

Carta del
Presidente

Hitos
2023

Somos
Ultramar

Estrategia de
Sostenibilidad

Confianza y
Transparencia **01.**

Nuestras
Personas **02.**

**Cientes y
Excelencia
Operacional** **03.**

Desarrollo
Social **04.**

Cuidado
del Planeta **05.**

Índice GRI

Anexos



03. CLIENTES Y EXCELENCIA OPERACIONAL

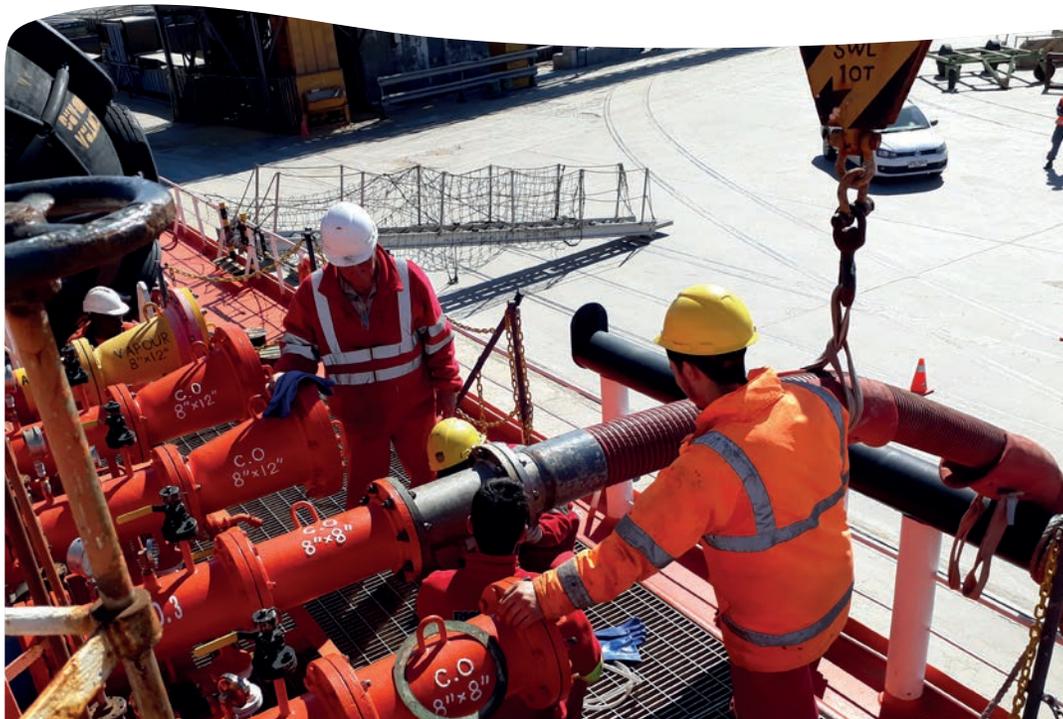
Excelencia

Mejorar día a día la excelencia y sostenibilidad de nuestras operaciones es un elemento fundamental para responder a los desafíos de las cadenas de suministro globales y así garantizar la satisfacción de nuestros clientes.

Principales Rubros de Actividades y Servicios por Línea de Negocio

Ultramar tiene 127 Unidades Estratégicas de Negocio (UEN), con operaciones que se extienden por las Américas desde el Cono Sur hasta Canadá. Distribuidas en tres líneas de negocios, ofrecen una amplia gama de servicios y soluciones integrales, eficientes e innovadores, integrando calidad y sostenibilidad.

Durante el año 2023 Ultramar destacó por sus buenos resultados en un contexto mundial marcado por dificultades en las cadenas de suministro, la inflación y la guerra entre Rusia y Ucrania. De esta manera, afianzó la relación con sus clientes y pudo desarrollar nuevas oportunidades comerciales.



