ambiente laboral satisfactorio y que a la vez contribuya al buen desempeño de nuestros colaboradores.



Pausa activa en Planta de Lana de Vidrio.

## ▶ INICIATIVAS PARA FORTALECER EL CLIMA LABORAL



### Desayunos Conectándonos 2.0

Estos desayunos tienen por anfitrión a nuestro Gerente General, en conjunto con la Gerencia de Personas. Su objetivo es generar vínculo entre los diversos equipos de trabajo y la estrategia de la compañía. En la instancia se les entrega reconocimiento, se conversa sobre hacia dónde va la compañía y las mejoras que se visualizan en cada área para lograr nuestros desafíos.

En 2023 se realizaron cinco encuentros con participación de miembros de diversas áreas de manera integrada.



### Desayuno de reconocimiento

Implementamos esta actividad, en la que participa nuestro Gerente General, que tiene como objetivo reconocer los movimientos internos producidos en la empresa y distinguir a las personas que han sido seleccionadas para ocupar una nueva posición.



### Programa de liderazgo

Más de 40 jefes de área de Volcán, potenciaron su liderazgo a través del curso Rol del Líder en la Gestión de Personas, donde se abordaron temas como la comunicación asertiva, inteligencia emocional, manejo del feedback continuo para el desempeño, impacto del reconocimiento y la celebración en los resultados del equipo, conversando sobre mejores prácticas y estrategias para fomentar el logro de los objetivos, en un buen clima laboral.



### Generando Redes

Implementamos estas jornadas de integración que reúnen a los equipos de trabajo de las distintas plantas, en torno a una lógica colaborativa.

En ellas, el equipo de líderes y profesionales comparten, recorren la planta, conocen el proceso productivo, conversan sobre las buenas prácticas y oportunidades de mejora, fortaleciendo los vínculos y facilitando un trabajo en equipo más profundo para lograr los desafíos en las áreas de operaciones y generar instancias de apoyo para lograr buenos resultados para la compañía. Analizando las diversas oportunidades que tiene cada planta, contribuyen mutuamente a ejecutar de mejor manera sus planes de acción.



### Tú nos inspiras

En línea con las directrices de GTPW, creamos esta iniciativa que tiene como objetivo agradecer y reconocer a nuestros colaboradores por años de servicio, considerando trayectorias entre los 10 y los 30 años. Realizamos actividades de premiación por planta con aquellos que cumplieran con las condiciones, oportunidad en la que resaltamos la importancia de contar con colaboradores que inspiran y motivan a otros a seguir su senda.



### Día de la mujer

Conmemoramos el día de la mujer con colaboradoras de Santiago y regiones para conmemorar, en una cita que estuvo marcada por conversaciones enfocadas en talentos personales, apoyo mutuo, crecimiento profesional y se abordó el concepto sororidad.

# GESTIÓN DEL TALENTO

Reconocemos y valoramos la importancia fundamental de nuestras personas en el éxito empresarial, y por ello orientamos la gestión del talento en fortalecerlas, potenciando sus competencias, habilidades y conocimientos para que puedan desarrollarse profesionalmente.

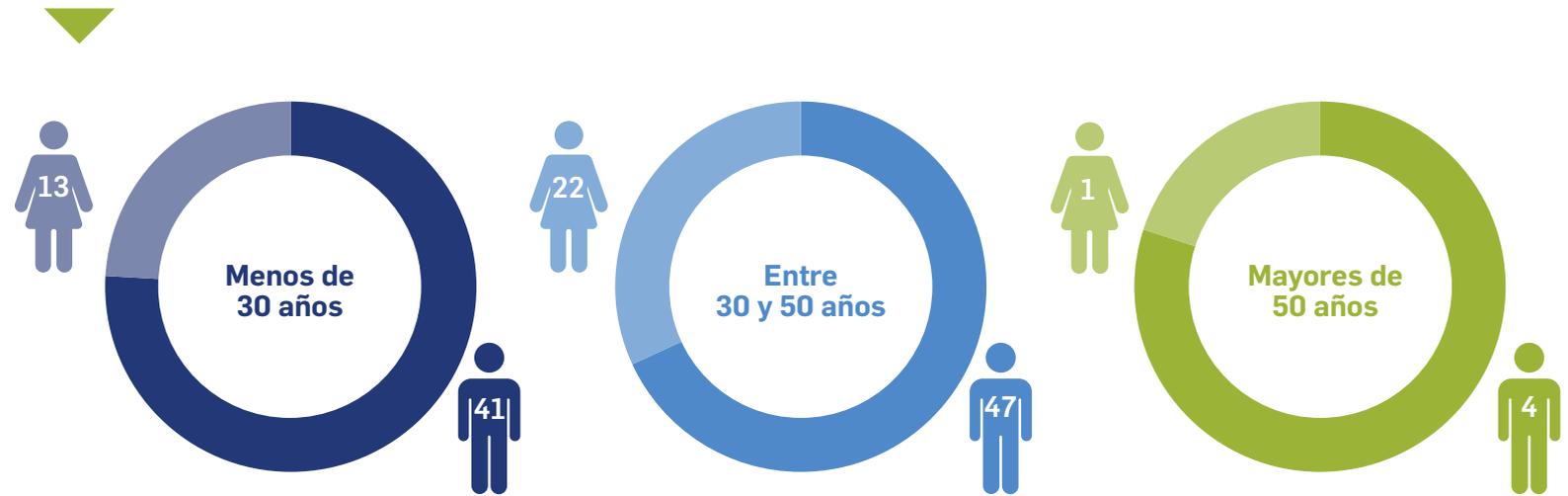
## ▶ ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DE TALENTO [401-2]

Estamos convencidos que desde el primer contacto con las personas que postulan a nuestra empresa, estamos gestionando un proceso de atracción y retención. La comunicación, la cordialidad y la cercanía son aspectos claves que abordamos en esta instancia.

Junto con ello buscamos potenciar nuestra marca empleadora para que potenciales trabajadores nos conozcan y atraer a los mejores talentos, mediante un trabajo focalizado en las redes sociales, ferias laborales y universitarias, entre otros.

Los nuevos colaboradores cuentan con un tutor que apoya en la inserción cultural y en la integración a los equipos. A su vez, el proceso de inducción tiene un foco de relacionamiento, donde fortalecemos la conexión con sus contrapartes de diferentes áreas, con el objetivo de acercar e iniciar espacios de confianza que permitan una adaptación más rápida.

### Número de nuevas contrataciones en 2023



En 2023 registramos un total de 128 nuevas contrataciones y una tasa de rotación acumulada de 2,05%.



Productos Especiales, Planta Lana de Vidrio.

## ► DESARROLLO Y CRECIMIENTO PROFESIONAL [404-1]

Nuestro compromiso es desarrollar el talento de nuestros colaboradores entregando herramientas que les permitan crecer profesionalmente, alcanzar los desafíos de la compañía y fortalecer los equipos.

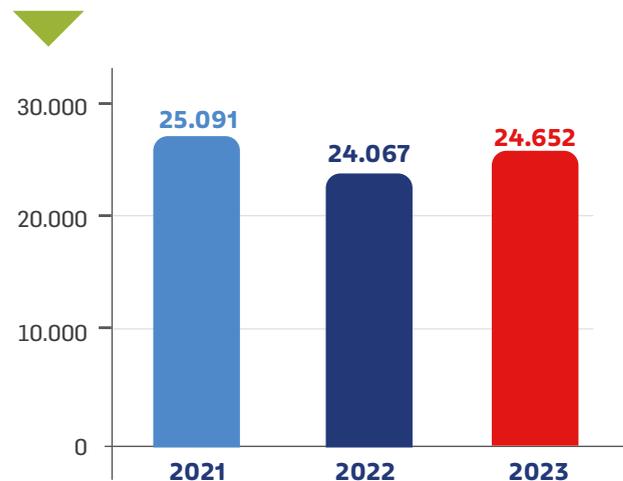
Para ello contamos con un Plan de Capacitación que se conforma en concordancia con los líderes de cada equipo, en base a un mecanismo individualizado de detección de necesidades de capacitación.

Las capacitaciones deben contribuir para dar cumplimiento a los objetivos del área, a las normativas legales y/o a mejorar alguna competencia técnica indicada en el descriptor de cargo. Toda solicitud de capacitación debe representar un avance, es decir, no se deben generar solicitudes reiteradas para una misma persona en el mismo cargo.

De esta forma alineamos la formación con la estrategia de la compañía, y junto con ello, medimos la transferencia al puesto de trabajo, para identificar si los nuevos conocimientos están siendo correctamente aplicados en la gestión diaria.

En particular en las áreas de operaciones, los colaboradores cuentan con una malla de formación para cada cargo, que está alineada con los conocimientos que exige la Metodología Word Class Manufacturing, asociada a temas de seguridad y manejo de equipos.

### Horas totales de capacitación



Charla área bienestar en Planta Concha y Toro.

Las horas de capacitación totales aumentaron un 2,4% debido a la puesta en marcha de la Planta Quitalmahue.

### Horas promedio de capacitación

	Hombre	Mujer	Total colaboradores
<b>Gerentes y subgerentes</b>	26,8	29,0	18
<b>Jefaturas</b>	41,4	78,7	85
<b>Profesionales</b>	53,5	38,7	131
<b>Administrativo/secretaria</b>	27,4	32,6	86
<b>Operarios</b>	28,0	99,8	265
<b>Total por categoría</b>	<b>35,0</b>	<b>47,7</b>	<b>585</b>

El incremento de horas de capacitación en mujeres corresponde a un mayor número de charlas internas, que fueron transversales y masivas en Volcán como Modelo de Prevención de Delitos, Política y Registro de Atenciones y Regalos, Procedimiento de Gestión Comunitaria, Plan de Retroalimentación, entre otros, donde se incorporó a la totalidad de la dotación femenina.

## ▶ CAPACITACIONES REALIZADAS EN 2023

- ✓ Transformación digital y automatización de procesos, con foco en Power BI.
- ✓ Actualización de la Ley N° 21.595 de Delitos Económicos y Atentados contra el Medioambiente.
- ✓ Fortalecimiento de la cultura de la seguridad, con énfasis en el autocuidado.
- ✓ Charlas masivas de nuestra Política de Atenciones y Regalos.
- ✓ Calificación energética de viviendas, para profesionales del área técnica.
- ✓ Charlas masivas sobre la estrategia de Calidad de Vida, dirigidas a toda la compañía.
- ✓ Cultura organizacional centrada en el cliente, para profesionales de la Gerencia de Personas.

## ▶ PROGRAMA CONOCIÉNDONOS [404-3]

Con el objetivo de trabajar juntos y bajo un propósito común, contamos con el programa Conociéndonos, con el cual evaluamos anualmente el desempeño de nuestros equipos, con el desafío de seguir impulsando tanto la fijación de los objetivos como la evaluación de estos.

Los líderes establecen objetivos para cada uno de los miembros de su equipo, así como las competencias claves que cada cual debe tener para alcanzar la excelencia.

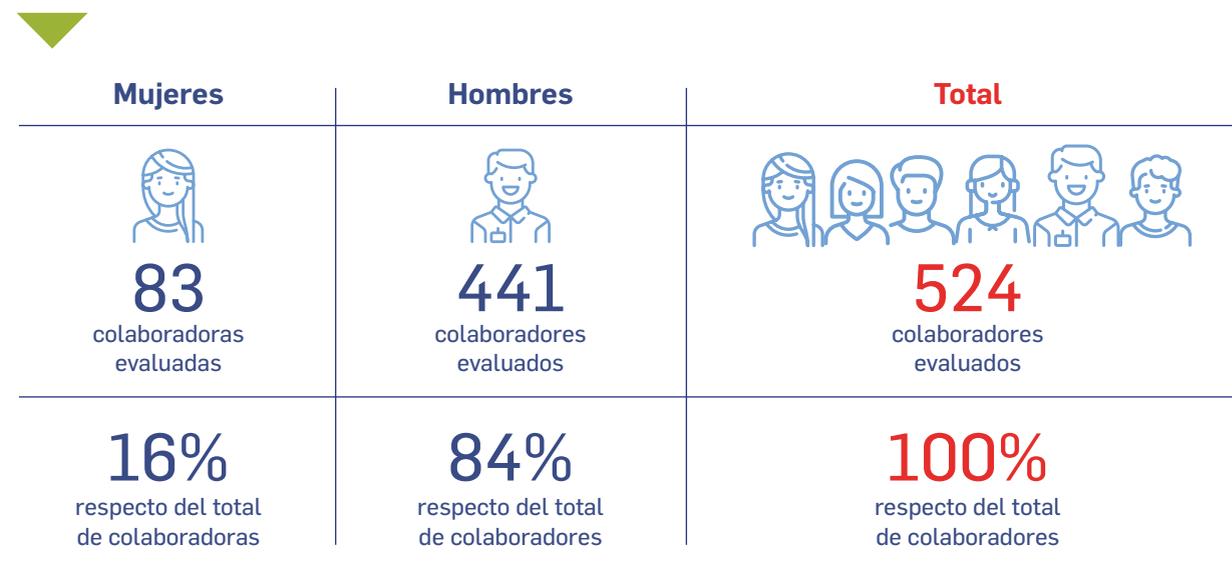
En 2023 el programa Conociéndonos fue automatizado mediante la implementación de una plataforma que nos permite tener los objetivos en línea, junto con el resultado de las evaluaciones. Todos los colaboradores, sin exclusión, pueden acceder a sus objetivos anuales desde su cuenta personal, así como también a sus evaluaciones históricas, lo que permite trabajar de manera más integradora y colaborativa.

Aumentamos un 40% el total de colaboradores sujetos al proceso de evaluación de desempeño, pasando de 312 colaboradores en 2022, a 524 en 2023.



Charla proporcionada por el área de Desarrollo Organizacional.

## Evaluación de desempeño 2023



## ► RETROALIMENTACIÓN CONTINUA

Enfocados en gestionar de mejor forma, tanto el desempeño como el desarrollo de habilidades de las personas, implementamos un proceso de feedback continuo que se realiza a lo largo de todo el año, al que llamamos Programa de Retroalimentación.

El propósito de esta instancia es generar una conversación virtuosa, que aporte al desempeño y en la que nuestros colaboradores se sientan empoderados. Para esto, capacitamos a cada jefatura de todos los segmentos de la organización en el método de retroalimentación STAR que estructura la conversación dejando de lado los juicios y percepciones personales, de tal manera que este espacio no se transforme en una queja o reprimenda hacia el colaborador, lo que permite realizar una evaluación de desempeño revisando todo lo que ha pasado durante el año, fortaleciendo con esto la idoneidad y objetividad de la evaluación.

Este proceso ha sido automatizado de tal manera que las retroalimentaciones se ingresan en una plataforma, lo que permite llevar un registro histórico de las conversaciones en una hoja de vida.



Retroalimentación área de logística.

## ► CELEBRAMOS NUESTROS LOGROS



Ceremonia de reconocimiento a equipo Volcán.

Poder reconocer el trabajo bien hecho y potenciar la valoración a las personas de manera más colectiva e integradora, implementamos la Ceremonia de Reconocimiento, que busca promover el orgullo y el sentido pertenencia entre los equipos de trabajo.

En 2023 realizamos la segunda versión de este evento, situándonos desde nuestros valores corporativos de integridad y excelencia. Quisimos reconocer categorías donde los ganadores fueran seleccionados de manera objetiva, para resguardar la idoneidad de la elección, reconociendo mejor área 5S, mejor rendimiento académico de becados, compromiso con la capacitación, compromiso de las jefaturas con el desarrollo de sus equipos.

## ► PLAN DE SUCESIÓN

Contamos con un mapa de sucesión que se solventa en un análisis de criticidad de cargos, por medio del cual evaluamos la vulnerabilidad y los ámbitos de responsabilidad de cada posición.

Este instrumento nos entrega un diagnóstico claro de las líneas sucesoras, el que complementamos con la realización de evaluaciones de potencial y talento para identificar los perfiles de sucesión más adecuados para cada caso.

## INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD

Poner a las personas en el centro de nuestro quehacer significa avanzar en temas como inclusión e igualdad. Avanzar en equipos más diversos implica dejar atrás estereotipos y prejuicios de una industria tradicionalmente masculina como es la construcción.

Somos una empresa con más de 100 años de historia y hace 10 años atrás, sólo un 6% de la dotación estaba conformada por mujeres. Hoy tenemos 98 mujeres conformando el 17% de nuestros colaboradores, ocupando cargos ejecutivos, jefaturas, profesionales, administrativos e incluso en la operación.

Además, producto de los recientes fenómenos migratorios, trabajadores originarios de otros países se han integrado a nuestro equipo, el 8% de la dotación son extranjeros, provenientes de siete países.

Además, en las plantas de Chile, actualmente se desempeñan cinco colaboradores con algún tipo de condición de discapacidad, los que representan el 1% de la dotación de sus respectivos lugares de operación, cumpliendo así con la Ley N° 21.015 de inclusión laboral. En este proceso trabajamos fuertemente con Teletón, quien nos apoya en identificar la compatibilidad con el puesto de trabajo y con charlas de sensibilización que preparan a los equipos de trabajo para recibir al nuevo ingreso inclusivo.



Inspección de calidad, Planta Lana de Vidrio.

### ► COMUNICACIONES INTERNAS

La estrategia del área de personas también se refleja en las comunicaciones internas de la empresa. En Volcán hemos implementado una Política de Comunicaciones, cuyo propósito es alinear a la compañía con los focos estratégicos, de forma que todo lo que se publica internamente potencia los mensajes en torno a los desafíos del negocio y al fortalecimiento de nuestra cultura.

Además, contamos con un comité de comunicaciones, que sesiona una vez por mes, donde sus miembros son gerentes o jefaturas que lideran los principales pilares de la estrategia de nuestra compañía. En este comité se definen prioridades, se revisan indicadores y se establecen los contenidos del plan de comunicación mensual.



## BRECHA SALARIAL

[405-2, 2-19]

Contamos con una Política de Remuneraciones que determina los rangos salariales de acuerdo con criterios que imposibilitan la discrecionalidad o discriminación salarial en las contrataciones o ascensos. Los procedimientos se actualizan conforme a los requerimientos que surgen, evidenciando la mejora continua y ayudando a la gestión, para garantizar tanto el cumplimiento de la normativa legal vigente, como incorporar buenas prácticas.



## Ratio del salario base/ remuneración promedio de mujeres frente a hombres

	2021		2022		2023	
	Salario	Remuneración	Salario	Remuneración	Salario	Remuneración
<b>Gerentes, Subgerentes, Jefes de área</b>	-33,7%	-34,2%	-30,4%	-33,1%	-28,8%	-29,7%
<b>Profesionales</b>	7,2%	-2,5%	-0,9%	-7,0%	11,7%	-1,7%
<b>Administrativos</b>	11,1%	8,0%	16,5%	6,7%	4,0%	2,1%
<b>Operarios</b>	-34,4%	-45,3%	-30,9%	-47,7%	-18,8%	-35,7%

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.

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. Al comparar funciones similares, los sueldos no presentan diferencias destacables.



Trabajo operacional Planta Fibrocementos.

## RELACIONES LABORALES

[2-30, VO-15]

La comunicación fluida, la escucha activa y la respuesta eficiente son fundamentales en la relación con nuestros trabajadores. Es un componente esencial de nuestro entorno laboral que busca equilibrar los intereses de colaboradores y empresa, además de promover un entorno laboral justo y estable.

Durante el año 2023 se cerraron Instrumentos colectivos con cuatro sindicatos, sin inconvenientes ni litigios adicionales. La dotación involucrada fue de 231 trabajadores.

A diciembre de 2023 el 53% de la dotación encuentran cubiertos por convenios de negociación colectiva.

### % de trabajadores sindicalizados



El aumento en el porcentaje de trabajadores sindicalizados se debe a la disminución de colaboradores con respecto al año 2022.



Sala de control, Planta de Yeso.





# 05.

## Excelencia Operacional

- » Industria 4.0
- » Sistema Integrado de Gestión
- » Metodología 5S
- » Seguridad y salud ocupacional

## INDUSTRIA 4.0

Desde nuestro origen, la cultura de excelencia operacional y calidad de productos permea cada una de nuestras actividades y procesos, siendo uno de nuestros ejes estratégicos.

A través de la metodología World Class Manufacturing (WCM), que brinda a las organizaciones un modelo considerado el mejor en excelencia operacional a nivel industrial, trabajamos en la búsqueda de niveles excepcionales de eficiencia, calidad y flexibilidad en las operaciones de fabricación. Los principios asociados al WCM nos rigen no sólo para ser mejores, sino que también para aumentar nuestra competitividad en un mercado cada vez más desafiante.

WCM es un conjunto de principios, mejores prácticas y técnicas que, en el contexto de la industria 4.0, contribuye a alinear los procesos existentes con las nuevas tendencias.



Planta Concha y Toro.

## Hito 2023

Bajo la filosofía de industria 4.0 hemos mejorado la infraestructura de redes para asegurar el acceso y disponibilidad de los datos e integrar información de la operación desde distintas fuentes, como **SAP, PLC, reportes en línea y plataformas digitales**. De esta manera, buscamos disponer de toda la información relevante de nuestros procesos en tiempo real, entregando de manera amigable y oportuna la información en paneles digitales dentro de nuestras unidades productivas. Esto mantiene informada a toda nuestra organización del desempeño minuto a minuto, turno a turno, día a día y/o mensual de nuestras operaciones. **Esta recopilación y digitalización de información es de vital importancia en la gestión y búsqueda de excelencia en nuestros procesos.**



Paneles digitales en nuestras unidades productivas.

## SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Nuestro Sistema Integrado de Gestión (SIG) combina y coordina en una única estructura organizativa los procesos relacionados con calidad, medio ambiente, salud y seguridad ocupacional y

eficiencia energética, con el fin de optimizar y mejorar la eficiencia mediante su integración. El SIG está alineado con las normas ISO 9001:2015; 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO 50001:2018.



Área de paletizado, Planta Fibrocementos.

Además, contamos con un sistema de aseguramiento de calidad para nuestras principales familias de productos a través de la ISO Casco 5.

A través del SIG velamos por la mejora continua de los procesos tomando como principio el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA), lo que nos permite hacer un uso más eficaz de los recursos para implementar y administrar líneas de trabajo.

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.

## Hito 2023

En 2023 realizamos un cambio de casa certificadora, una **decisión estratégica que se gestó con el propósito de ampliar horizontes y enriquecer el enfoque**, mediante la exposición a distintos puntos de vista y metodologías, que son inherentes a cada institución certificadora.

En el marco de esta revisión, nos sometimos a una exhaustiva auditoría que culminó con la **certificación de nuestro Sistema Integrado de Gestión por un período de tres años**. Esto consolida nuestro compromiso con la calidad, el medio ambiente, la seguridad laboral y la gestión energética en su conjunto.

Este tránsito hacia una nueva casa certificadora no solo representó un hito significativo para la empresa, sino que también **reafirmó nuestra vocación por la mejora continua y la adaptación a los estándares más actualizados, reforzando nuestra posición como un referente en el sector industrial y el compromiso con la excelencia en todas las operaciones.**



Taller de habilidad para auditores SIG.



Puedes acceder a nuestros certificados en [este link](#).

## ▶ CAPACITACIONES SIG

Con el propósito de alinear a la organización con los procedimientos SIG, y de esta forma mantener y fortalecer la excelencia en nuestros procesos, realizamos las siguientes capacitaciones:

- ✓ Control de documentos y registros, y análisis de causa raíz, dirigidas a jefaturas, profesionales y administrativos.
- ✓ Taller de uso de la plataforma SIG a jefaturas y líderes de procesos.
- ✓ Habilidades blandas para abordar las auditorías internas que lideran los auditores internos.
- ✓ Charlas dirigidas a toda la organización para comunicar la actualización de la Política Integrada de Gestión.
- ✓ Conocimientos técnicos en gestión del "valor compartido y la sostenibilidad empresarial" para miembros del área SIG de la compañía.



Proceso de auditoria de certificación ISO 50.001.

Tras 9 años de implementación, nuestro SIG continúa mostrando mejoras de manera constante.



Proceso de auditoria interna SIG.



## ▶ AUDITORÍA INTERNA SIG

Para la supervisión y resguardo del SIG contamos con colaboradores que de forma voluntaria contribuyen en la verificación permanente del cumplimiento de políticas y procedimientos, e identifican desviaciones o situaciones de riesgos. Este equipo de auditores internos SIG es capacitado adecuadamente para ejercer esta labor de apoyo.



Proceso de auditoria de certificación ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.

## Hito 2023

Como parte de nuestra filosofía de mejora continua, el 2023 estandarizamos los procesos de auditorías internas y externas, lo que nos ha permitido enfocar el trabajo en solo dos procesos de auditoría. **Esta optimización ha generado una mejor coordinación y enfoque en los procesos auditados, lo que se ha traducido en resultados tangibles:**

- ✓ Reducción significativa de hallazgos críticos y menores.
- ✓ Aumento del tiempo dedicado a las auditorías, permitiendo una evaluación más exhaustiva.
- ✓ Incremento en el número de oportunidades de mejora identificadas por el equipo auditor.
- ✓ En el caso de las auditorías internas, hemos enfocado nuestros esfuerzos en la eficacia de los hallazgos detectados por nuestra entidad certificadora.

Estos resultados reflejan el arduo trabajo realizado por nuestros colaboradores, evidenciando la madurez de nuestro Sistema Integrado de Gestión.



Proceso de auditoria interna SIG, oficinas corporativas.



## METODOLOGÍA 5S

[VO-14]2-26]

En el marco de nuestros programas internos, desde el año 2012 implementamos la metodología 5S con el objetivo de arraigar una cultura entre nuestros colaboradores que les permita desempeñarse en espacios de trabajo ordenados, limpios, estandarizados y seguros. Esto incrementa la productividad y eficiencia de los procesos mediante un enfoque colaborativo.

- ✓ Dividimos las zonas de trabajo en dos categorías: áreas operativas y áreas administrativas, abarcando nuestras cinco plantas productivas, cuatro sucursales en regiones y oficinas corporativas.
- ✓ Realizamos inspecciones periódicas para evaluar el cumplimiento de estándares definidos y el progreso de actividades centradas en la mejora continua.



Áreas operacionales, trabajando en programa 5'S.

La implementación de la metodología 5S es una de las mejoras más visibles para una organización. Buscamos supervisar y mantener estas prácticas mediante sistemas que se integren a la cultura laboral, asegurando su continuidad y evolución.

## Hito 2023



Implementación 5'S en plantas.

- ✓ Como parte de nuestra estrategia de expansión del programa 5S, **iniciamos la implementación en la planta Quitalmahue y en las nuevas oficinas corporativas.**
- ✓ Promoción del **uso del código QR en todas las zonas, para acceder a murales de las 5S,** estándares de orden y limpieza, hojas de seguridad y otros documentos necesarios.
- ✓ Gestionamos de manera ágil los hallazgos de **auditorías y autoauditorías 5S** mediante una aplicación que se basa en criterios de evaluación y carga de evidencia.
- ✓ Llevamos a cabo **premiaciones para las áreas que desarrollaron la mejor Lección de un Punto,** concurso que busca fomentar una cultura de mejora continua, incentivar, reconocer y difundir la creatividad y participación destacada; e impulsar la sana competencia en todas las áreas de la compañía.

## SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

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

### ► VOLCAN CERO

En el marco de la excelencia operacional, promovemos una cultura preventiva y proactiva de salud y seguridad. Para ello propiciamos condiciones laborales que permitan a nuestros trabajadores y contratistas desenvolverse en ambientes de trabajo sanos, seguros y confiables, capacitando y exigiendo las competencias requeridas a las personas que trabajan con nosotros.

Casi el 50% de nuestra dotación trabaja en plantas productivas, entorno que se encuentra expuesto a riesgos propios de la operación y mantenimiento de equipos. Es por esto por lo que conducimos nuestra empresa cumpliendo prácticas orientadas a tener cero accidentes.

Volcán Cero materializa los lineamientos de seguridad y salud ocupacional y forma parte del Sistema Integrado de Gestión. Se implementa en cada una de nuestras plantas, donde cada pilar es impulsado por un líder, quién se encarga de incentivar, promocionar, monitorear y dar cuenta a la gerencia general de la prevención de accidentes, además de ser responsable del cumplimiento de metas por cada pilar.



Área de productos especiales, Planta Aislantes Volcán.

95% de cumplimiento en las auditorías realizadas en cada pilar de Volcán Cero.



▼  
A través del programa **Volcán Cero**, fomentamos buenas prácticas de seguridad, con el objetivo de minimizar riesgos y registrar cero accidentes y/o enfermedades laborales.

▼  
Además, adherimos a los lineamientos de **World Class Manufacturing (WCM)**, donde el pilar de Seguridad y Salud Ocupacional considera más de 20 estándares de seguridad a nivel mundial.



Reconocimiento de mejor aviso a tiempo y trabajador más seguro, Planta Concha y Toro.

### ► IMPLEMENTACIÓN DE VOLCAN CERO

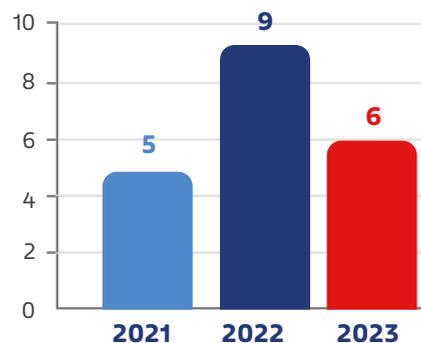
- ✓ Jefatura de seguridad y salud ocupacional en cada planta de producción y en Minera Lo Valdés, la que reporta al jefe de excelencia operacional.
- ✓ Capacitaciones periódicas, inducciones a los nuevos trabajadores y desayunos mensuales donde incentivamos el auto cuidado y la prevención de riesgos.
- ✓ Campañas preventivas y otros temas de interés para la seguridad.
- ✓ Charlas mensuales de capacitación a proveedores y empresas contratistas en nuestras prácticas y estándares de seguridad y salud ocupacional.

### ► ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

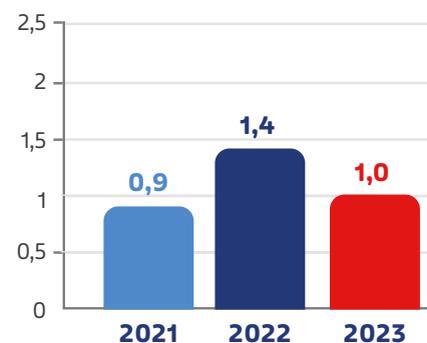
	Lugar de trabajo	Total de colaboradores cubiertos
Capacitaciones y charlas de SSO: Primeros Auxilios, Procedimientos de Trabajo Seguros, Protocolos MINSAL, Evaluación de Riesgos, Plan de Emergencia, etc.	Todas las instalaciones	Aprox. 590
Reconocimiento de mejor proyecto de seguridad y mejor aviso a tiempo.	Lana de Vidrio, Concha y Toro, Lampa, Quitalmahue	Aprox. 530
Campañas de concientización: Actividades críticas, Yo me cuido, Intervención Operación Grúas Horquilla.	Lana de Vidrio, Concha y Toro, Lampa, Quitalmahue	Aprox. 590

▶ INDICADORES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

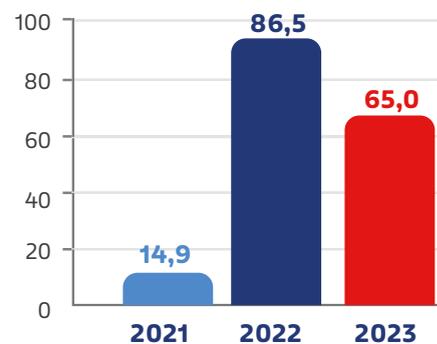
Nº de accidentes



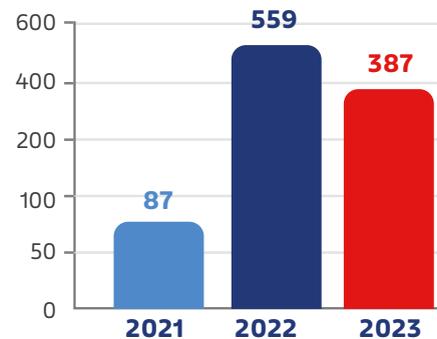
Tasa de accidentabilidad



Tasa de siniestralidad



Nº de días perdidos



**1.268.682**  
horas trabajadas  
trabajadores VOLCAN

**1.070.424**  
horas trabajadas  
contratistas VOLCAN



Área de Productos Especiales, Planta Concha y Toro.

### Lesiones por accidente laboral 2023 (Trabajadores propios)



Tipos de lesiones	Número de muertes como resultado de lesiones relacionadas con el trabajo	Tasa	Número de lesiones de alta consecuencia relacionadas con el trabajo (excluyendo muertes)	Tasa	Número de lesiones registrables relacionadas con el trabajo	Tasa
<b>Golpe</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2,36</b>
<b>Caída</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0,79</b>
<b>Fractura</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1,58</b>
<b>Caída en altura</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0,79</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>

### Lesiones por accidente laboral 2023 (Contratistas)



Tipos de lesiones	Número de muertes como resultado de lesiones relacionadas con el trabajo	Tasa	Número de lesiones de alta consecuencia relacionadas con el trabajo (excluyendo muertes)	Tasa	Número de lesiones registrables relacionadas con el trabajo	Tasa
<b>Fractura</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0,93</b>
<b>Esguince</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0,93</b>
<b>Golpe</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2,80</b>
<b>Caída al mismo nivel</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0,93</b>

### ▶ CAPACITACIONES EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL



**Protocolos MINSAL**  
(TMERT, CEAL-SM, PREXOR, PLANESI, seguridad en máquinas).

Entrega de los conocimientos de cómo funcionan los distintos protocolos del Ministerio de Salud apuntando a proteger la salud de los trabajadores.



**Herramientas de seguridad**  
(MIPER, ATS, métodos de estándar de bloqueo, métodos estándar de operación, procedimientos esenciales).

Entrega de conocimientos para la realización de trabajos de forma segura y estandarizada, además de entregar las herramientas para una correcta evaluación de riesgos en terreno.



**COVID-19**  
(protocolos, procedimiento, medidas preventivas, entre otras).

Entregar los conocimientos para la prevención del contagio del COVID-19.



**Operación segura de grúas**

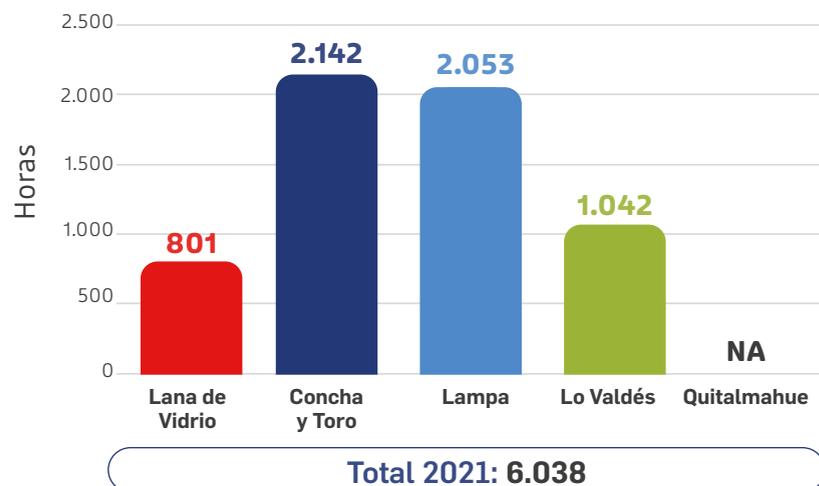
Conocimientos de operación segura de grúas. Conocimientos técnicos del equipo.



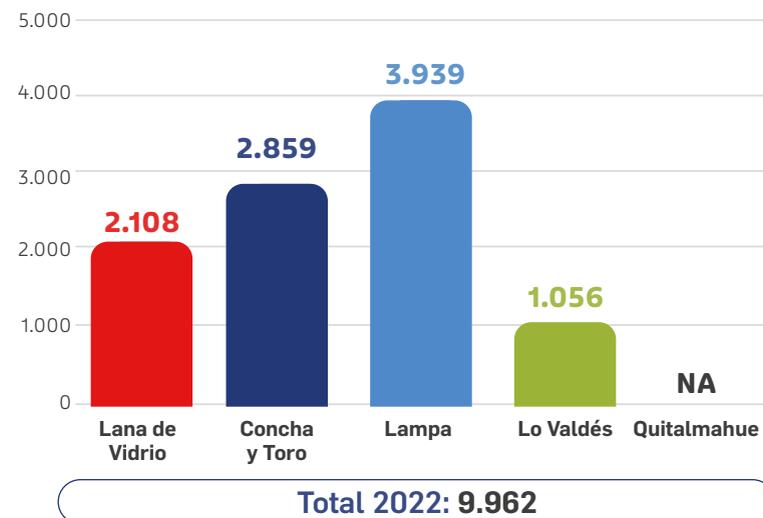
**7.275 horas de capacitación en salud y seguridad laboral en Grupo Volcán.**

### ▶ HORAS DE CAPACITACIÓN POR PLANTA

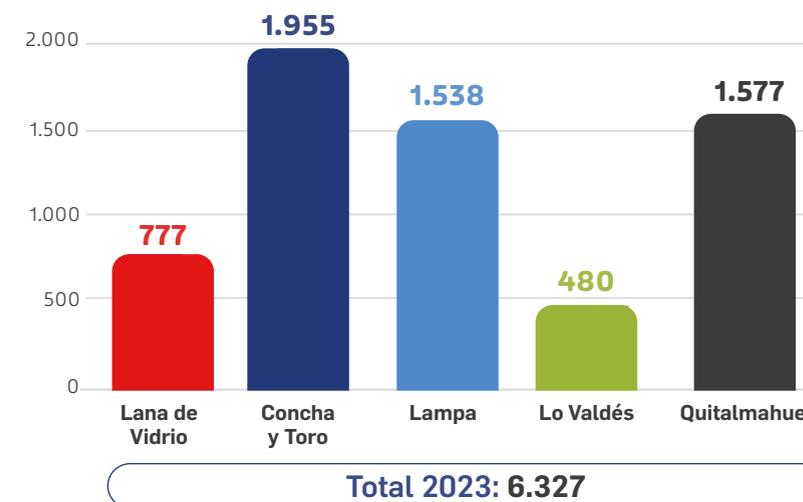
#### 2021



#### 2022



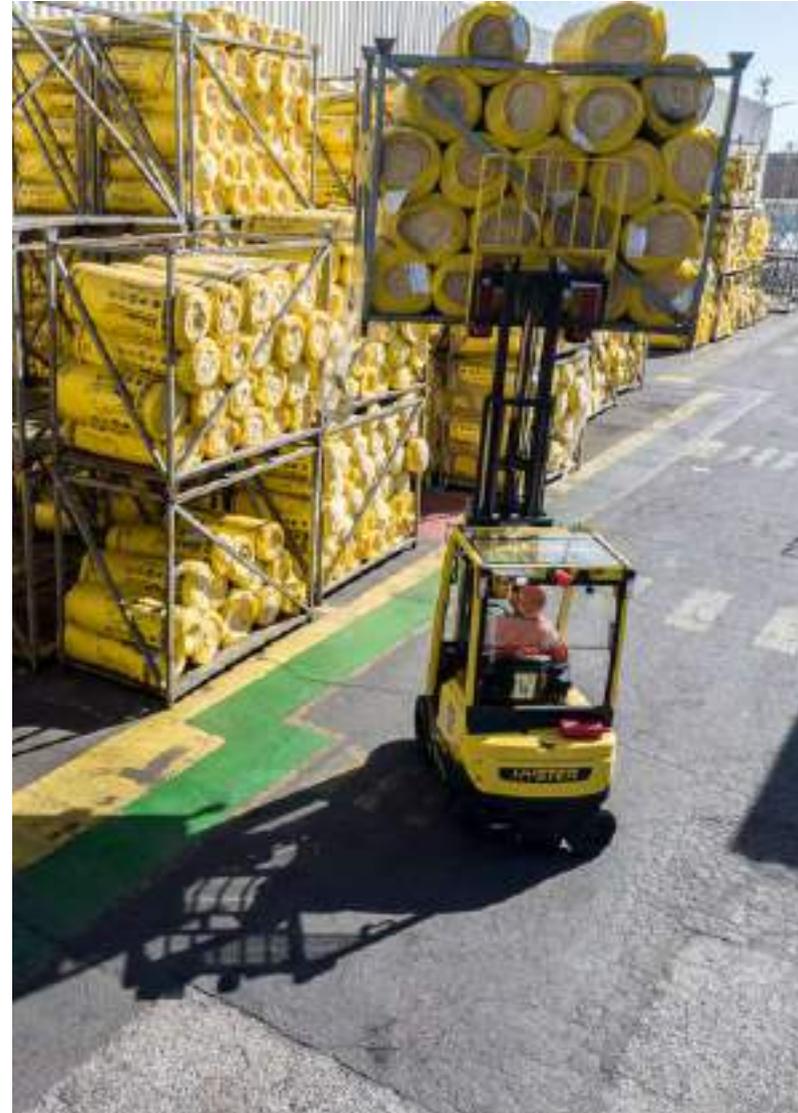
#### 2023



## ▶ CAMPAÑAS DE SEGURIDAD

Campañas de Seguridad en todas las plantas, con el objetivo de reforzar las conductas seguras.