Carta del
Presidente

Hitos
2023

Somos
Ultramar

Estrategia de
Sostenibilidad

Confianza y **01.**
Transparencia

Nuestras **02.**
Personas

Cientes y **03.**
Excelencia
Operacional

Desarrollo **04.**
Social

Cuidado **05.**
del Planeta

Índice GRI

Anexos



Principales Industrias a los que Ultramar presta Servicios, por Línea de Negocio

DAIS

Agenciamiento y
Soluciones Integrales

Minería
Agropecuario
Hidrocarburos
Agroindustria
Alimentos Congelados
Ganadería
Celulosa
Retail
Liner
Tramp
Líquidos
Cruceros
Contenedores
Energía Renovable
Alimentos Congelados
Graneles
Transporte Marítimo
Logística Nacional e Internacional

KAPTAN

Logística Industrial

Minería
Construcción
Energía
Líneas Aéreas
Agroindustria
Alimentos Congelados
Acuicultura
Retail
Ganadería
Celulosa
Exportadores
Importadores
Agentes de Carga
Navieras
Automotriz
Transporte de Carga Especial e Izaje

NELTUME PORTS

Puertos

Minería
Agroindustria
Hidrocarburos
Energía
Retail
Ganadería
Celulosa
Liner
Líquidos
Alimentos Congelados
Alimentos
Construcción
Importadores
Agentes de Carga
Rubro Maderero
Contenedores
Cargamentos Rodados
Navieras
Contenedores y Suministros para
Cruceros
Carga a Granel
Transporte en Tierra
Transporte Marítimo
Acero

Principales Servicios por Línea de Negocio

DAIS

Agenciamiento y Soluciones Integrales

Agenciamiento portuario, agenciamiento general y servicios documentales a naves de tráfico internacional y nacional.

Agenciamiento de buques en todos los servicios de atraque y desatraque.

Representación de líneas navieras y armadores liners certificados.

Transporte de carga.

Servicio de arriendo de contenedores, espacio en barcos para su transporte marítimo y transporte marítimo de carga Ro-Ro y Break Bulk.

Servicio de conexión y desconexión de flexibles para descarga de combustibles, incluido Ship to Ship.

Operación y representación de naves destinadas al transporte marítimo de mercancías en tráfico nacional e internacional.

Inspección y trabajos submarinos.

Cambio de tripulación y entrega de repuestos para buques.

Mantenimiento de puertos y terminales.

Servicio de consultoría para puertos y terminales.

Transferencia de prácticos para servicios de practicaje y pilotaje.

Servicio de stand by de lanchas.

Servicio de transporte de personal.

Servicios integrales de logística Freight Forwarder: seguro, almacenaje, custodias, cross docking, etc.

Práctica de naves internacionales.

Servicio de back office.

KAPTAN

Logística Industrial

Preparación de toda la documentación para las operaciones de importación y exportación.

Gestión eficiente de la cadena de abastecimiento a clientes.

Servicios de ground handling agent, rampa y freight forwarders.

Servicios en la cadena de abastecimiento hacia y desde la minería.

Transporte de carga suelta y contenerizada, servicios a la carga, almacenaje de carga suelta y contenerizada y servicios documentales.

Inspecciones de mercancías en contenedores previas al viaje y servicio de reconocimiento del estado de carga.

Mantenimiento y reparación de contenedores refrigerados.

Almacenamiento y venta de contenedores.

Manejo de graneles sólidos y líquidos.

Mantenimiento, aseo y aspirado industrial.

Operación, mantenimiento de plantas desaladoras y alimentación de silos.

Alquiler de servicios con equipos de izaje e ingeniería de izaje.

Representaciones de líneas aéreas y agencias de carga.

Supervisión, inspección y aceptación de las cargas de exportación e importación en las bodegas de carga internacional.

Prestación de servicios de apoyo administrativo, control y gestión de recursos.

Descarga, inspección y almacenamiento de productos pharma (en frío) para la carga de importación.

NELTUME PORTS

Puertos

Servicios de estiba, servicios a buque, almacenamiento y manipulación de contenedores.

Desarrollo, mantenimiento y explotación del frente de atraque, incluyendo servicios de muellaje y almacenamiento.

Cargas a granel sólido y líquido, carga suelta y carga por proyecto.

Almacenamiento y manejo de carga (THC).

Alquiler de equipos para el Centro de Procesamiento de Vehículos (VPC).

Servicios industriales.

Depósito de contenedores vacíos (embarcadores y consignatarios).

Almacenaje de fertilizantes, carga general, pesaje y embolsados de productos variados.

Servicio de consolidación y desconsolidación de contenedores.

Operación integrada de servicios forestales.

Transporte terrestre de carga general y carga sobredimensionada, a nivel nacional e internacional.

Ingeniería de transporte, desarrollo de sistemas de carga específicos para diferentes industrias.

Estudios de ruta, verificación estructural y reforzamiento. Incluye la supervisión de las obras civiles.

Servicio de aprovisionamiento de cruceros.

Alquiler de grúas móviles y otros equipos.

Carta del Presidente

Hitos 2023

Somos Ultramar

Estrategia de Sostenibilidad

Confianza y Transparencia **01.**

Nuestras Personas **02.**

Cientes y Excelencia Operacional **03.**

Desarrollo Social **04.**

Cuidado del Planeta **05.**

Índice GRI

Anexos

KAPTAN

Logística Industrial

Carta del
Presidente

Hitos
2023

Somos
Ultramar

Estrategia de
Sostenibilidad

Descarga, inspección y almacenamiento de productos no perecibles, animales vivos, carga de importación.

Estudios de rutas y apuntalamiento de puentes.

Servicio de home delivery al interior de faenas mineras.

Dstrucción de carga en rezago o retenida por Aduanas, el Servicio de Salud o el SAG.

Logística interna y transferencia de material.

Transporte terrestre de carga general y carga sobredimensionada, a nivel nacional e internacional.

Ingeniería de transporte, desarrollo de sistemas de carga específicos para diferentes industrias.

Servicio de consolidación y desconsolidación de contenedores.

Almacenamiento temporal de carga general, equipos, maquinarias y componentes.

NELTUME PORTS

Puertos

Servicio de escáner de camiones con cargas a granel y contenedores.

Servicios especializados de mantenimiento de grúas terrestres para operadores portuarios.

Servicio de hub de frío.

Confianza y
Transparencia **01.**

Nuestras
Personas **02.**

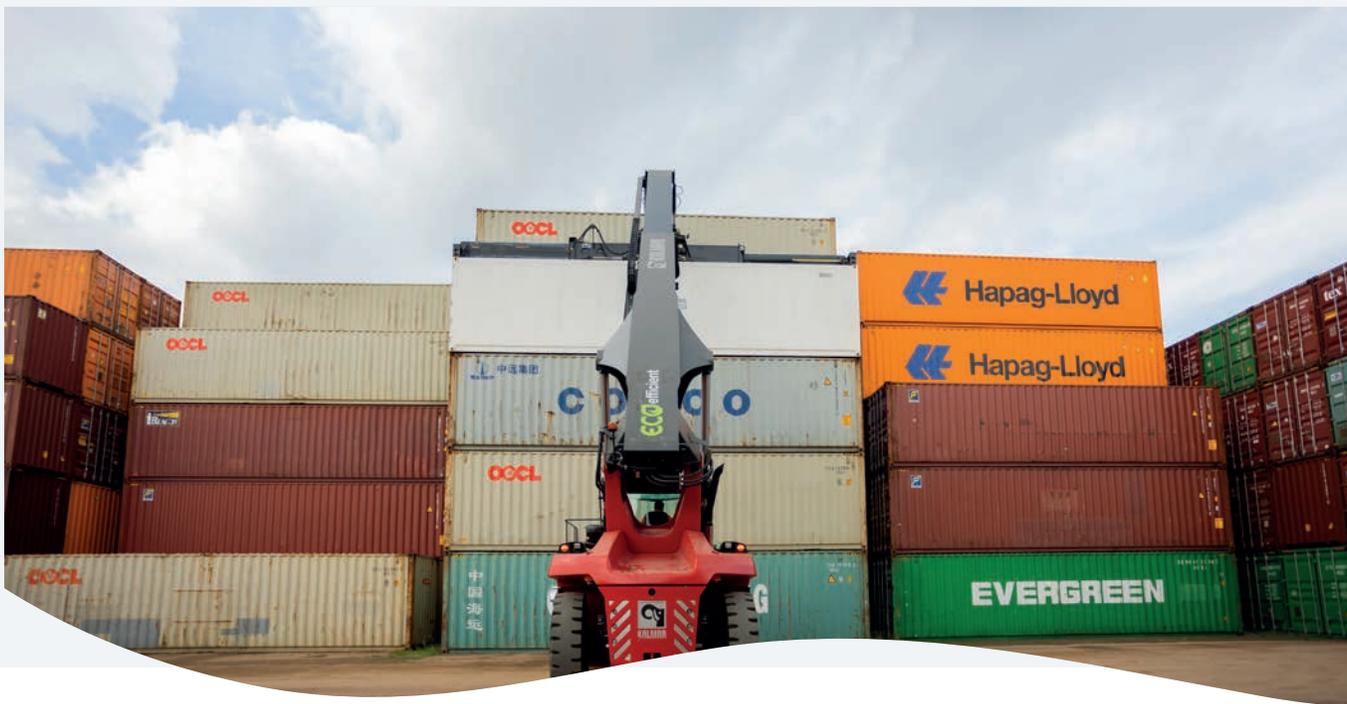
**Cientes y
Excelencia
Operacional** **03.**