- ✓ Quitalmahue, sensibilización sobre el uso de los ATS (análisis de trabajo seguro), de manera lúdica, en el marco de las actividades vinculadas a Halloween, con el eslogan “Un trabajo sin ATS es un trabajo de miedo”.
- ✓ Lana de Vidrio campaña de Seguridad “Tu familia te cuida, Tú te cuidas?”, que destaca la importancia de la seguridad en cada uno de los colaboradores.
- ✓ Concha y Toro, campaña “Más Vivo”, mediante una obra de teatro para más de 100 colaboradores, con el objetivo de sensibilizar sobre el autocuidado y el efecto en la vida laboral y familiar. Esto se acompañó de cápsulas de capacitación en seguridad.
- ✓ Lampa, campaña “Avísplate, piensa en ellos antes de actuar”, que reforzó la seguridad en las tareas diarias, identificando conceptos como “acción y condición”, y detectar a través de un video, las acciones inseguras que pueden generar accidentes dentro de la planta, junto a dibujos y fotografías de sus seres queridos para establecer un compromiso de seguridad.



Área de productos terminados, Planta Lana de Vidrio.

## ▶ PREVENCIÓN DE RIESGOS

Con el fin de mantener un entorno de trabajo seguro y saludable, y consolidar una cultura de seguridad en la que todos estén comprometidos, trabajamos en la prevención de riesgos en el entendido de que es una responsabilidad compartida.

Para evaluar la probabilidad y la severidad de un posible incidente contamos con una Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (MIPER) diferenciada para cada operación. Además, de acuerdo con la Ley N°16.744, recibimos asesorías en seguridad y salud ocupacional, por parte de la Asociación Chilena de Seguridad.



Adicionalmente contamos con un Comité Paritario de Higiene y Seguridad por cada planta, el cual representa al 100% de los colaboradores.

## ▶ COLABORADORES Y MECANISMOS DE CONTROL

### SMAT

Observación y análisis de condiciones inseguras por parte del colaborador. Los riesgos identificados son eliminados en un trabajo conjunto.

### Campañas de seguridad

Observación y reporte de acciones inseguras por parte de los colaboradores, las que son evaluadas por el área responsable, procediendo a la toma de medidas correctivas.

### Avisos a tiempo

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

### Proyectos por colaborador

En todas las plantas existen espacios disponibles para que todos los colaboradores hagan llegar ideas de mejora en seguridad, las cuales son evaluadas junto con quien entrega la idea e implementadas.

## ▶ PRINCIPALES ACCIONES PREVENTIVAS

- ✓ Eliminamos todas aquellas interacciones entre los colaboradores y máquinas que puedan ocasionar lesiones con graves consecuencias.
- ✓ En las tareas de carga nuestros colaboradores no interactúan con los vehículos 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.
- ✓ Desarrollamos instancias especiales para trabajadores contratistas, incentivando el autocuidado, la identificación de riesgos y la prevención de accidentes.



Campañas de seguridad en áreas operacionales.



Bodega de productos terminados, Planta Lana de Vidrio.

## Hito 2023

Ante la necesidad de seguir generando condiciones de seguridad como pilar fundamental de nuestras operaciones, buscamos que la interacción de equipos móviles y peatones sea amigable y segura, para evitar incidentes en la operación.

Así, en 2023 implementamos el sistema de advertencia de proximidad LocalSafe, que consiste en una pulsera que utiliza el peatón u operador, diseñada con la última tecnología, para reducir significativamente el riesgo de colisión entre maquinaria en movimiento y peatones en el lugar de trabajo.

### Características de LocalSafe

- ✓ Zona de detección invisible alrededor del vehículo
- ✓ Alarma audible y visual al operador cuando detecta a alguien dentro de la zona programable
- ✓ Alerta de vibración para el peatón

Este sistema ya fue implementado en la planta de Lana de Vidrio, y en 2024 extenderemos su uso a las plantas Quitalmahue y Lampa.



# 06.

## Experiencia Clientes

- » Propuesta de valor
- » Gestión de clientes
- » Experiencia omnicanal
- » Satisfacción de clientes



## PROPUESTA DE VALOR

Nuestras soluciones constructivas sostenibles contribuyen de forma directa a mejorar los niveles de productividad en los proyectos desarrollados por nuestros clientes. Dada la eficiencia que aportan, permiten construir en menos tiempo, minimizan las pérdidas y el trabajo rehecho, lo que impacta positivamente en la rentabilidad del proyecto.

Para optimizar nuestra propuesta de valor, diseñamos una estrategia en base a cinco pilares de gestión, por medio de la cual buscamos alcanzar una entrega de servicio satisfactoria para nuestros clientes.

### Pilares de gestión



### Información considerada en las DAP



- ✓ Forma de eliminación de un producto.
- ✓ Contenido de sustancias que podrían tener impacto medioambiental o social.
- ✓ Impacto medioambiental o social.
- ✓ Procedencia de los componentes del producto o servicio.
- ✓ Utilización segura del producto o servicio.

Nuestro posicionamiento en el mercado destaca por la entrega de información transparente y comparable sobre el impacto ambiental del ciclo de vida de nuestros productos, la que se encuentra formalizada y verificada por las Declaraciones Ambientales de Producto (DAP).

Las DAP permiten tomar decisiones informadas sobre la base de la huella ambiental de un producto e identificar áreas específicas en las que se puede mejorar la sostenibilidad de un proyecto para hacerlo más rentable y exitoso.

# GESTIÓN DE CLIENTES

Buscamos construir relaciones sólidas con nuestros clientes, mediante la entrega de experiencias positivas y satisfactorias en todas las interacciones. Procuramos superar sus expectativas, proporcionando un servicio de alta calidad que se distingue por su eficacia, amabilidad, eficiencia y capacidad para entregar soluciones.

La gestión de clientes se basa en tres pilares que están apalancados en el trabajo conjunto que realizan la Gerencia Comercial, Gerencia de Marketing, y la Gerencia Técnica y Desarrollo Sostenible.



Asistente técnico comercial en terreno.

## Ejes de acción de cada gerencia



## Hito 2023

Con el fin de mejorar la experiencia cliente, **diseñamos una nueva sistemática comercial y renovamos la segmentación de clientes para orientarla a mejorar nuestra propuesta de valor.** Esta nueva aproximación nos permitirá atenderlos de mejor manera, en línea con los requerimientos y especificaciones de cada segmento.

## EXPERIENCIA OMNICANAL

[VO-7]

En nuestra constante búsqueda por entregar un servicio de excelencia y aumentar la satisfacción de nuestros clientes, hemos integrado la experiencia de compra a través de múltiples canales y puntos de contacto de manera transversal. Esto les permite interactuar y realizar transacciones fluidas y coherentes, independientemente del canal que elijan para efectuar la compra.

### ► VINCULACIÓN EN REDES SOCIALES

En 2023 fortalecimos el vínculo con nuestros clientes a través de distintas campañas en redes sociales, dirigidas a arquitectos, constructoras, maestros instaladores y al usuario final, basándonos en cuatro focos comunicacionales fundamentales: Habitabilidad para las personas, Sostenibilidad, Productividad y Respaldo de marca Volcán.

Desarrollamos dos campañas troncales 360°, potenciando nuestras marcas emblemáticas, a través del contenido, alcance y visibilidad. Utilizamos múltiples medios, como Facebook, Instagram, TikTok, Youtube, Google, Radios, influencers, punto de venta y otros.

#### Destacados 2023

- Campaña Volcanboard: "El fibrocemento con las 3 V".
- Campaña Aislanglass: "La verdadera aislación, con V de Volcán".
- Lanzamiento nueva imagen Yesos Volcán.
- Lanzamiento YesoPro.
- Lanzamiento nueva imagen Aislanglass.

Creamos contenido propio, para el canal entre expertos en Youtube logrando más de 4 Millones de impresiones, 800 Mil visualizaciones al 100%, con un VTR de 20%. Adicionalmente mantuvimos constantemente campañas para nuestro sitio web corporativo volcán.cl junto con nuestra tienda online.

### Puntos de contacto



Obras



Tiendas de retail



Ferreterías



Redes sociales



Ecommerce



Call center



Workcenter

### Focos temáticos de campañas en RRSS



**Entregar información**, educar y servir como medio de inspiración para destacar nuestros productos y soluciones constructivas sostenibles de una manera más entretenida y cercana.



**Destacar cómo las soluciones constructivas** entregan habitabilidad y confort, y también eficiencia energética y aumento de productividad.



**Desarrollar y fortalecer la marca Volcán** dando a conocer iniciativas de desarrollo y cultura organizacional, logrando obtener una buena reputación como compañía; potenciando el compromiso con los consumidores, clientes y usuarios.

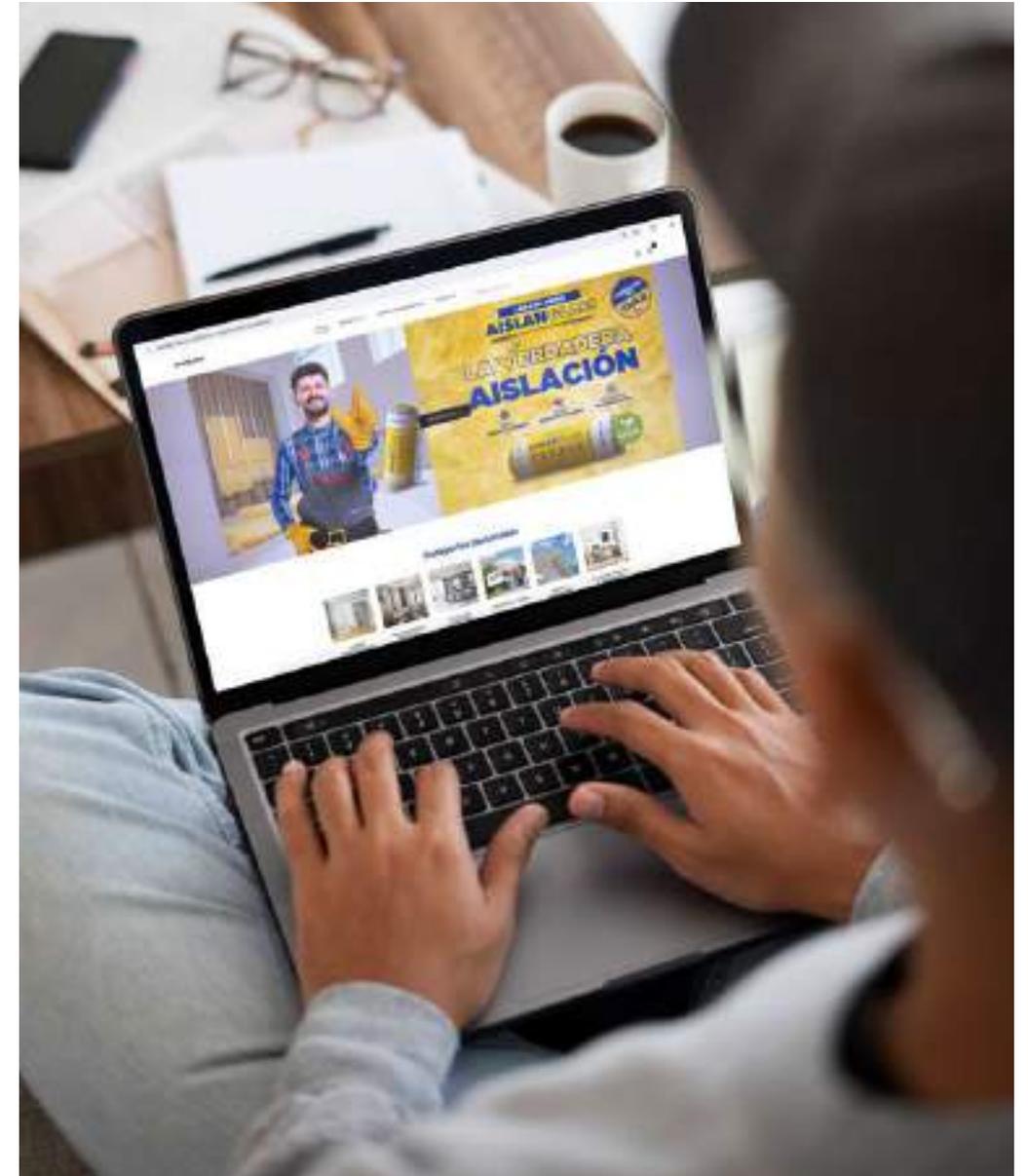
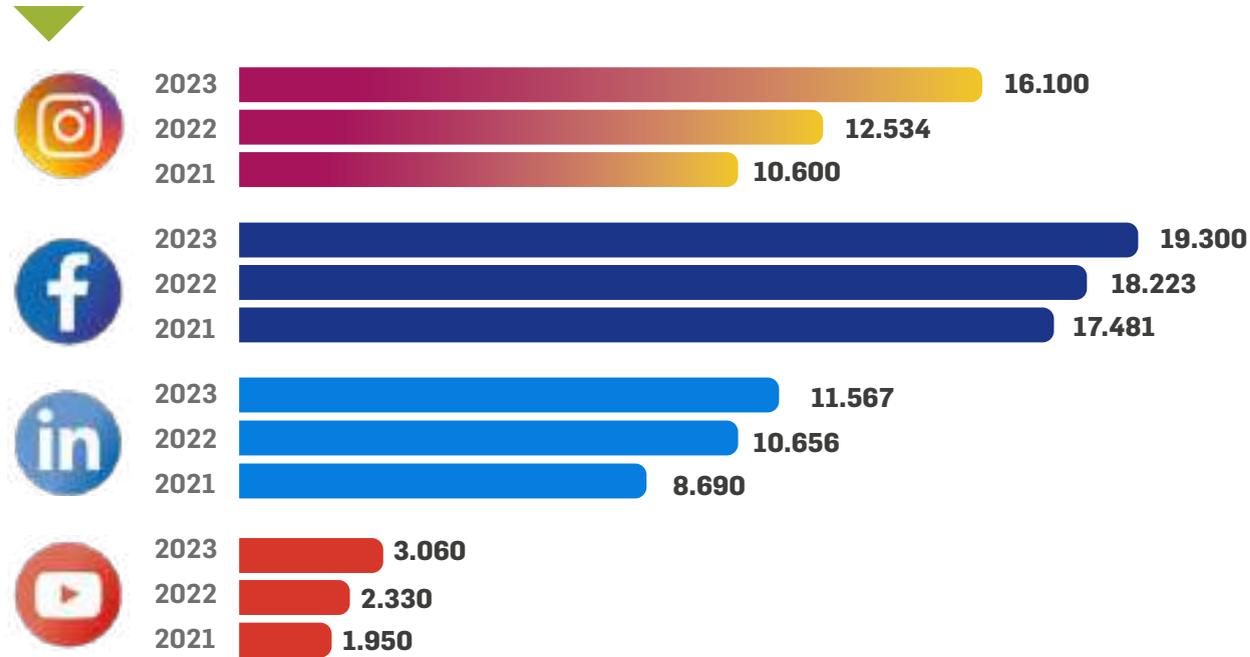


**Potenciar nuestra marca y personalidad** destacando nuestras categorías y mix de productos, enseñando cómo se usan e instalan nuestras soluciones constructivas. A través de videos, casos de éxito y webinars. Enseñamos los beneficios de utilizar nuestras soluciones constructivas, también impulsamos nuestro sitio web y canal Entre Expertos.

**Más información sobre nuestro canal en el siguiente enlace**



### Presencia en redes sociales



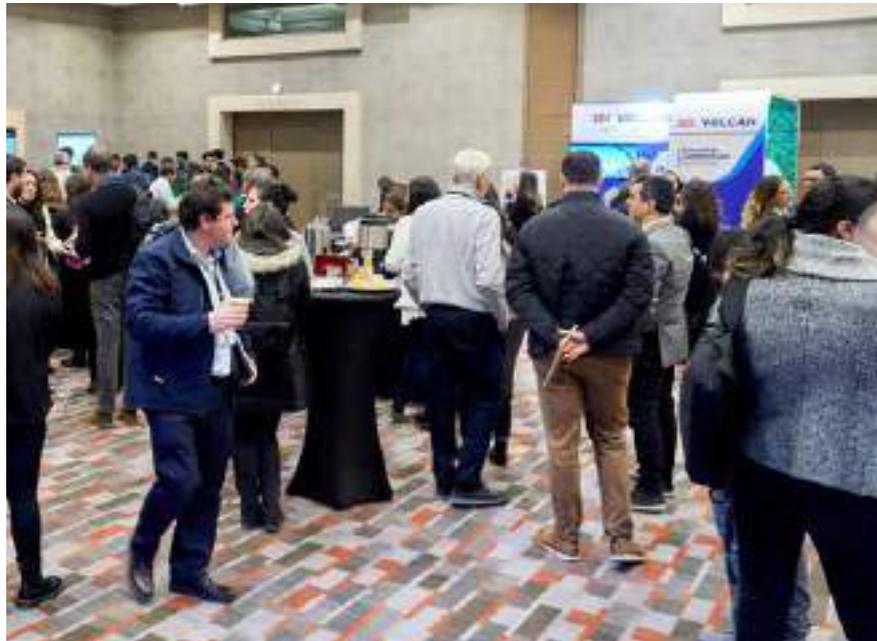
## ► ACTIVACIONES EN RETAIL

Implementamos en todas las grandes tiendas de retail a nivel nacional la imagen de Volcanita, Volcanboard y Aislanglass. Hicimos acciones cruzando lo digital con el punto de venta a través de códigos QR, dirigidos a contenidos específicos de cada uno de los productos Volcán insertos dentro de los sitios de nuestros principales clientes de retail.

Enviamos materiales a ferreterías tales como exhibidores giratorios, exhibidores de nueva imagen Aislanglass, vibrines para comunicar nueva imagen de yesos, mini pendones y otros materiales para comunicar las campañas troncales.



Soluciones constructivas sostenibles Volcán, en retail.



Participación de Volcán en Foro de la Construcción Sostenible, Chile.



## ► PRESENCIA EN EVENTOS

Participamos en diversos eventos masivos que nos permitieron acercarnos de forma directa a nuestros clientes y ampliar el conocimiento en torno a nuestras soluciones constructivas sostenibles.

Estuvimos presente en el Foro de la Construcción Sostenible, en Arquitectónicamente, en las ferias y eventos de varios de nuestros clientes.