Desarrollo
Social **04.**

Cuidado
del Planeta **05.**

Índice GRI

Anexos



Cadena de Valor

Carta del Presidente

Hitos 2023

Somos Ultramar

Estrategia de Sostenibilidad

Confianza y Transparencia **01.**

Nuestras Personas **02.**

Cientes y Excelencia Operacional **03.**

Desarrollo Social **04.**

Cuidado del Planeta **05.**

Índice GRI

Anexos



46,6

Millones de toneladas movilizadas totales



11,4

Millones de toneladas de carga granel seca



2,1

Millones de TEUs



38.144

Faenas totales



42.068

Gestión sobre recaladas



12.339

Vuelos Atendidos



2,9

Millones de toneladas de carga granel líquida



11,4

Millones de toneladas de carga Break Bulk



14,4

Millones de toneladas de carga granel total



1,39

Millones de TEUs en depósito



36.199

Viajes terrestres a minería



254.455

Toneladas Aeroportuarias



20,6

Millones de Toneladas de Carga de Contenedores

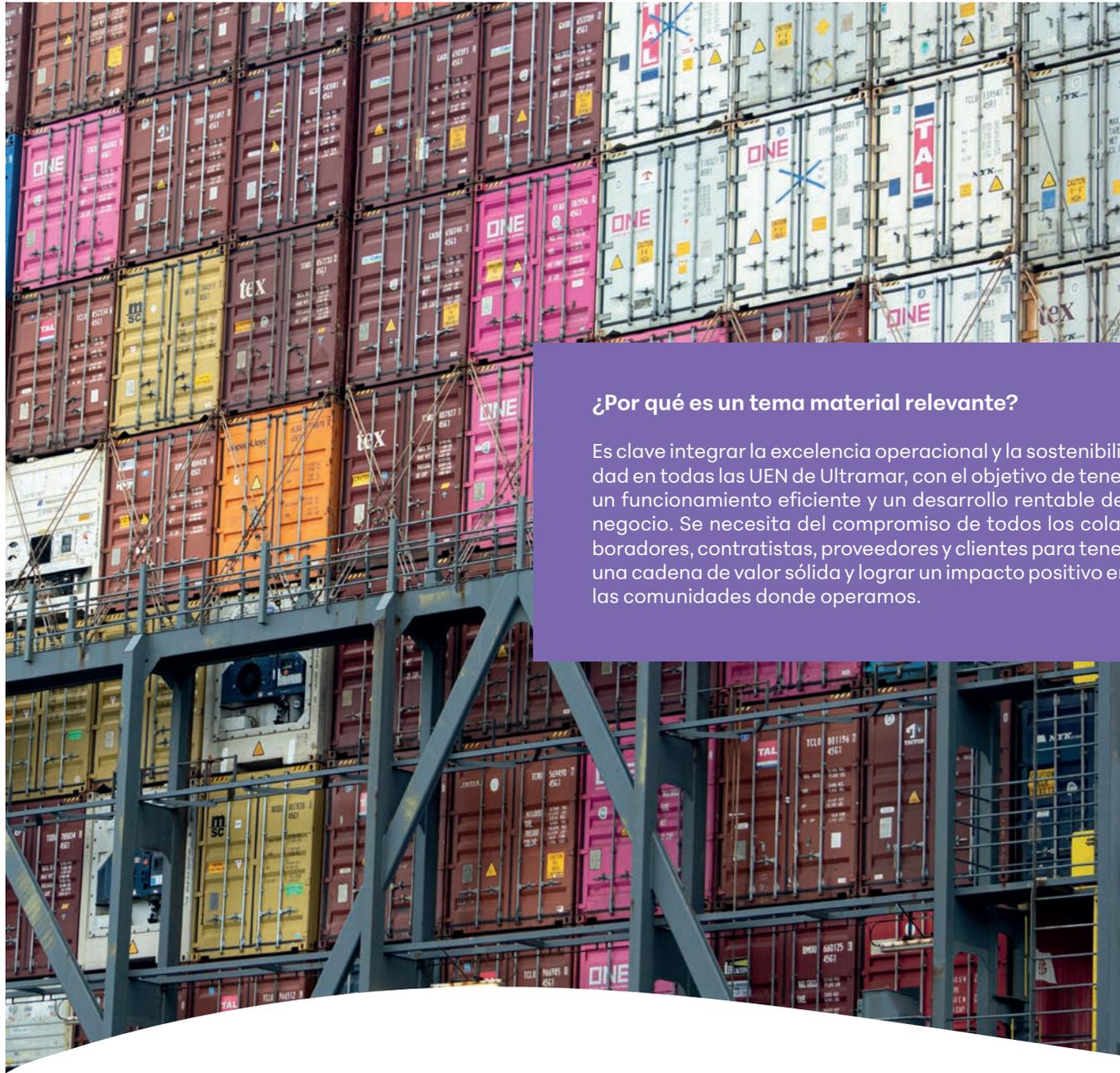


431.223

Viajes terrestres

GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales
 DJSI: 0.2 "Actividades del Negocio"





¿Por qué es un tema material relevante?

Es clave integrar la excelencia operacional y la sostenibilidad en todas las UEN de Ultramar, con el objetivo de tener un funcionamiento eficiente y un desarrollo rentable del negocio. Se necesita del compromiso de todos los colaboradores, contratistas, proveedores y clientes para tener una cadena de valor sólida y lograr un impacto positivo en las comunidades donde operamos.

Asegurar una Gestión Eficiente y Rentable

Ultramar trabaja para mantener los más altos estándares de calidad en los servicios y procesos, para asegurar así una gestión rentable del negocio. En 2022 formó la Gerencia de Excelencia Operacional para abordar de manera coordinada, eficiente y efectiva las operaciones, procesos y potenciales riesgos relacionados con los diferentes negocios de Ultramar. Durante el año 2023 buscó consolidar el funcionamiento de esta unidad.

Ventas (Millones de USD)

	2021 Auditado	2022 Auditado	2023 Auditado
DAIS	364,33	428,34	393
KAPTAN	254,35	269,51	281
NELTUME PORTS	276,38	289,07	312