# SATISFACCIÓN DE CLIENTES

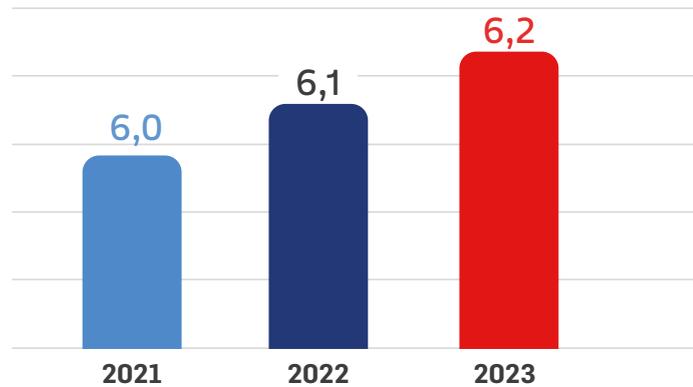
[VO-13]

Entendemos que la satisfacción de nuestros clientes no es un indicador estático, sino que es un proceso continuo de mejora, para lo cual estamos constantemente buscando formas de mejorar su experiencia y adaptarnos a sus expectativas.

Evaluamos la experiencia de compra a través de tres instrumentos: Net Promoter Score (NPS), Encuestas de satisfacción y Entrevistas.

Mediante la encuesta anual de satisfacción, obtenemos información valiosa sobre la percepción de nuestros clientes acerca de la calidad del producto y/o servicio. Esta medición considera 10 dimensiones que nos permiten conocer mejor a nuestros clientes, identificar cuáles son aquellos temas por los que nos destacan y también donde se encuentran nuestras oportunidades de mejora. Es una forma para evolucionar junto a ellos y cumplir con sus expectativas para maximizar los niveles de satisfacción en su relación con nosotros.

## Evolución resultados encuesta de satisfacción



Escala de medición: 1 a 7

## ▶ RESULTADOS ENCUESTA 2023

En 2023 los aspectos mejor evaluados fueron el uso de elementos de protección personal por parte nuestros trabajadores y el buen nivel de servicio que otorgamos a través de nuestras asesorías técnicas y de utilización de productos. Los temas más débiles se vinculan con la percepción acerca de los atributos sostenibles de nuestros productos.



Zona de encarpado, Planta Concha y Toro.

## ▶ GESTIÓN ASOCIADA A LOS RESULTADOS



**Desarrollamos e implementamos diversas acciones** para fortalecer nuestro propósito y desarrollar nuestros pilares comunicacionales.



**Generamos contenidos segmentados de primer nivel** difundiéndonlos en nuestro sitio web, RRSS, prensa, radio y en los puntos de ventas a lo largo de todo Chile.



Ejecutamos un plan de trabajo enfocado en la seguridad y en el aprender haciendo, dando a conocer nuestro compromiso con la **construcción sustentable y la eficiencia energética**.



**Trabajamos fuertemente con nuestros clientes internos** para acentuar la importancia del buen uso de los EPP, y el utilizar de forma correcta nuestras soluciones y productos.



Soluciones constructivas Volcán.



# 07.

## Abastecimiento Sostenible

- » Cadena de suministro
- » Cadena logística

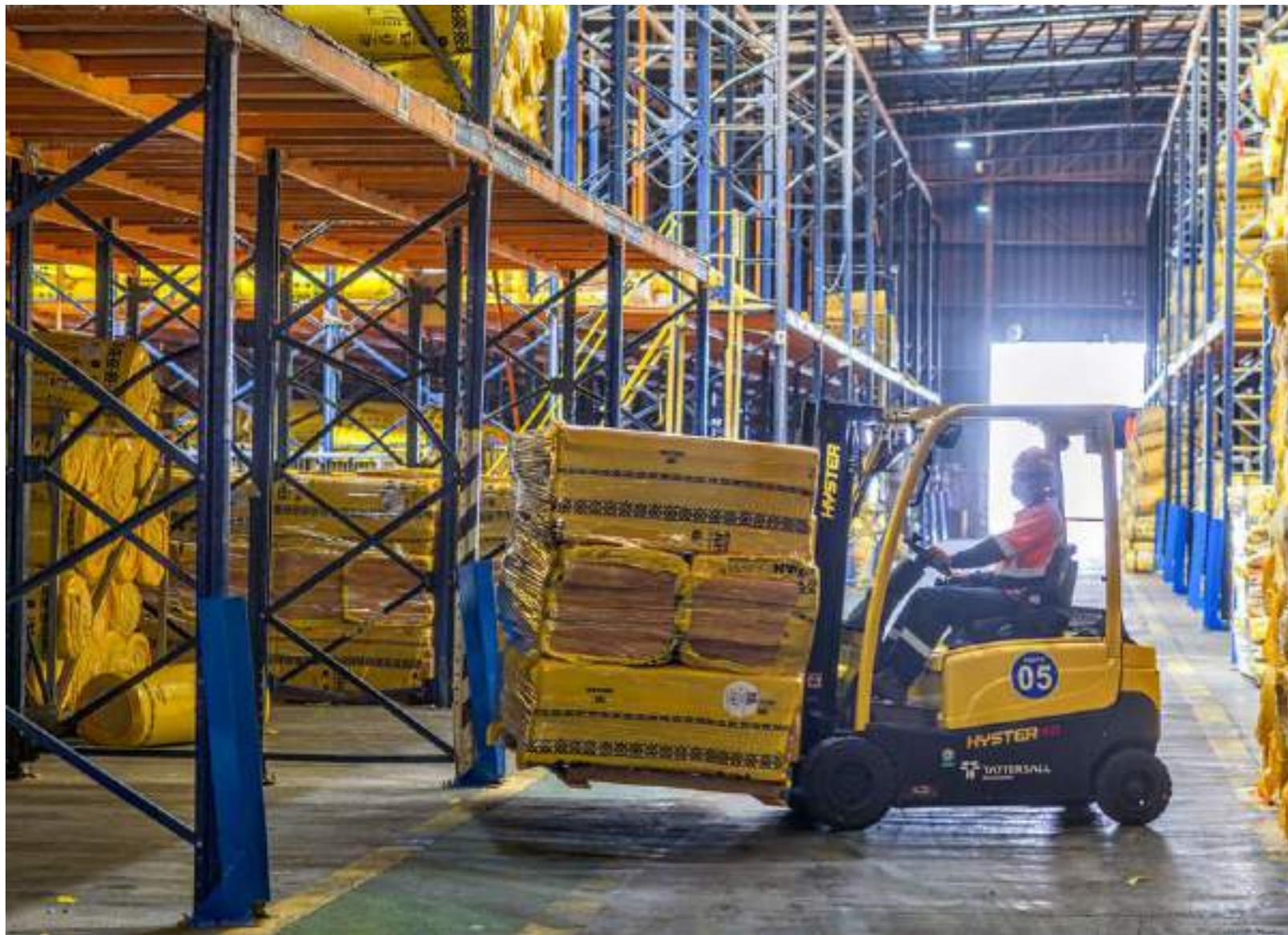
## CADENA DE SUMINISTRO

[204-1, VO-16]

Nuestra cadena de suministro nos provee de materias primas y de mano de obra, haciéndose parte de nuestra gestión diaria y de la entrega de servicio en distintas etapas de nuestro modelo de negocio.

En 2023 trabajamos con 1.273 proveedores, a los cuales realizamos compras por un total de \$86 mil millones. El porcentaje de compra a proveedores nacionales alcanzó el 93% del total de las adquisiciones, en tanto que el 81% de las compras en 2023 se realizaron a proveedores locales ubicados a un radio de 322 km de las plantas.

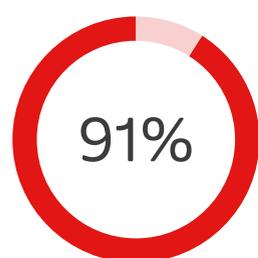
Para otorgar mayor transparencia a nuestros procesos de compra contamos con la plataforma digital WherEX que nos otorga más alternativas de proveedores y mejores costos para cada cotización.



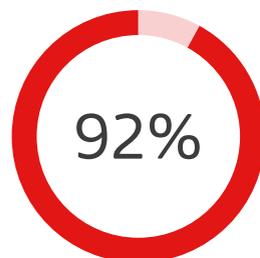
Bodega productos terminados, Planta Lana de Vidrio.

### Proveedores Volcán

Compras nacionales



2021

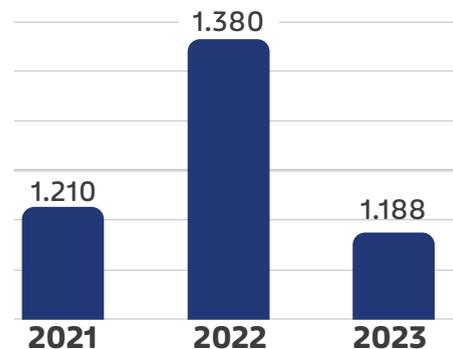


2022

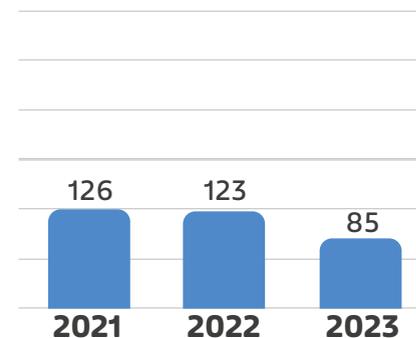


2023

Proveedores Nacionales



Proveedores Internacionales



Total Proveedores

1.336  
2021

1.503  
2022

1.273  
2023



Área de pesaje, Planta Concha y Toro.

## Hito 2023

Desarrollamos una **plataforma web que permite la interacción entre Volcán y sus proveedores de servicios de transporte**, con el objetivo de otorgar transparencia, agilidad y trazabilidad a la información de las prestaciones que realizan las distintas empresas transportistas de cargas a clientes.



### La plataforma cuenta con:

- ▶ Tarifas por ruta (origen-destino), con distintos niveles de aprobación.
- ▶ Generación automática e integrada con SAP de las órdenes de compra.
- ▶ Flujo directo entre el servicio prestado, la documentación aceptada por nuestros clientes y el pago de nuestras empresas de transporte.

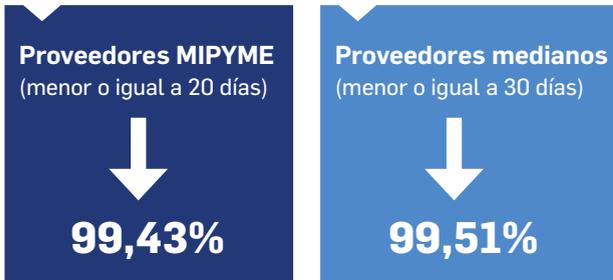
### Beneficios de la plataforma:

- ✓ Mejora la eficiencia financiera y relaciones con proveedores.
- ✓ Promueve la sustentabilidad al reducir errores y optimizar la gestión logística.
- ✓ Facilitar información para análisis estratégicos de costos, respaldando decisiones y contribuyendo a una operación más sostenible en el tiempo.
- ✓ Impulsa la competitividad en la gestión de fletes.

## ► PAGO A PROVEEDORES

El pago oportuno a proveedores es esencial para mantener relaciones comerciales sostenibles. Nuestra estructura considera un plazo de pago menor o igual a 20 días para proveedores MIPYME, y un plazo menor o igual a 30 días para proveedores medianos.

### Cumplimiento política pago de proveedores



## ► EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

La colaboración efectiva con nuestros proveedores es un factor clave para alcanzar la eficiencia operativa, la calidad esperada del producto y la satisfacción de nuestros clientes.

Dada la relevancia de esta relación, contamos con un procedimiento para seleccionar, evaluar y reevaluar a nuestros proveedores, que nos permite determinar si cumplen con los requisitos adecuados para recibir un pedido por parte de Volcán. Se aplica a los proveedores críticos de materia prima, servicios y energía.

### Criterios de evaluación



- Estado del servicio realizado
- Cumplimiento normas de seguridad
- Cumplimiento energético y normal ambiental
- Cumplimientos fechas pactadas
- Cumplimiento de calidad

## Hito 2023

✓ **Incorporación de Auditoria de Segunda partes**, con el fin de poder gestionar las mejoras en los proveedores que están con evaluaciones deficientes, esta auditoria es realizada por el área del Sistema Integrado de Gestión.

✓ Nuevos requisitos para la creación de proveedores considerando los lineamientos de la **Ley N° 20.393**.

## GESTIÓN DE CONTRATISTAS

[2-9]

Nuestros contratistas forman parte fundamental de nuestro modelo de negocio y por ello el relacionamiento debe ser fluido y eficiente, para dar respuesta oportuna a sus requerimientos y no entorpecer los procesos productivos.

Contamos con un Portal de Contratistas, diseñado para la administración legal de cada trabajador, con toda la información necesaria de la empresa contratista. Esta herramienta apoya el control de la información, para dar cumplimiento legal, y permite mantener una vía eficiente de comunicación, que da apoyo a las áreas de Seguridad, Medio Ambiente y otras.



Bodega productos terminados, Planta Quitalmahue.

Más de  
**460**

empresas contratistas han participado en nuestras operaciones durante año 2023

Más de  
**1.700**

contratistas reportados

**300**

contratistas promedio mensuales

### Numero de trabajadores contratistas a diciembre 2023



**60**

Mantenimiento



**150**

Bodega



**201**

Producción



**12**

Aseo

Total  
**423**

## CADENA LOGÍSTICA

Nuestros procesos logísticos han ido evolucionando de acuerdo con nuestros lineamientos de transformación digital, avanzando hacia mecanismo más eficientes y oportunos, que optimizan el flujo de materiales y la información a lo largo de toda la cadena de suministro.



Bodega producto terminado, Planta Lampa.

### Hitos 2023

- ✓ Incorporación de inventarios cíclicos
- ✓ Identificación de oportunidades de manejo para salidas de materiales que no serán utilizados
- ✓ Actualización del maestro de materiales para códigos de bodega
- ✓ Creación de banco de fotos para la identificación rápida de materiales y repuestos



# 08.

## Relacionamiento Comunitario

- » Gestión comunitaria
- » Vamos Juntos Comunidades
- » Otras iniciativas de contribución a la comunidad



# GESTIÓN COMUNITARIA

[413-1, 413-2]

Contamos con una Estrategia de Gestión Comunitaria que combina las tres dimensiones de la sostenibilidad: económica, ambiental y social. El marco de referencia para dar cumplimiento a esta estrategia es la Política de Relación con Comunidades que establece las directrices para construir vínculos de largo plazo con aquellas que se encuentran cercanas a las plantas.



Visita a Monumento El Morado.

## Pilares de la estrategia de gestión comunitaria

	<b>DIÁLOGO PERMANENTE</b> 	<b>CONTROL DE IMPACTOS</b> 	<b>INVERSIÓN SOCIAL</b> 
<b>Foco temático</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Conversación periódica, en pos de la transparencia y cercanía con las comunidades, para informar sobre gestión, operación e inversiones.</li> <li>▶ Identificación de los principales procesos productivos y logísticos de cada planta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Gestión de los impactos identificados para afianzar los vínculos desde la responsabilidad y compromiso con el entorno.</li> <li>▶ Inspecciones técnicas para verificar la implementación de los controles operacionales existentes y tomar acciones, en caso de ser necesario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Enfocar recursos y acciones para el apoyo en actividades o necesidades que permitan a sus miembros mejorar su calidad de vida y contribuir en ser un agente desarrollador en las comunidades en donde nos encontramos insertos.</li> </ul>
<b>Iniciativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Actualización de Diagnósticos Sociocomunitarios para todas las plantas.</li> <li>▶ Actualización de la delimitación del área de influencia y listado de principales grupos de interés.</li> <li>▶ Reuniones con organizaciones sociales y con diversas autoridades del área de influencia de cada planta.</li> <li>▶ Creación de procedimiento para gestionar los distintos contactos por parte de la comunidad.</li> <li>▶ Actualización de instructivo para la recepción de organismo sectorial fiscalizador y/o vecino.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ En todas las plantas contamos con medidas de mitigación para los procesos productivos con mayor impacto acústico: encapsulamiento de procesos, muros acústicos, pavimentación de calles y rutas predeterminadas para camiones</li> <li>▶ En la planta Concha y Toro trabajamos en disminuir posibles impactos asociados a la generación de polvo con medidas como mantención de la gravilla existente en el estacionamiento de camiones y programa de limpieza de calles y veredas en zonas aledañas a la planta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Gestionar y entregar donaciones de productos Volcán a instituciones y/o vecinos pertenecientes al área de influencia, y a otras zonas de Chile para mejorar las condiciones de habitabilidad de grupos vulnerables y mejorar la infraestructura de instituciones con fines sociales.</li> </ul>

## VAMOS JUNTOS COMUNIDADES

[VO-4, VO-5]

En 2023, con el objetivo de continuar implementando la Estrategia de Gestión Comunitaria de la compañía, trabajamos en el Plan de Gestión Comunitaria definiendo las actividades relevantes, tales como, planificar, definir responsabilidades, recursos y grados de avances.

Este Plan de gestión comunitaria es llamado "Vamos Juntos Comunidades" y presenta cuatro ejes de acción principales:



Capacitación, programa Vamos Juntos Comunidades y CONAF. Escuela El Melocotón.

## ▶ EDUCACIÓN

Queremos aportar para un acceso equitativo a la educación de calidad en las zonas donde estamos insertos, contribuyendo al desarrollo de talentos y entrega de oportunidades a jóvenes de sectores aledaños a nuestras plantas productivas.



Capacitación, programa Vamos Juntos Comunidades, Liceo Técnico Las Nieves.



Visita a Planta Quitalmahue con estudiantes del programa Formando Chile.

### INICIATIVA

#### Preuniversitario Formando Chile

- ▶ Alianza con Corporación Formando Chile para la creación de la Escuela de Formación para el Ingreso a la Educación Superior (EFIES).
- ▶ Apoyamos en la mantención de este preuniversitario para aumentar las posibilidades de que nuestros jóvenes vecinos puedan acceder a la educación superior.

#### Convenio con Fundación Portas

- ▶ Alianza para becar a estudiantes de educación superior, con el fin de apoyarlos para cubrir sus necesidades durante su periodo de estudio, dando oportunidad para sus prácticas y primer empleo en Volcán.

#### Prácticas profesionales

- ▶ Firmamos convenios para prácticas profesionales para facilitar la transición de jóvenes talentos al mundo laboral.
- ▶ Las prácticas profesionales las están desarrollando en las áreas de marketing, desarrollo organizacional, informática, modernización de procesos industriales y mantenimiento productivo.

#### Charlas en Colegios

- ▶ Realizamos diversas charlas de sostenibilidad corporativa y de productos Volcán en colegios de las comunas de San José de Maipo, La Pintana y Puente Alto.

#### Visitas pedagógicas a planta Quitalmahue

- ▶ Programa de puertas abiertas a la comunidad, con un foco inicial en los estudiantes de la comuna de Puente Alto.
- ▶ El objetivo es que los jóvenes puedan conocer una planta productiva con estándares de clase mundial y entender el proceso de generación de la Plancha de Yeso Cartón Volcanita.

### PRINCIPALES IMPACTOS

- ✓ 60 estudiantes financiados por Volcán.
- ✓ Clases de Marzo a Diciembre.
- ✓ Acceso a libros, guías y ensayos impresos.
- ✓ Desayuno individual.
- ✓ Acceso a acompañamiento personalizado.

- ✓ Tres jóvenes se encuentran cursando sus respectivos semestres según lo planificado.

- ✓ 10 jóvenes de las comunas de Puente Alto y La Pintana.

- ✓ 160 jóvenes aproximadamente.

- ✓ 30 personas (alumnos y profesores).

## ▶ EMPRENDIMIENTO

Apoyo al desarrollo local a través de capacitaciones y proyectos que potencien y permitan fomentar los emprendimientos, diversificando así las economías locales.



Lanzamiento del campeonato de Emprendedores Nada nos detiene. Puente Alto.

## INICIATIVA

### Talleres de Tabiquería

▶ Iniciativa orientada a instruir en oficio y llevar conocimientos teórico práctico acerca de nuestros materiales a la comunidad de Puente Alto.

### Campeonato de Emprendedores Nada Nos Detiene: Puente Alto 2023

▶ Impulsamos y colaboramos en la segunda versión de este campeonato, con el objetivo de contribuir al desarrollo económico local, mediante el fortalecimiento de los emprendedores de la comuna. Este programa fue desarrollado gracias al trabajo colaborativo de G100, Isa Intervial, la Municipalidad de Puente Alto y Volcán.

▶ Como Volcán desarrollamos un taller enfocado en Marketing Digital y Estrategia en Redes Sociales.



Actividad Nada Nos Detiene.

## PRINCIPALES IMPACTOS

- ✓ 2 talleres en conjunto con organizaciones vecinales.
- ✓ 25 asistentes capacitados.
- ✓ 88% corresponde a mujeres.

- ✓ 750 participantes.
- ✓ 5 millones de pesos de inversión para Volcán.
- ✓ 3 millones para el impulso de su marca.



Taller de tabiquería en Villa Pedro Lira. Sector Bajos de Mena.

## ► HABITABILIDAD

Con miras a fortalecer el compromiso de Volcán con las edificaciones sostenibles durante 2023 realizamos diversas donaciones de nuestros materiales para contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestras comunidades aledañas.

Durante el año 2023 el área de Gestión Comunitaria fue responsable de continuar con la gestión de las Donaciones Institucionales y/o vecinos, basado en la Política de Donaciones de Volcán.

El año 2023 se realizaron donaciones de materiales y soluciones constructivas Volcán a 25 instituciones y/o vecinos sumando un total de MM\$ 19, donde el 48% del número total de donaciones se realizó en la comuna de Puente Alto.

Lo cual ascendió a 16.752 m<sup>2</sup> de soluciones constructivas Volcán que beneficiaron a aproximadamente 7.000 personas y 1.750 familias.



Implementación de soluciones Volcán: antes y después de la Casa Parroquial San Pedro Nolasco, Puente Alto.



Actividades de voluntariado Volcán.

## ▶ BIODIVERSIDAD

Contribuir a la conservación de espacios naturales en sectores aledaños a nuestras plantas productivas para coordinar diversas actividades de las comunidades locales, promoviendo el uso y cuidado de los servicios ecosistémicos, e impulsar la educación ambiental.



Actividad de arborización en Villa Pedro Lira. Sector Bajos de Mena.

## INICIATIVA

### Convenio de cooperación con la Corporación Nacional Forestal (CONAF)

▶ Alianza para generar acciones que se realizan para el cuidado de especies animales y vegetales que viven en nuestros alrededores.

### Conservación y seguimiento de línea base flora, fauna y vegetación de la biodiversidad en la Planta Lo Valdés

### Línea base humedal de la comuna de San José de Maipo

### Actividades de Arborización

▶ Diseñamos voluntariados corporativos en base a proyectos de arborización en sectores aledaños a nuestras plantas para promover la responsabilidad ambiental compartida con los vecinos, junto con fortalecer la relación entre Volcán y la comunidad.

## PRINCIPALES IMPACTOS

- ✓ Charlas en Colegios del Cajón del Maipo y La Pintana: Aprox 130 alumnos.
- ✓ Visitas a Monumento Natural El Morado: 20 personas aprox.
- ✓ Actividades de Reforestación: más de 50 árboles plantados en la comuna de Puente Alto.
- ✓ Talleres informativos y de inducción en el Método de Control de Especies Invasoras: Véspula Germánica.
- ✓ Aporte de nuevos letreros turístico-informativos para los senderos existentes en el Monumento Natural El Morado.
- ✓ Georreferenciación de *Kageneckia angustifolia* (Frangel), especie endémica que se encuentra es estado de conservación, para implementar cercos de protección y así protegerlos de especies de fauna que los puedan dañar.
- ✓ Actualización de tríptico de especies es conservación con el cual se realizan las actividades de difusión.
- ✓ Nuevo plan de conservación para 2024.
- ✓ 3 arborizaciones (Villa Pedro Lira en Bajos de Mena Puente Alto, Villa Vicente Pérez Rosales en Puente Alto y Lo Valdés en San José de Maipo).

## OTRAS INICIATIVAS DE CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD

- ✓ Apoyo en actividades de Navidad de organizaciones sociales de la comunidad de Volcán, con la participación de 1.000 niños aprox.
- ✓ Coordinación con empresas vecinas de la planta de Lampa para velar por la seguridad de los trabajadores y la comunidad.
- ✓ Tramitación de permisos de circulación corporativos y de trabajadores (de forma voluntaria) con una forma de generar ingresos adicionales a la Municipalidad de San José de Maipo. Se tramitaron 110 permisos, por un monto total de \$18 millones aprox.

- ✓ Alianza cooperativa con el Club Deportivo Municipal Puento Alto, mediante la cual entregamos apoyo para la realización de 17 encuentros deportivos.
- ✓ Entrega de computadores reacondicionados a la comunidad, en el marco de nuestro programa de economía circular “Reutilización de equipos electrónicos”. Donamos 10 computadores reacondicionados a instituciones sociales y establecimientos educacionales de Puento Alto y San José de Maipo.

- ✓ Donaciones de elementos a colegios y otras instituciones de las Comunas de San José de Maipo y Puento Alto: copas para campeonatos de fútbol, estufas para calefaccionar salas de clases, premios para bingos, entre otros.



Actividades de contribución a la comunidad.



## NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

[GRI 2-29, CMF 3.7]

Nuestros grupos de interés prioritarios fueron Grupos definidos en 2018, en el marco de la certificación del Sistema Integrado de Gestión. Con ellos establecemos relaciones de largo plazo, basadas en el diálogo, el respeto mutuo y la transparencia, materializando los valores que nos rigen como Compañía.



Grupos de interés	Mecanismo de relacionamiento	Temas claves
<b>Colaboradores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Sindicatos.</li> <li>▶ Canal de denuncias.</li> <li>▶ Portal Buk.</li> <li>▶ Capacitaciones.</li> <li>▶ Mail comunicaciones internas.</li> <li>▶ Cuadros de mando temáticos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Remuneraciones.</li> <li>▶ Mejora continua e innovación.</li> <li>▶ Cuidado de la salud.</li> <li>▶ Beneficios a los colaboradores y sus familias.</li> </ul>
<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Encuestas de satisfacción.</li> <li>▶ Net Promoter Score.</li> <li>▶ Programa de charlas.</li> <li>▶ Canal de denuncias.</li> <li>▶ Servicio de atención al cliente.</li> <li>▶ Servicio "Asistencia Volcán".</li> <li>▶ Redes sociales online.</li> <li>▶ Chat bot en página web.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Gestión de postventa.</li> <li>▶ Oferta de know-how.</li> <li>▶ Oferta de nuevos productos.</li> </ul>
<b>Autoridades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Comités gremiales y técnicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Aporte económico al país.</li> <li>▶ Cumplimiento regulatorio.</li> </ul>
<b>Comunidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Canal de denuncias.</li> <li>▶ Relacionamiento con vecinos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Gestión de impactos de las operaciones.</li> <li>▶ Inversión social.</li> </ul>
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Memoria Integrada.</li> <li>▶ Charlas mensuales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Estabilidad de la relación comercial.</li> <li>▶ Desarrollo y promoción de buenas prácticas.</li> <li>▶ Competitividad.</li> </ul>
<b>Accionistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Memoria Integrada.</li> <li>▶ Junta anual.</li> <li>▶ Comisión para el Mercado Financiero.</li> <li>▶ Página web de Volcán.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Rentabilidad.</li> <li>▶ Crecimiento organizacional.</li> </ul>



# 09.

## Nuestro Impacto

- » Gestión ambiental
- » Eficiencia energética
- » Gestión hídrica
- » Acción climática
- » Economía circular

## GESTIÓN AMBIENTAL

Uno de los cimientos para avanzar hacia un desarrollo sustentable es la constante mitigación de las externalidades ambientales en las operaciones y el impulso de políticas de inversión en esta materia para promover el mejoramiento continuo de nuestra gestión.

Mediante el programa Volcán Sostenible, gestionamos y hacemos seguimiento a los diferentes componentes ambientales, no solo evaluando sus aspectos significativos y no significativos, sino también los requisitos legales asociados a ellos.

Los pilares de Volcán Sostenible se estructuran de acuerdo con todos los ámbitos de la gestión ambiental, con el objetivo de configurar un desempeño responsable y sostenible, sistematizando las prácticas corporativas, junto con incentivar el cuidado de los recursos naturales.

Hoy nuestro foco está orientado a cuatro temas que han sido fundamentales en el desarrollo de nuestra de gestión medioambiental: Eficiencia Energética, Gestión Hídrica, Carbono Neutralidad y Economía Circular.



► NUESTROS OBJETIVOS AMBIENTALES



	2023		2050	
	RESULTADOS 2023	META 2030	META 2050	
<b>BASE 2021</b>				
RESIDUOS: ENVASES Y EMBALAJES	-6%	-40%	RESIDUOS: ENVASES Y EMBALAJES	-100%
VARIACIÓN DE INTENSIDAD ENERGÉTICA	-3%	-5%	VARIACIÓN DE INTENSIDAD ENERGÉTICA	-9%
EMISIONES DE CO <sub>2</sub>	-8%	-20%	EMISIONES DE CO <sub>2</sub>	NETZERO
DISMINUCIÓN DE INTENSIDAD EN DESCARGA DE AGUA	-13%	-16%	DISMINUCIÓN DE INTENSIDAD EN DESCARGA DE AGUA	-23%

# EFICIENCIA ENERGÉTICA

[302-1, 302-1, 302-2, 302-3]

El uso eficiente de la energía tiene un impacto positivo en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y en la conservación de recursos naturales. Es un componente clave para abordar los desafíos actuales relacionados con la sostenibilidad y el cambio climático.

En esa línea trabajamos detalladamente en la identificación de los principales usos significativos de energía, por medio de un análisis acabado de nuestros procesos. Esto nos permite desarrollar planes

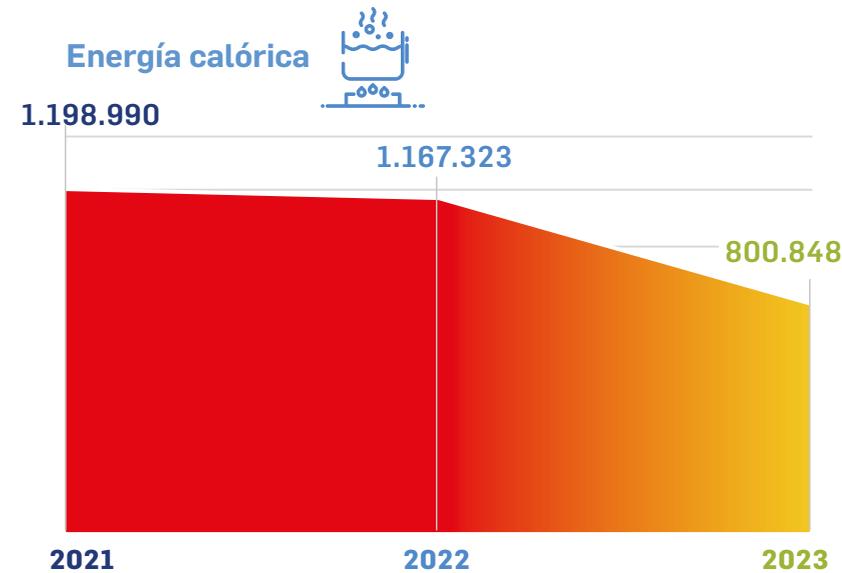
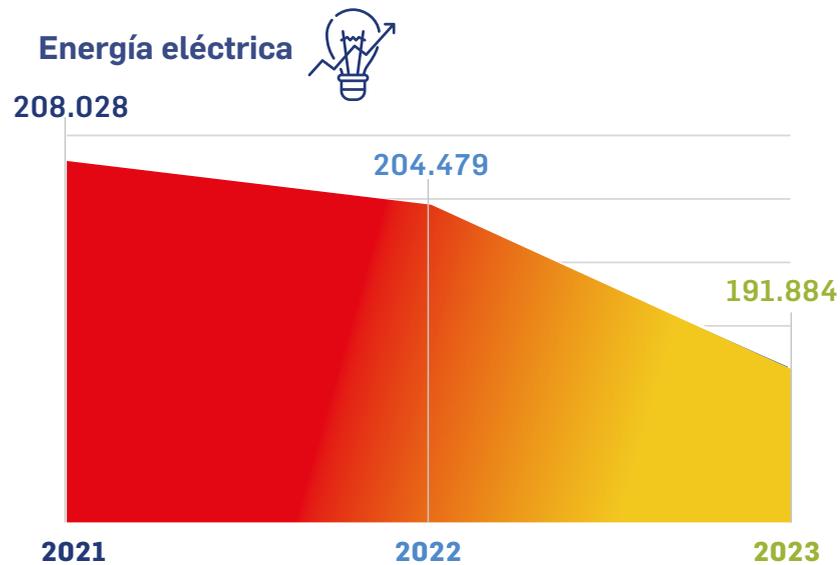
de acción que apunten a un uso eficiente e inteligente del recurso. También promovemos proyectos de inversión que nos lleven a ahorros sustantivos de energía y mejoras en nuestras emisiones, haciendo una operación sustentable y más amigable con el medio ambiente.

Contamos con un Sistema de Gestión Energética, que responde a lo establecido en la norma ISO 50.001, que nos permite realizar mejoras continuas y sistemáticas de nuestro rendimiento energético. El

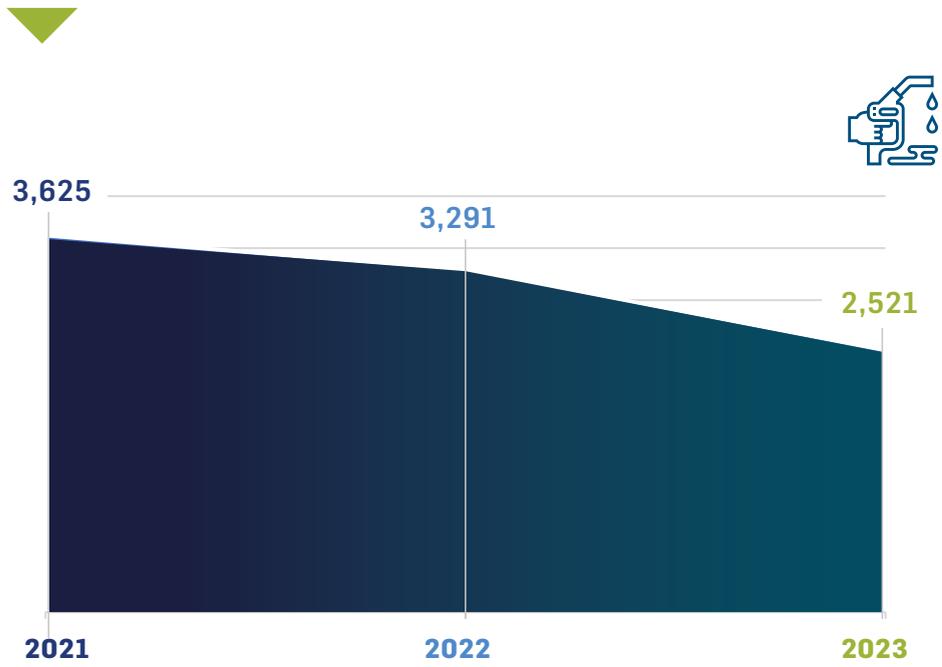
monitoreo de este sistema está en manos del Comité de Gestión de la Energía, liderado por nuestro Gerente General.

Por otra parte, mantenemos el compromiso de que toda la energía eléctrica debe provenir de fuentes renovables, para lo cual en 2022 firmamos un contrato con Enel para modificar el 100% de nuestra matriz con energía limpia, disminuyendo así las externalidades de nuestras operaciones industriales.

## Consumo energético dentro de la organización (GJ)



### Consumo energético fuera de la organización (Toneladas de diésel)

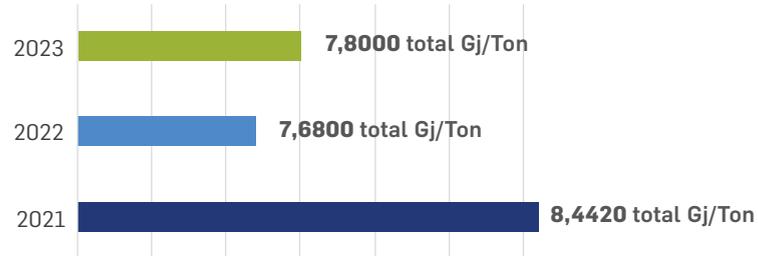


En 2023 bajamos 23% en términos de toneladas de combustible diésel consumidas v/s 2022, principalmente por la reducción de viajes a regiones.

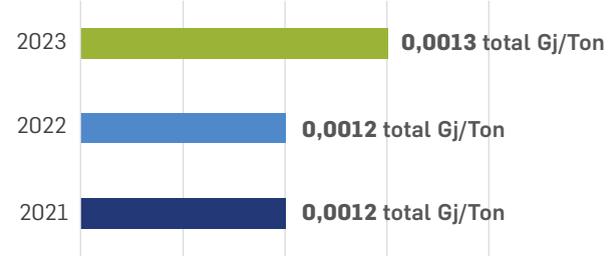


## Intensidad Energética (Consumos específicos por planta)

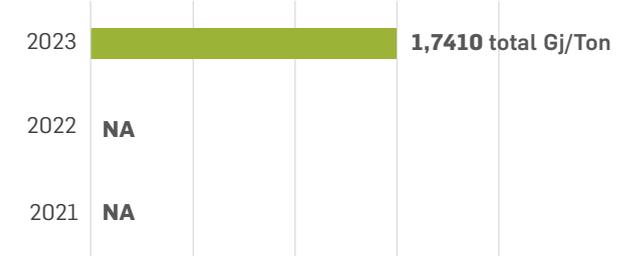
### Intensidad Energética Concha y Toro



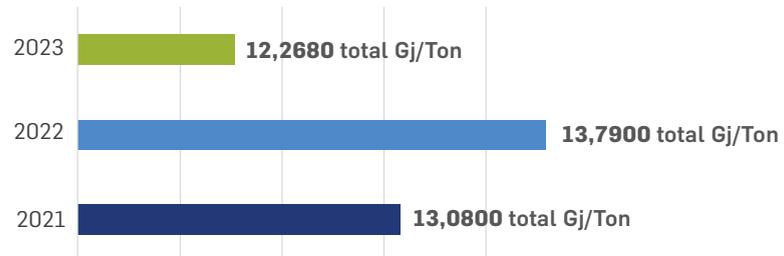
### Intensidad Energética Lampa



### Intensidad Energética Quitalmahue



### Intensidad Energética Lana de Vidrio



### Intensidad Energética Minera Lo Valdés



## GESTIÓN HÍDRICA

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

El uso eficiente de la energía tiene un impacto positivo en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y en la conservación de recursos naturales. Es un componente clave para abordar los desafíos actuales relacionados con la sostenibilidad y el cambio climático.

En esa línea trabajamos detalladamente en la identificación de los principales usos significativos de energía, por medio de un análisis acabado de nuestros procesos. Esto nos permite desarrollar planes que contribuyan al uso eficiente de los recursos.

### ► IMPACTOS SOBRE EL RECURSO HÍDRICO

De acuerdo con nuestra matriz de aspectos ambientales y evaluación de impactos, identificamos aquellos más significativos siguiendo criterios de probabilidad y severidad. Esto nos permite gestionar de forma adecuada nuestros impactos sobre el recurso hídrico e impulsar proyectos orientados a la disminución del consumo, que es el punto más crítico de nuestra gestión.



### Impactos detectados sobre el recurso hídrico



## Hito 2023

- ✓ Con el fin de disminuir el consumo de agua potable utilizada para el regadío de las áreas verdes y proceso productivo de las **plantas de Quitalmahue, iniciamos la reutilización de las aguas superficiales de las cuales ambas plantas cuentan con los derechos.** Esta reutilización nos permite disminuir el consumo de agua que está destinada para el uso humano. Durante 2023 logramos implementar todo el sistema de regadío de las áreas verdes, mediante captación, almacenamiento y posterior distribución en ambas plantas. Para 2024 proyectamos darle continuidad con el uso de estas aguas hacia el proceso productivo.
- ✓ Dimos cumplimiento a la resolución exenta N° 2.682 que hace relación al Agua del Minero. **En la Planta Lo Valdés realizamos los trámites requeridos en la DGA para poder informar regularmente respecto de los consumos de agua.** Estos están asociados a medidas de mitigación de material particulado, como la humectación de caminos y el uso de aspersores en la planta de tratamiento.



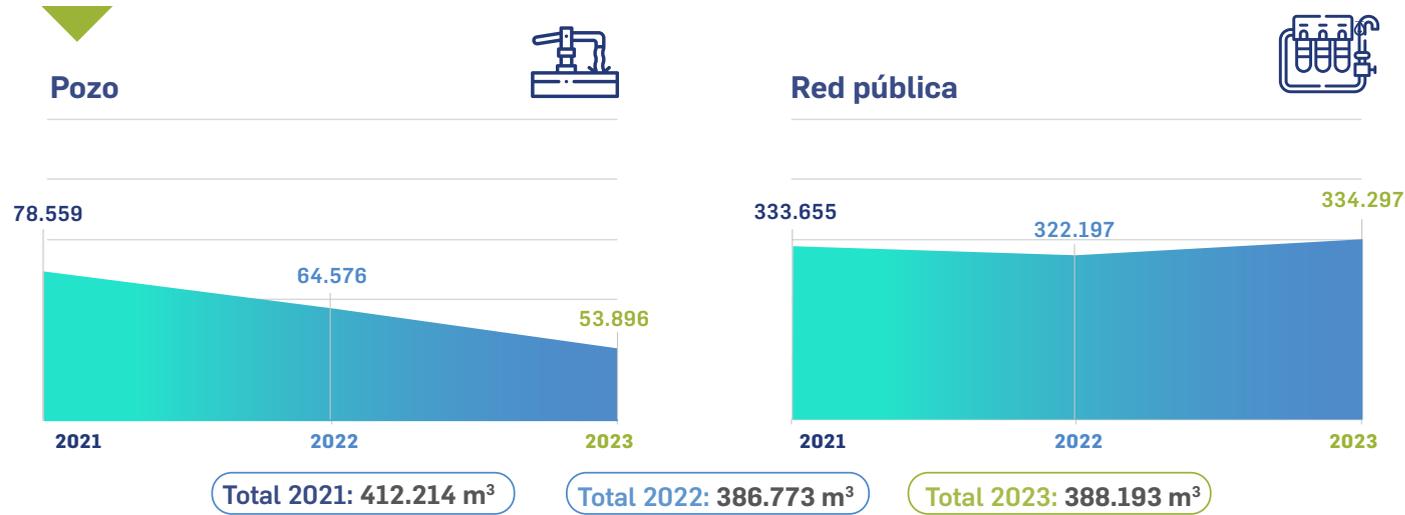
Planta Quitalmahue.



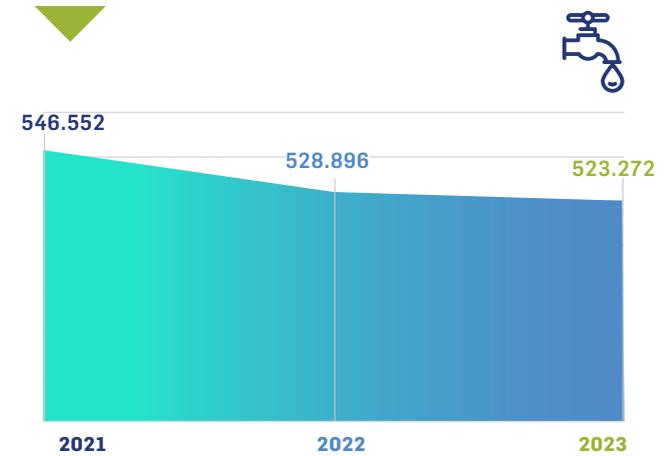
Sector Lo Valdés, San José de Maipo.

► USO Y CONSUMO DE AGUA

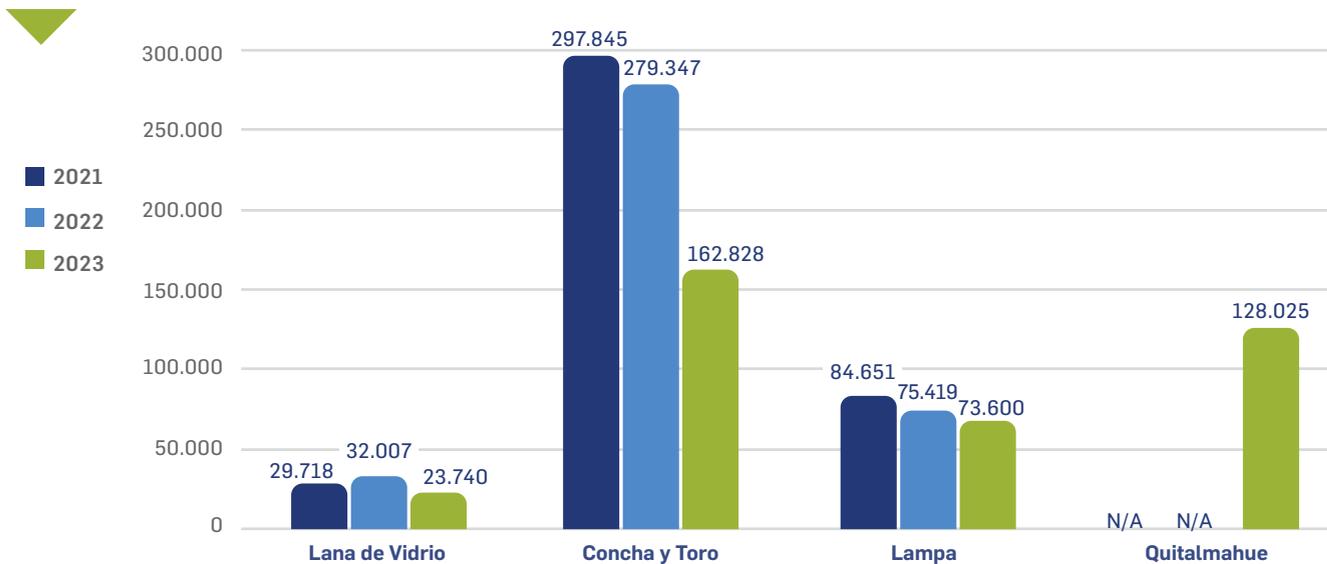
Consumo de agua de Volcán (m<sup>3</sup>)



Extracción de agua de Volcán (m<sup>3</sup>)



Consumo de agua por planta (m<sup>3</sup>)



► VERTIDO DE AGUA

Uno de nuestros impactos ambientales se relaciona con los vertidos de agua que generamos. Para ello damos cumplimiento a los criterios establecidos en el Decreto Supremo 609. Esta norma aplica para las aguas de las plantas Concha y Toro, Quitalmahue y Lampa. Para las dos primeras realizamos análisis de efluentes tres veces por año, en tanto que, para la última, este análisis tiene una frecuencia quincenal.

En Minera Lo Valdés aplicamos, una vez al año, la NCh 409 de agua potable y la Resolución Exenta N° 013646 de la Seremi de Salud para análisis de planta de agua servida.

En 2023 vertimos un total de 135.078 m<sup>3</sup> de agua.

# ACCIÓN CLIMÁTICA

[VO-6]

La reducción de nuestros niveles de emisiones es un aspecto prioritario para nuestro desarrollo y crecimiento bajo estándares de sostenibilidad. Por ello nos hemos marcado objetivos mediante el diseño de una estrategia bajo el estándar NET ZERO de Science Based Target, el cual nos permitirá mantenernos alineados con las necesidades de reducción planteadas por la ciencia climática.

El objetivo de SBTi es acelerar a las empresas de todo el mundo para que logren cero emisiones netas antes de 2050. Para contribuir al cumplimiento de este objetivo, las empresas debemos reducir profundamente nuestras emisiones de alcance 1, 2 y 3 a cero o a un nivel residual que sea consistente con alcanzar emisiones netas cero a nivel mundial o sectorial en trayectorias elegibles alineadas con 1,5 °C; y neutralizar cualquier emisión residual en el año objetivo neto y cualquier emisión de GEI liberada en la atmósfera después.

Objetivos a corto plazo			
INICIATIVA	AÑO IMPLEMENTACIÓN	META	RESULTADOS 2023
 Energías renovables	<b>2025</b>	<b>100%</b>	Abastecimiento de energía eléctrica a partir de fuentes renovables en todas las instalaciones.
 Eficiencia energética	<b>2022</b>	<b>12%</b>	Operación de intercambiadores de calor que permiten reducir el consumo de gas natural.
 Electromovilidad	<b>2028</b>	<b>100%</b>	Proveedor de servicio de distribución de productos con vehículos eléctricos (abarca sólo los contratos directos, aproximadamente 1/3 de la distribución a clientes).
 Cemento carbono neutral	<b>Anual</b>	<b>NetZero 2050</b>	Se incluyen las metas del proveedor de cemento en la reducción de emisiones. Se asume una reducción de emisiones lineal al año meta establecido.
 Papel carbono neutral	<b>Anual</b>	<b>Carbono neutralidad 2050</b>	Se incluyen las metas del proveedor de papel en la reducción de emisiones. Se asume una reducción de emisiones lineal al año meta establecido.

Objetivos a largo plazo			
INICIATIVA	AÑO IMPLEMENTACIÓN	META	RESULTADOS 2023
 Electromovilidad	<b>2030 - 2050</b>	<b>100%</b>	Recambio de todos los servicios de transporte terrestre (aguas arriba y aguas abajo) por vehículos eléctricos, alineados a la hoja de ruta país.
 Cambio de tecnologías	<b>2030 - 2050</b>	<b>100%</b>	Cambio de tecnologías principalmente en secadores y hornos que permitan el recambio a energía 100% eléctrica u otras fuentes como hidrógeno verde.
 Insumos carbono neutrales	<b>2030 - 2050</b>	<b>100%</b>	Adquirir sólo insumos carbono neutrales.

### ▶ IMPUESTO VERDE

El concepto de "impuesto verde" se ha explorado en el contexto de gravar actividades que generan impactos ambientales y así incentivar prácticas más sostenibles y reducir la huella ecológica. En el artículo 8 de la Ley 20.780 se establecen aquellas emisiones gravadas y los umbrales que se deben compensar.

A partir del 2024 Volcán estará afecto al pago de este impuesto en base a las emisiones del 2023.

Para determinar las emisiones asociadas a impuesto verde en Volcán hemos:

- ✓ Ejecutado mediciones en fuentes fijas.
- ✓ Gestionar factibilidad de proyectos para reducir emisiones, tales como: Quemadores Low Nox, Proyectos de recuperación de CO<sub>2</sub>.

### ▶ EMISIONES DE CO<sub>2</sub> EQUIVALENTES

	2021	2022	2023
	Impacto (ton CO <sub>2</sub> eq)	Impacto (ton CO <sub>2</sub> eq)	Impacto (ton CO <sub>2</sub> eq)
Alcance 1	75.501	68.204	47.377
Alcance 2	34.437	32.260	17.398
Alcance 3	219.532	187.029	196.959*
<b>TOTAL</b>	<b>329.470</b>	<b>287.493</b>	<b>261.734</b>

Se agregaron los consumos de materias primas y disposición de residuos de la Planta Quitalmahue, que inició sus operaciones en 2023, lo que aumenta en un 5% el valor del alcance 3.

La disminución de nuestra huella de carbono se debe a la reducción de un 40% de las emisiones del alcance 1, producto del descenso en el consumo de gas natural y el uso de energías renovables en nuestras plantas.

### ▶ EMISIONES POR TONELADAS AÑO

	2021	2022	2023
Nox	50,03	67,41	68,48
CO	51,53	75,17	23,20
MP	48,30	58,59	32,40

El 30% de las emisiones de Nox provienen de la planta Quitalmahue. No obstante, la planta Concha y Toro disminuyó un 58% las emisiones y la planta Lampa un 17%.



## ECONOMÍA CIRCULAR

[301-2, 301-3, 303-6]

El enfoque del modelo asociado a la economía circular tiene como objetivo reducir la presión sobre los recursos naturales, disminuir la generación de residuos y minimizar los impactos ambientales asociados con la producción y eliminación de productos.

Como empresa hemos adoptado este modelo para mitigar las externalidades ambientales asociadas a la operación de nuestras plantas. Esto nos desafía a una búsqueda permanente de mecanismos que nos permitan mejorar la sostenibilidad ambiental, reducir la huella ecológica y fomentar una gestión más eficiente de los recursos, ya sea a través del ecodiseño, la reutilización, el reciclaje o la valorización.



Planta Quitalmahue.

### Hito 2023

**Pusimos en marcha un proyecto de valorización de residuos en la planta Quitalmahue, con el objetivo de que sea cero residuos.** Actualmente, el proceso productivo de esta instalación incluye un ítem de recuperabilidad de merma, no obstante, estamos tramitando una autorización sanitaria para poder realizar la valorización de los residuos generados por clientes. Hemos identificado un total de 40 clientes en la Región Metropolitana que podrían acceder a este proceso de reciclaje, disminuyendo sus propios residuos, para ser utilizados en la fabricación de nuevas planchas de Volcanita.

## ▶ RECUPERACIÓN DE PRODUCTOS Y MATERIALES DE ENVASADO

Contamos con un plan de recuperación de productos y materiales, que nos permite reciclar los residuos secos y húmedos desechados en los procesos productivos, gestionando su reincorporación. De esta forma evitamos su envío a rellenos sanitarios y reducimos la pérdida de material.

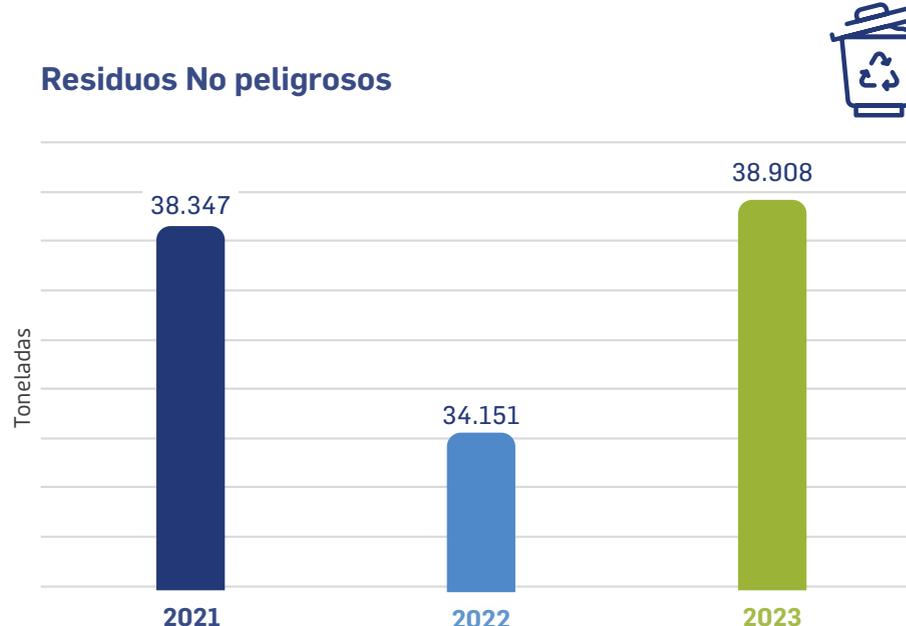
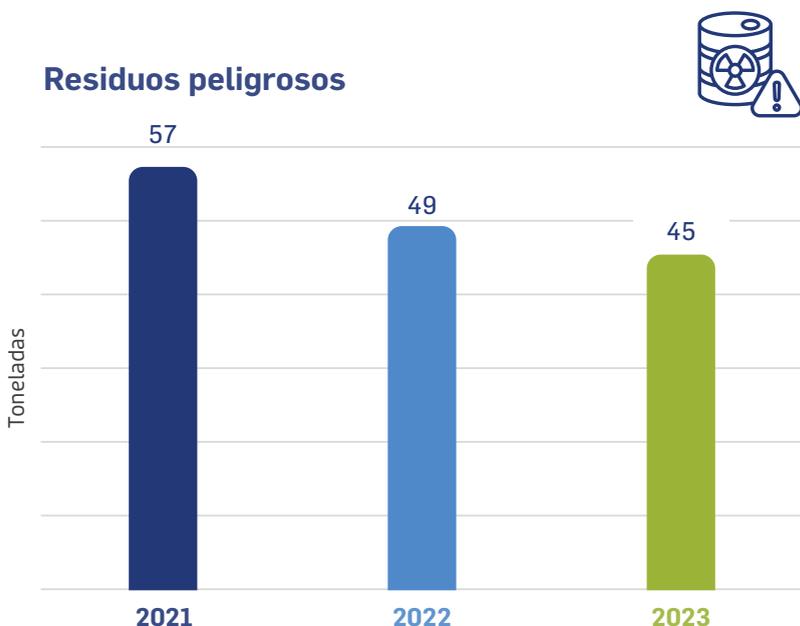
PRODUCTO	MECANISMO DE RECUPERACIÓN
<p><b>Pallets de madera</b></p>	<p><b>262 ton/año</b> destinadas a valorización energética, <b>11% más</b> que el 2022.</p> <p><b>1.977 ton/año</b> reutilizadas.</p>
<p><b>Contenedores IBC</b></p>	<p><b>95 ton/año</b> reutilizadas, casi el doble que en 2022 (58.6 ton/año).</p> <p><b>39%</b> fue reutilizados en procesos Internos.</p> <p><b>32%</b> fueron retornados al proveedor.</p>
<p><b>Lana de vidrio</b></p>	<p><b>54,9 ton/año</b> de rollos de lana de vidrio reciclados y reincorporados al proceso productivo.</p>
<p><b>Lana mineral</b></p>	<p><b>164,7 ton/año</b> de rollos de lana mineral reciclados y reincorporados al proceso productivo.</p>
<p><b>Volcanita</b></p>	<p><b>390 ton/año</b> de planchas defectuosas reutilizadas en Concha y Toro, y <b>905 ton/año en Quitalmahue</b>. Estas se utilizan para almacenamiento de paquetes Volcanita.</p>
<p><b>Planchas de Volcanita</b></p>	<p><b>2.400 ton/año</b> de Volcanita recicladas en Concha y Toro, y <b>700 ton/año en Quitalmahue</b>.</p>
<p><b>Poliestireno</b></p>	<p>Alianza con el Proveedor <b>Syntheon</b> para la reutilización de poliestireno.</p> <p>En 2023 se reutilizaron <b>17,8 ton/año</b>.</p>
<p><b>Papel</b></p>	<p>Alianza con <b>Fundación COAR</b> para reciclaje de papel blanco.</p> <p>En 2023 se reciclaron <b>2 ton/año</b> en las Plantas Concha y Toro, Lana de Vidrio y Lampa, lo que representa una variación de <b>127% con respecto al 2022</b>.</p>
<p><b>Chatarra</b></p>	<p><b>100%</b> de chatarra generada en 2023 fue reciclada: <b>72,2 ton/año</b>, lo que representa una variación de un <b>65%</b> con respecto al año <b>2022</b>.</p>

## ► GESTIÓN DE RESIDUOS

Damos cabal cumplimiento a la normativa vigente en cuanto a la gestión de residuos, para lo cual controlamos, clasificamos, almacenamos y disponemos responsablemente aquellos que no podemos reciclar o reutilizar.



### Disposición total de residuos (en toneladas por año)



**Total 2021: 38.404**

**Total 2022: 34.200**

**Total 2023: 38.953**

La disminución de los residuos peligrosos se debe principalmente al trabajo realizado en segregación y al mayor control al momento de ingresar los residuos a las bodegas RESPEL. En particular, en la planta de Lampa se produjo una disminución de un 54% en la generación de este tipo de desechos.

Registramos un aumento de los residuos no peligrosos, debido a que durante el año 2023 en Minera Lo Valdés realizamos la segregación de madera con un total de cinco toneladas enviadas a valorización energética.

Contamos con un Sistema de Gestión de Residuos Envases y Embalajes no domiciliarios, diseñado en los términos de la Ley REP, el cual trabajamos en conjunto con PROREP para dar cumplimiento a las metas de recolección y valorización. En 2023 iniciamos la reportabilidad, además de obtener la declaración de Consumidor industrial.



# 10.

## Información Corporativa

- » Información del controlador y otros accionistas
- » Relación de propiedad
- » Empresas filiales y coligadas
- » Hechos esenciales

## ► INFORMACIÓN DEL CONTROLADOR Y OTROS ACCIONISTAS

Al 31 de diciembre de 2023, Compañía Industrial El Volcán S.A., cuenta con 210 accionistas en sus registros. La Sociedad transa sus acciones en las Bolsa de Comercio de Santiago y cuenta con 75 millones de acciones de serie única.

Los doce mayores accionistas son:

RUT	Accionistas	Al 31.12.2022		Al 31.12.2023	
		Cantidad de Acciones	%	Cantidad de Acciones	%
87.014.500-4	Forestal Peumo S.A. (1)	27.641.405	36,8552	27.641.405	36,8552
78.894.230-3	Inversiones BPB Chile Ltda. (2)	22.707.396	30,2765	22.707.396	30,2765
96.921.130-0	MBI Corredores de Bolsa S.A.	6.834.170	9,1122	7.048.758	9.3983
83.104.400-4	Inmobiliaria Choapa S.A. (1)	4.825.217	6,4336	4.825.217	6,4336
80.537.000-9	Larraín Vial S.A. Corredora de Bolsa	3.063.053	4,0841	3.041.459	4,0553
96.519.800-8	BCI Corredores de Bolsa S.A.	1.788.264	2,3844	1.732.549	2,3101
94.645.000-6	Inmobiliaria Ñague S.A. en liquidación (1)	960.000	1,2800	960.000	1,2800
94.514.120-0	Inversiones Beda S.A.	926.822	1,2358	926.822	1,2358
96.571.220-8	Banchile Corredores de Bolsa S.A.	550.065	0,7334	906.513	1,2087
84.177.300-4	BTG Pactual Chile S.A. Corredores de Bolsa	882.773	1,1770	882.773	1,1770
98.000.100-8	AFP Hábitat S.A. para Fondo Pensión A,B,C,D	1.107.548	1,4767	697.868	0,9305
83.104.900-6	Agrícola e Inmobiliaria Las Agustinas S.A. (1)	634.572	0,8461	634.572	0,8461

(1) Sociedades pertenecientes al Grupo Matte

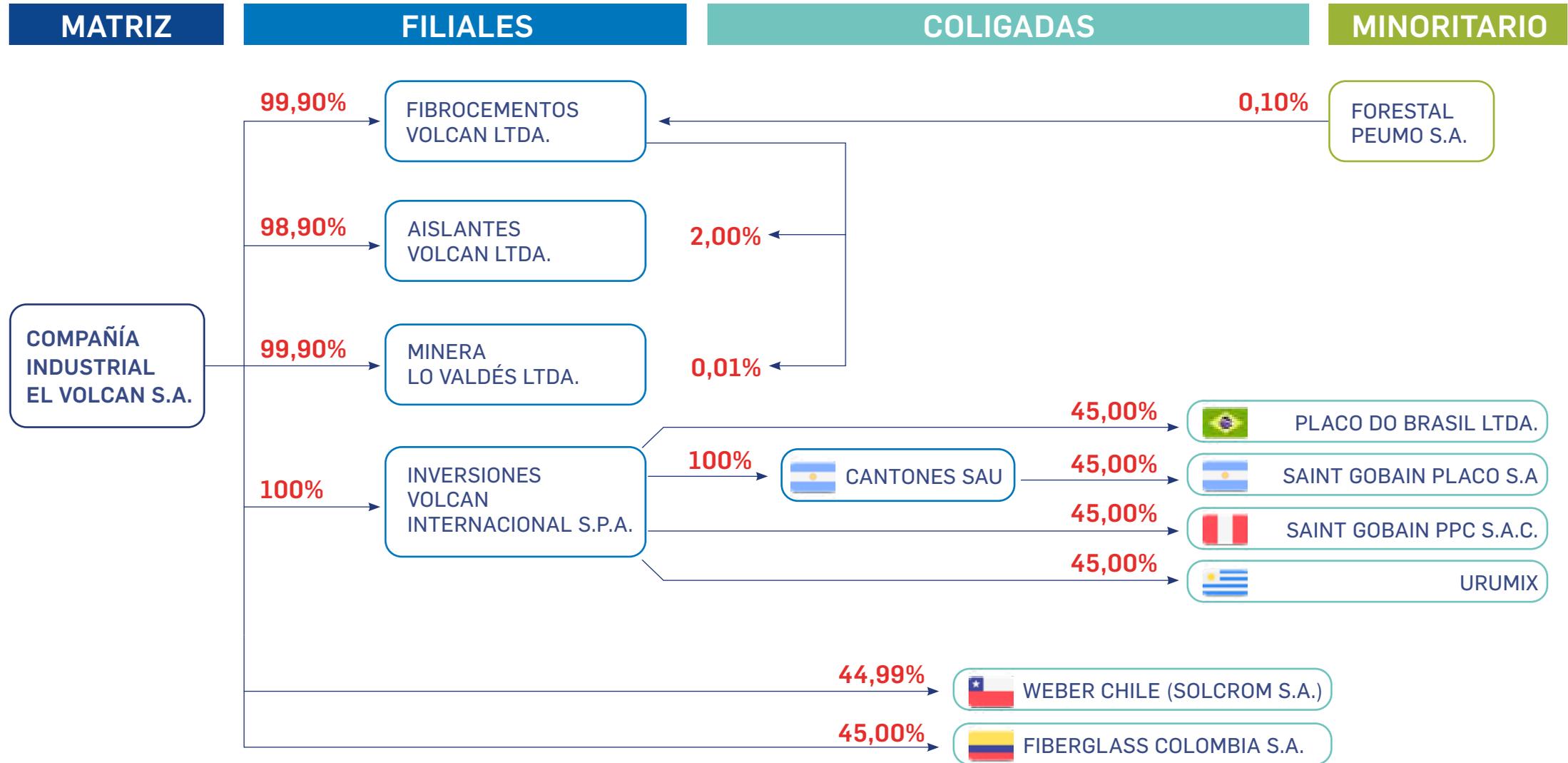
(2) Sociedad perteneciente al Grupo Saint-Gobain

La Sociedad al 31 de diciembre de 2023 y 2022, está controlada por cinco accionistas, que en conjunto poseen el 75,6914% de las acciones. El detalle de la concentración efectiva es el siguiente:

RUT	Nombre de la Sociedad	31.12.2022 %	31.12.2023 %
87.014.500-4	Forestal Peumo S.A.	36,8552	36,8552
78.894.230-3	Inversiones BPB Chile Ltda.	30,2765	30,2765
83.104.400-4	Inmobiliaria Choapa S.A.	6,4336	6,4336
94.645.000-6	Inmobiliaria Ñague S.A. en liquidación	1,2800	1,2800
83.104.900-6	Agrícola e Inmobiliaria Las Agustinas S.A.	0,8461	0,8461

Estas cinco sociedades tienen un acuerdo de actuación conjunta establecido el 3 de octubre de 1996. Detrás de estas sociedades, (a excepción de Inversiones BPB Chile Ltda.) figuran los siguientes integrantes de las familias Larraín Matte, Matte Capdevila y Matte Izquierdo:

- ▶ Patricia Matte Larraín, RUT 4.333.299-6 (6,49%) y sus hijos: María Patricia Larraín Matte, RUT 9.000.338-0 (2,56%); María Magdalena Larraín Matte, RUT 6.376.977-0 (2,56%); Jorge Bernardo Larraín Matte, RUT 7.025.583-9 (2,56%), y Jorge Gabriel Larraín Matte, RUT 10.031.620-K (2,56%).
- ▶ Eliodoro Matte Larraín, RUT 4.436.502-2 (7,22%) y sus hijos: Eliodoro Matte Capdevila, RUT 13.921.597-4 (3,26%); Jorge Matte Capdevila, RUT 14.169.037-K (3,26%), y María del Pilar Matte Capdevila, RUT 15.959.356-8 (3,26%).
- ▶ Bernardo Matte Larraín, RUT 6.598.728-7 (8,05%) y sus hijos: Bernardo Matte Izquierdo, RUT 15.637.711-2 (3,35%); Sofía Matte Izquierdo, RUT 16.095.796-4 (3,35%), y Francisco Matte Izquierdo, RUT 16.612.252-K (3,35%).

**► RELACIÓN DE PROPIEDAD**


**▶ EMPRESAS FILIALES**

FILIALES			
Fibrocementos Volcán Ltda.	Aislantes Volcán S.A.	Minera Lo Valdés Ltda.	Inversiones Volcán Internacional SPA
<p>En 2005 Volcán adquirió el 99,90% de los derechos sociales de James Hardie Fibrocementos Ltda., pasando a denominarse Fibrocementos Volcán Ltda.</p> <p>Esta filial elabora productos de fibrocementos (sin asbesto) para la industria de la construcción en base a cemento y fibras de celulosa.</p> <p>El año 2023 distribuyó utilidades a sus socios por un total de M\$ 10.000.000, provenientes de utilidades acumuladas de ejercicios anteriores.</p>	<p>Sus socios son Compañía Industrial El Volcán S.A. que participa con un 98% y Fibrocementos Volcán Ltda. con un 2% de participación, la que le fue adjudicada a esta última sociedad, en la disolución y liquidación de Transportes Yeso Limitada en 2022.</p> <p>Su giro es la fabricación y comercialización de productos de aislación en base a Lana de Vidrio, para la construcción e industria. La administración de esta sociedad corresponde de acuerdo con sus estatutos, exclusivamente a Compañía Industrial El Volcán S.A.</p> <p>El año 2023 distribuyó dividendos a sus accionistas por un total de M\$ 2.800.000, provenientes de utilidades acumuladas de ejercicios anteriores.</p>	<p>Sus socios son Compañía Industrial El Volcán S.A. que participa con un 99,99% y Fibrocementos Volcán Ltda. con un 0,01% de participación, la que le fue adjudicada a esta última sociedad, en la disolución y liquidación de Transportes Yeso Limitada, en abril de 2022.</p> <p>Su giro es la explotación minera y comercialización de minerales.</p> <p>Durante el año 2023, la planta de molienda y de clasificación en Lo Valdés continuó sus operaciones, suministró a la matriz de colpa, haciéndose cargo de los contratos de suministros de colpas a terceros. La mina cuenta con una gran reserva de yeso, que aseguran su funcionamiento por cerca de 100 años más.</p>	<p>Tiene como único accionista a Compañía Industrial El Volcán S.A., con un 100% de participación.</p> <p>La Sociedad tiene por objeto la realización de inversiones en toda clase de bienes mueble o inmuebles, corporales o incorporales, en el extranjero, pudiendo especial y preferentemente realizar todo tipo de inversiones en dólares americanos, incluyendo la adquisición de derechos, acciones, cuotas u otros intereses en cualesquiera sociedades o activos en el extranjero, y la participación como socia o accionista de sociedades de cualquier clase, naturaleza y objeto constituidas fuera de Chile.</p>
Fibrocementos Volcán Ltda. es administrada directamente por Compañía Industrial El Volcán S.A.	<b>Directores:</b> Antonio Sabugal Armijo, Antonio Larraín Ibáñez, Gonzalo Romero Arrau . <b>Gerente General:</b> Ricardo Fernández Oyarzún.	<b>Directores:</b> Antonio Sabugal Armijo, Antonio Larraín Ibáñez, Gonzalo Romero Arrau, Italo Medel García	Inversiones Volcán Internacional SPA es administrada directamente por Compañía Industrial El Volcán S.A.
<b>Total Activos</b> M\$ 50.901.739  <b>Patrimonio</b> M\$ 40.288.464  <b>Capital Social</b> M\$ 14.056.787  <b>Utilidad</b> M\$ 3.076.770	<b>Total Activos</b> M\$ 9.849.862  <b>Patrimonio</b> M\$ 5.518.964  <b>Capital Social</b> M\$ 7.236  <b>Utilidad</b> M\$ 2.090.737	<b>Total Activos</b> M\$ 10.424.255  <b>Patrimonio</b> M\$ 7.798.114  <b>Capital Social</b> M\$ 35.758  <b>Utilidad</b> M\$ 1.582.585	<b>Total Activos</b> M\$ 100.025.657  <b>Patrimonio</b> M\$ 99.318.002  <b>Capital Social</b> M\$ 73.376.861  <b>Utilidad</b> M\$ 5.996.919
<b>13,1%</b> proporción de inversión en los activos de Compañía Industrial El Volcán S.A.	<b>2,5%</b> proporción de inversión en los activos de Compañía Industrial El Volcán S.A.	<b>2,7%</b> proporción de inversión en los activos de Compañía Industrial El Volcán S.A.	<b>25,8%</b> proporción de inversión en los activos de Compañía Industrial El Volcán S.A.

**▶ EMPRESAS COLIGADAS**

COLIGADAS				
Placo Do Brasil Ltda. (Brasil)	Saint Gobain Placo S.A. (Argentina)	Saint Gobain PPG (Perú)	Saint Gobain Weber Chile S.A. (Chile)	Fiberglass Colombia S.A. (Colombia)
<p>Fue constituida como Sociedad de Responsabilidad Limitada en Sao Paulo, Brasil. Sus socios son B.P.B. plc (U.K.) con un 55% de participación, e Inversiones Volcán Internacional S.P.A. con un 45%</p> <p>En 2019 las participaciones en Placo Do Brasil Ltda. que poseían Inversiones Volcán S.A. (35,2433%) y Compañía Industrial El Volcán S.A. (9,7567%), fueron transferidas y aportadas a la nueva sociedad del grupo Inversiones Volcán Internacional S.P.A.</p> <p>En mayo de 2023 se efectuó un nuevo aumento de capital de USD 5.015.252,98, de los cuales Inversiones Volcán Internacional S.P.A., aportó USD 2.256.863,84 equivalentes a un 45%.</p> <p>El giro de esta sociedad es producción y comercialización de planchas de yeso y productos para la construcción.</p>	<p>Con Fecha 19 de febrero de 2021 a través de la subsidiaria Cantones S.A.U. se adquieren acciones de la sociedad Saint Gobain Argentina S.A., equivalentes a un 8% de participación. Posteriormente con fecha 31 de mayo de 2021 se aprueba la Escisión-Fusión de una parte del patrimonio de esta sociedad, con Saint Gobain Placo S.A., con la finalidad de reorganizar su negocio de yeso en una nueva estructura; producto de esta reorganización Cantones S.A.U. queda con una participación equivalente a un 45% del patrimonio de Saint Gobain Placo S.A., la que fue cancelada con la participación en Saint Gobain Argentina S.A.</p> <p>La actividad principal de esta sociedad es la producción y comercialización de planchas de yeso y yeso en polvo.</p>	<p>Con Fecha 7 de enero de 2022, por intermedio de la filial Inversiones Volcán Internacional S.P.A., se adquiere el 45% de las acciones de la sociedad Saint Gobain Productos para la Construcción S.A.C. a la empresa VERTEC S.A.S.</p> <p>Posteriormente, con fecha 11 de enero de 2022, se efectuó un aumento de capital de USD 12.500.000, manteniéndose los porcentajes de participación</p> <p>Su actividad principal es la producción y comercialización de planchas de yeso, morteros, aditivos y productos para la construcción.</p>	<p>En 2017, Inversiones Volcán S.A., filial de Compañía Industrial El Volcán S.A., adquirió 1.442 acciones emitidas por SOLCROM S.A., representativas del 44,9922% de su capital social.</p> <p>Asimismo, Inversiones Grupo Saint-Gobain Ltda., quien queda como titular del 55,0078% de las acciones emitidas por SOLCROM S.A., e Inversiones Volcán S.A. suscribieron un pacto de accionistas denominado "Joint Venture Agreement" con relación a SOLCROM S.A.</p> <p>En 2020, producto de la disolución de Inversiones Volcán S.A., el 44,9922% de la participación en Solcrom S.A. fue asignada a Cía Industrial El Volcán S.A.</p> <p>A partir del 14 de marzo de 2023 la sociedad SOLCROM S.A. cambió su razón social a Saint-Gobain Weber Chile S.A. Su actividad se especializa en la producción y comercialización de morteros para la industria de la construcción.</p>	<p>En noviembre de 2007 Volcán adquirió el 45% de las acciones emitidas por Fiberglass Colombia S.A., una sociedad existente bajo las leyes de Colombia cuyo giro es la producción de productos de aislamiento y membranas bituminosas para el mercado colombiano y ciertos mercados de exportación.</p>
<p><b>Total Activos</b> M\$ 145.754.659</p> <p><b>Patrimonio</b> M\$ 81.828.356</p> <p><b>Capital Social</b> M\$ 42.398.945</p> <p><b>Utilidad</b> M\$ 9.992.165</p>	<p><b>Total Activos</b> M\$ 41.453.011</p> <p><b>Patrimonio</b> M\$ 27.897.828</p> <p><b>Capital Social</b> M\$ 27.804.231</p> <p><b>Utilidad</b> M\$ 268.585</p>	<p><b>Total Activos</b> M\$ 115.241.907</p> <p><b>Patrimonio</b> M\$ 95.179.850</p> <p><b>Capital Social</b> M\$ 91.197.527</p> <p><b>Utilidad</b> M\$ 3.711.548</p>	<p><b>Total Activos</b> M\$ 44.617.966</p> <p><b>Patrimonio</b> M\$ 25.619.234</p> <p><b>Capital Social</b> M\$ 7.497.092</p> <p><b>Utilidad</b> M\$ 5.832.428</p>	<p><b>Total Activos</b> M\$ 23.151.137</p> <p><b>Patrimonio</b> M\$ 15.563.601</p> <p><b>Capital Social</b> M\$ 4.676.920</p> <p><b>Utilidad</b> M\$ 2.454.886</p>
<p><b>9,5%</b> Proporción de inversión en los activos de Compañía Industrial El Volcán S.A.</p>	<p><b>3,5%</b> Proporción de inversión en los activos de Compañía Industrial El Volcán S.A.</p>	<p><b>12,8%</b> Proporción de inversión en los activos de Compañía Industrial El Volcán S.A.</p>	<p><b>6,6%</b> Proporción de inversión en los activos de Compañía Industrial El Volcán S.A.</p>	<p><b>1,9%</b> Proporción de inversión en los activos de Compañía Industrial El Volcán S.A.</p>

► HECHOS ESENCIALES

# 01

En sesión de Directorio celebrada el 12 de abril de 2023, se acordó citar a Junta Ordinaria de Accionistas para el día 28 de abril de 2023, a las 15:00 hrs, en las oficinas de la Sociedad, ubicada en Avda. Apoquindo 3721, piso 16, comuna de Las Condes; y proponer a dicha Junta el reparto del dividendo definitivo N°327 de \$74 por acción, con cargo a las utilidades del ejercicio 2022.

# 02

En Junta Ordinaria de Accionista celebrada con fecha 28 de abril de 2023, se acordó el reparto del dividendo definitivo N°327 de \$74 por acción, con cargo a las utilidades del ejercicio 2022, que será pagado desde el día 17 de mayo de 2023.

# 03

El Directorio de Compañía Industrial El Volcan S.A., en Sesión Ordinaria celebrada el día de hoy 16 de agosto de 2023, acordó el reparto de un Dividendo Provisorio N°328 con cargo a las utilidades del presente ejercicio. El monto será de \$30 por acción, ascendiendo el monto total a repartir a \$2.250.000.000.

# 04

El Directorio de Compañía Industrial El Volcan S.A., en Sesión Ordinaria celebrada el día de hoy 20 de diciembre de 2023, acordó el reparto de un Dividendo Provisorio N°329 con cargo a las utilidades del presente ejercicio. El monto será de \$30 por acción, ascendiendo el monto total a repartir a \$2.250.000.000.



# 11.

## Gestión Financiera

- » Estado situación financiera consolidado
- » Estado de resultados consolidado
- » Estado de flujo de efectivo consolidado
- » Valor económico generado y distribuido
- » Distribución de resultados
- » Dividendos
- » Estados financieros de Compañía Industrial El Volcán S.A. y sociedades filiales



**▶ ESTADO SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADO**

<i>Cifras en miles de pesos</i>	31-12-2023	31-12-2022	Var. Dic'23 vs Dic'22	
	M\$	M\$	M\$	%
Activos corrientes, totales	80.836.908	86.454.169	-5.617.261	-6,5%
Activos no corrientes, totales	306.319.451	288.203.392	18.116.059	6,3%
<b>Total de activos</b>	<b>387.156.359</b>	<b>374.657.561</b>	<b>12.498.798</b>	<b>3,3%</b>
Pasivos corrientes, totales	24.699.601	30.795.301	-6.095.700	-19,8%
Pasivos no corrientes, totales	98.019.932	94.454.482	3.565.450	3,8%
Patrimonio total	264.436.826	249.407.778	15.029.048	6,0%
<b>Total de pasivos</b>	<b>387.156.359</b>	<b>374.657.561</b>	<b>12.498.798</b>	<b>3,3%</b>


**▶ ESTADO DE RESULTADOS CONSOLIDADO**

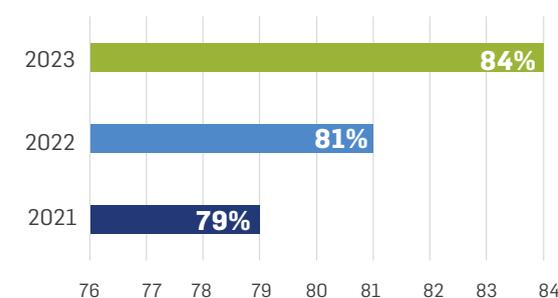
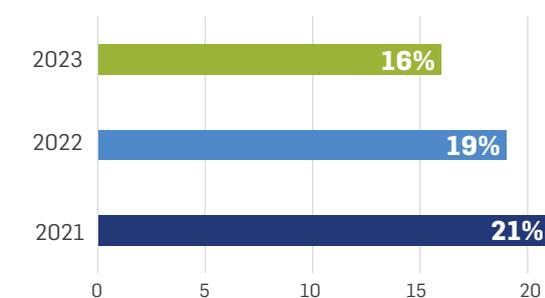
<i>Cifras en miles de pesos</i>	A Dic. 2023	A Dic. 2022	Var. Dic'23 - Dic'22	
	M\$	M\$	M\$	%
Ingresos de actividades ordinarias	151.263.829	175.743.425	-24.479.596	-13,9%
Costo de ventas	-103.633.604	-112.732.495	9.098.891	-8,1%
<b>Margen de explotación</b>	<b>47.630.225</b>	<b>63.010.930</b>	<b>-15.380.705</b>	<b>-24,4%</b>
Otros costos y gastos de operación	-34.920.422	-32.673.326	-2.247.096	6,9%
Otros ganancias (pérdidas)	219.180	201.259	17.921	8,9%
<b>Resultado operacional</b>	<b>12.928.983</b>	<b>30.538.863</b>	<b>-17.609.880</b>	<b>-57,7%</b>
Ingresos financieros	2.573.140	1.234.240	1.338.900	108,5%
Costos financieros	-1.566.876	-681.275	-885.601	130,0%
Pérdidas por deterioro de valor de acuerdo con la NIIF 9	85.525	-15.000	100.525	670,2%
Resultado devengado en coligadas	10.016.370	10.515.723	-499.353	-4,7%
Diferencias de cambio	97.087	-38.184	135.271	-354,3%
Resultados por unidades de reajuste	-3.061.758	-3.097.321	35.563	-1,1%
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>21.072.471</b>	<b>38.457.046</b>	<b>-17.384.575</b>	<b>-45,2%</b>
Impuesto a las ganancias	-2.085.364	-5.168.609	3.083.245	-59,7%
<b>Utilidad neta</b>	<b>18.987.107</b>	<b>33.288.437</b>	<b>-14.301.330</b>	<b>-43,0%</b>
<b>EBITDA</b>	<b>24.280.841</b>	<b>38.295.499</b>	<b>-14.014.658</b>	<b>-36,6%</b>

**▶ ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO CONSOLIDADO**

Cifras en miles de pesos	31-12-2023	31-12-2022	Variación	
	M\$	M\$	M\$	%
Flujos de efectivo netos de actividades de operación	36.101.102	39.451.617	-3.350.515	-8,5%
Flujos de efectivo netos de actividades de inversión	-12.705.184	-75.694.172	62.988.988	83,2%
Flujos de efectivo netos de actividades de financiación	-10.738.046	-11.013.485	275.439	-2,5%
<b>Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo</b>	<b>12.657.872</b>	<b>-47.256.040</b>	<b>59.913.912</b>	<b>126,8%</b>
Efectos en la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo	350.588	16.876	333.712	1977,4%
Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del período	11.893.091	59.132.255	-47.239.164	-79,9%
<b>Efectivo y equivalentes al efectivo al final del período</b>	<b>24.901.551</b>	<b>11.893.091</b>	<b>13.008.460</b>	<b>109,4%</b>

**▶ VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO**

	2021 (MM\$)	2022 (MM\$)	2023 (MM\$)
<b>Valor económico generado</b>	<b>172.021</b>	<b>187.493</b>	<b>163.853</b>
Ingresos por ventas	165.939	175.743	151.263
Otros ingresos	6.082	11.749	12.589
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>136.486</b>	<b>152.348</b>	<b>137.812</b>
Gastos operativos	95.172	114.052	104.608
Remuneración colaboradores	19.120	21.595	22.854
Pago a proveedores de capital	12.521	8.501	7.878
Gastos de mitigación impacto ambiental	919	3.030	385
Pagos al Estado	8.752	5.168	2.085
<b>Valor económico retenido</b>	<b>35.535</b>	<b>35.144</b>	<b>26.040</b>

**Valor económico distribuido**

**Valor económico retenido**


## ► DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con el balance de la sociedad al 31 de diciembre de 2023 la utilidad del ejercicio atribuible a los propietarios de la controladora ascendió a los M\$ 18.984.044, resultado que el directorio propone distribuir de la siguiente manera:

	M\$
A cubrir dividendo provisorio N° 328 y 329	4.500.000
A cubrir dividendo N° 330	2.250.000
A Ganancias Acumuladas	12.234.044
<b>Ganancia atribuible a los propietarios de la controladora</b>	<b>18.984.044</b>

Aceptadas las proposiciones del Directorio, el Capital y Reservas de la compañía quedará como sigue:

	M\$	M\$
Capital emitido		1.053.141
Otras Reservas		854.419
Otras participaciones en el patrimonio	24.792	
Otras reservas varias	190.514	
Reserva por diferencias de cambio por conversión	1.519.593	
Reserva de ganancias y pérdidas por planes de beneficios definidos	-942.214	
Reservas de coberturas de flujos de caja	61.734	
Ganancias Acumuladas		260.239.357
<b>Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora</b>		<b>262.146.917</b>

La utilidad distribuible al 31 de diciembre de 2023 para los efectos de repartos de dividendos mínimos obligatorios asciende a M\$ 18.984.044.

## ► DIVIDENDOS

Durante el ejercicio se contabilizaron los siguientes dividendos por acción, por los siguientes montos y en las fechas indicadas:

Dividendo	Valor \$/Acción	Fecha de Pago
Dividendo N° 326	30,00	11-ene-23
Dividendo N° 327	74,00	17-may-23
Dividendo N° 328	30,00	13-sept-23
Dividendo N° 329	30,00	17-ene-24

Por lo tanto, durante el ejercicio 2023 se pagó dividendos por un total de M\$ 10.050.000, de los cuales M\$ 4.500.000 se repartieron con cargo a las utilidades del ejercicio 2023 y el saldo contra utilidades del ejercicio 2022.

En atención a la política de dividendos de la Compañía, el directorio propondrá a la junta ordinaria de accionista el reparto del dividendo número 330 de \$30 por acción, que se pagaría en la fecha que ésta determine.

A continuación, se indica el monto de dividendos por acción repartido a los señores accionistas durante los últimos cinco años:

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>\$/Acción</b>	97	67	249	135	134

La política de dividendos del Directorio es repartir un mínimo de 3 dividendos anuales, ya sea provisorios o definitivos, que en su conjunto representen aproximadamente el 30% de la utilidad del Ejercicio.

El Directorio propondrá a la Junta General de Accionistas ser autorizado a repartir dividendos adicionales y/o eventuales con cargos a fondos acumulados tanto durante el Ejercicio en curso como durante 2025, antes de la celebración de la Junta Ordinaria de Accionistas que debe tener lugar en abril del 2025, por los montos y en las oportunidades que el Directorio estime convenientes.

## ► TRANSACCIONES DE ACCIONES

El cuadro siguiente muestra la información relativa a las transacciones de acciones de Compañía Industrial El Volcán durante los últimos 3 años.

Año/ Trimestre	N° Acciones Transadas	Monto Transado (\$)	Precio Promedio (\$)
<b>2021</b>			
Primer Trimestre	200.820	381.558.000	1.900,00
Segundo Trimestre	3.336	6.338.400	1.900,00
Tercer Trimestre	102.107	194.192.411	1.901,85
Cuarto Trimestre	31.692	61.881.175	1.952,58
<b>2022</b>			
Primer Trimestre	1.028	2.056.000	2.000,00
Segundo Trimestre	132.338	264.653.387	1.999,83
Tercer Trimestre	5.080	10.160.000	2.000,00
Cuarto Trimestre	659	1.318.559	2.000,85
<b>2023</b>			
Primer Trimestre	486.821	1.016.310.620	2.087,65
Segundo Trimestre	40.560	85.179.735	2.100,09
Tercer Trimestre	10.086	22.179.800	2.199,07
Cuarto Trimestre	24.251	51.660.184	2.130,23

Durante el año 2023 los Directores, Ejecutivos, Accionistas mayoritarios y personas naturales o jurídicas relacionadas no efectuaron transacciones de acciones.



## **ESTADOS FINANCIEROS DE COMPAÑÍA INDUSTRIAL EL VOLCAN S.A. Y SOCIEDADES FILIALES**

El informe de la situación financiera 2023 de Compañía Industrial El Volcán S.A. y sus sociedades filiales, incluyendo Balance, Estado de Resultados, Estado de Flujo de Efectivo y el Análisis Razonado de los Estados Financieros, se encuentra disponible en el [siguiente enlace](#)  y en la página web de la CMF.





# 12.

## **Acerca de esta memoria**

- » Elaboración de la Memoria
- » Índice de contenidos

## ELABORACIÓN DE LA MEMORIA

---

Nuestra segunda Memoria Integrada abarca el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2023, con el objetivo de dar a conocer a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general, los avances de nuestra gestión en términos económicos, sociales y medioambientales.

Su elaboración considera la gestión de todas nuestras plantas en Chile, Casa Matriz y Minera Lo Valdés, y se ha desarrollado en base a los lineamientos de la NCG N° 461 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). Además, se ha realizado en conformidad con los Estándares Global Reporting Initiative (GRI), Sustainability Accounting Standards Board (SASB) y el Integrated Report Council (IIRC).

### ► ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Para la definición de contenidos se realizó un proceso de actualización de los temas materiales, que incluyó un benchmark de empresas referentes, revisión de políticas y programas internos.

A partir de este proceso, se identificaron 11 temas materiales que fueron validados por los principales ejecutivos de la compañía.

## ▶ MATRIZ DE MATERIALIDAD

Para establecer un orden de importancia de los temas materiales se elaboró una matriz que considera su impacto actual o potencial en el negocio (eje "x") y el interés que despiertan en los grupos de interés (eje "y").

### GOBERNANZA/ECONOMICO

- Gobierno corporativo
- Excelencia operacional
- Productos sostenibles
- Satisfacción cliente
- Innovación

### SOCIAL

- Calidad de vida de trabajadores
- Salud y seguridad ocupacional
- Relaciones con la comunidad
- Impulso al desarrollo local

### AMBIENTAL

- Respuesta al cambio climático
- Gestión ambiental



▶ **TABLAS DE CONTENIDOS POR ESTÁNDAR**

**Índice de contenido NCG 461 CMF**

<b>Indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Página</b>
<b>2. Perfil de la entidad</b>	2.1. Misión, visión, propósito y valores	7
	2.2. Información histórica	9 y 10
	2.3. Propiedad	127 y 128
<b>3. Gobierno corporativo</b>	3.1. Marco de gobernanza	46 y 47
	3.2. Directorio	46 y 47
	3.3. Comités del Directorio	52
	3.4. Ejecutivos principales	49
	3.5. Adherencia a códigos nacionales o internacionales	33, 34 y 35
	3.6. Gestión de riesgos	57
	3.7. Relación con los grupos de interés y el público en general	57 y 111
<b>4. Estrategia</b>	4.1. Horizontes de tiempo	19
	4.2. Objetivos estratégicos	19
	4.3. Planes de inversión	6

CONTINUA ▼

<b>Indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Página</b>
<b>5. Personas</b>	5.1. Dotación de personal	59
	5.2. Formalidad laboral	59
	5.3. Adaptabilidad laboral	61
	5.4. Equidad salarial por sexo	69
	5.5. Acoso laboral y sexual	53, 54 y 55
	5.6. Seguridad laboral	80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87 y 88
	5.7. Permiso postnatal	No solicitado en 2023
	5.8. Capacitación y beneficios	60, 61, 65, 66 y 76
	5.9. Política de subcontratación	100
<b>6. Modelo de negocios</b>	6.1. Sector industrial	13
	6.2. Negocios	13, 14, 15, 116, 17 y 18
	6.3. Grupos de interés	111
	6.4. Propiedades e instalaciones	11
	6.5. Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades	129, 130 y 131
<b>7. Gestión de proveedores</b>	7.1. Pago a proveedores	99
	7.2. Evaluación de proveedores	99
<b>8. Indicadores</b>	8.1. Cumplimiento legal y normativo	56
	8.2. Indicadores de sostenibilidad por tipo de industria	No aplica
<b>9. Hechos relevantes o esenciales</b>		132
<b>10. Comentarios de accionistas y del comité de directores</b>		Declaración de Responsabilidad en los EEFF de Volcán
<b>11. Informes financieros</b>		138

## Índice de contenido NCG 461 CMF

Indicador GRI	Descripción	Página
<b>GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 2021</b>		
<b>La organización y sus prácticas de presentación de informes</b>		
2-1	Detalles organizacionales	6, 11 y 59
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	140
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	140
2-4	Actualización de la información	No registrado
2-5	Verificación externa	No realizada
<b>Actividades y trabajadores</b>		
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	11, 13, 96
2-7	Empleados	59
2-8	Trabajadores que no son empleados	59
<b>Gobernanza</b>		
2-9	Estructura de gobernanza y composición	46 y 47
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	47
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	46
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	47
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	47
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	52

CONTINUA ▼

Indicador GRI	Descripción	Página
2-15	Conflicto de interés	53 y 54
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	57
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	46
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	48
2-19	Políticas de remuneración	51
2-20	Proceso para determinar la remuneración	51
2-21	Ratio de compensación anual	No registrado
<b>Estrategia, políticas y prácticas</b>		
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	34
2-23	Compromisos y políticas	35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42 y 43
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42 y 43
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	57
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	48 y 55
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	56
2-28	Afiliación a asociaciones	33, 34 y 35
<b>Participación de los grupos de interés</b>		
2-29	Enfoque para la participación de los	111
2-30	Acuerdos de negociación colectiva	70

CONTINUA ▼

Indicador GRI	Descripción	Página
<b>GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021</b>		
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	140
3-2	Lista de temas materiales	141
<b>GRI CONTENIDOS ESPECÍFICOS</b>		
<b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	135
<b>GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016</b>		
203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	104, 105, 106, 107, y 108
<b>GRI 204: Prácticas de Adquisiciones 2016</b>		
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	96
<b>GRI 205: Anticorrupción 2016</b>		
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	54
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	54
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	55
<b>GRI 301: Materiales 2016</b>		
301-1	Materiales Utilizados	23, 27 y 32
301-2	Insumos reciclados utilizados	124 y 125
301-3	Productos y materiales de envasado recuperados	124 y 125

CONTINUA ▼

Indicador GRI	Descripción	Página
<b>GRI 302: Energía 2016</b>		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	115
302-2	Consumo de energía fuera de la organización	116
302-3	Intensidad energética	117
302-4	Reducción consumo	115 y 116
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	115
<b>GRI 303: Agua y Efluentes</b>		
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	118
303-2	Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	120
303-3	Extracción agua	120
303-4	Vertido agua	120
303-5	Consumo de agua	120
<b>GRI 304: Biodiversidad 2016</b>		
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	109
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	109
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	109

CONTINUA ▼

Indicador GRI	Descripción	Página
<b>GRI 305: Emisiones</b>		
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	122
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	122
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	122
303-4	Intensidad de las emisiones de GEI	122
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	121 y 122
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	122
<b>GRI 306: Residuos</b>		
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	123
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	123
306-3	Residuos generados	125
306-4	Residuos no destinados a eliminación	125
306-5	Residuos destinados a eliminación	125
<b>GRI 401: Empleo 2016</b>		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	64
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	61
401-3	Permiso parental	No solicitado en 2023

CONTINUA ▼

Indicador GRI	Descripción	Página
<b>GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018</b>		
403-1	Sistema de gestión de la salud y seguridad del trabajo	80
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	85
403-3	Servicios de salud en el trabajo	81
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	85
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	84
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	85
403-7	Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	85 y 86
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	80
403-9	Lesiones por accidente laboral	82
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	82
<b>GRI 404: Formación y Enseñanza 2016</b>		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	65
404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	66
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	66
<b>GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016</b>		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	46, 59 y 68
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	69

CONTINUA ▼

Indicador GRI	Descripción	Página
<b>GRI 413: Comunidades locales 2016</b>		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	104
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	104

### Indicadores propios

Indicador GRI	Descripción	Página
VO-1	Productos eficientes uso agua	32
VO-2	Productos eficientes uso energía	32
VO-4	Donaciones Vinculación con el entorno	108 y 110
VO-5	Ruido	113
VO-6	RRSS	91
VO-7	Satisfacción de clientes	94
VO-8	Certificaciones	Portada
VO-9	Innovación	20, 21, 22 y 23
VO-10	Emisiones de MP	122



# VOLCAN

**Compañía Industrial El Volcán S.A.**

Rut: 90.209.000-2

Casa Matriz: Av. Apoquindo 3721, piso 16.

Las Condes, Santiago de Chile.

Teléfono de contacto: 600 399 2000

Casilla de correos: [contacto@volcan.cl](mailto:contacto@volcan.cl)

**Para conocer más sobre esta Memoria Integrada, o bien comunicar dudas y/o sugerencias, por favor comunicarse con Ricardo Fernández Oyarzún, Gerente Técnico y Desarrollo Sostenible, al e-mail [rfernandez@volcan.cl](mailto:rfernandez@volcan.cl). Para temas financieros contactarse con Gonzalo Romero Arrau, Gerente de Administración y Finanzas, al e-mail [gromero@volcan.cl](mailto:gromero@volcan.cl).**

Compañía Industrial El Volcán, es 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.

[www.volcan.cl](http://www.volcan.cl)