Consolidado Ultramar	872,89	961,79	960

Nota: Las ventas indicadas son consolidadas en base al criterio IFRS.

PROPIO 17 Ventas totales segmentado por línea de negocio.

Gestión de Riesgos

La gestión del riesgo es esencial para la sostenibilidad de Ultramar en el largo plazo, considerando los permanentes cambios en la industria y en los contextos de los territorios y mercados donde opera. Su adecuado manejo constituye una herramienta estratégica para la toma de decisiones, ya que le permite monitorear y anticiparse a cambios significativos para responder en forma proactiva a ellos.

Con la misión de identificar y controlar los riesgos relevantes para el grupo y sus empresas, en abril de 2023 formó la Gerencia de Control de Riesgos. Junto con ello, se estableció una metodología común para las empresas de las tres líneas de negocios, que les permite crear una cultura de riesgo y estandarizar los procesos en esta materia. La metodología comprende las etapas de identificar, evaluar y categorizar los riesgos del negocio según corresponda. Considera las siguientes definiciones:



1 Salud, Seguridad y Medio Ambiente:
Se refiere a las lesiones de colaboradores o terceros (incluyendo la obligación de atenderlo), y a los accidentes ambientales.



2 Financiero Contable: Impacto sobre la razón financiera EBITDA (ganancias de la empresa antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones).



3 Excelencia Operacional:
Es la capacidad para mejorar continuamente los procesos y sistemas, reduciendo costos, aumentando la calidad y mejorando la satisfacción de los clientes.



4 Reputacional:
Impacto o daño que pueda socavar la imagen de la organización.



5 Legal: Incumplimiento de las obligaciones legales, internas o externas.



6 Atención de los Medios: Es el impacto de la empresa en los medios de comunicación o bien que llame la atención de alguno de ellos que pueda gatillar alguna inversión.

Carta del Presidente

Hitos 2023

Somos Ultramar

Estrategia de Sostenibilidad

Confianza y Transparencia **01.**

Nuestras Personas **02.**

Cientes y Excelencia Operacional **03.**

Desarrollo Social **04.**

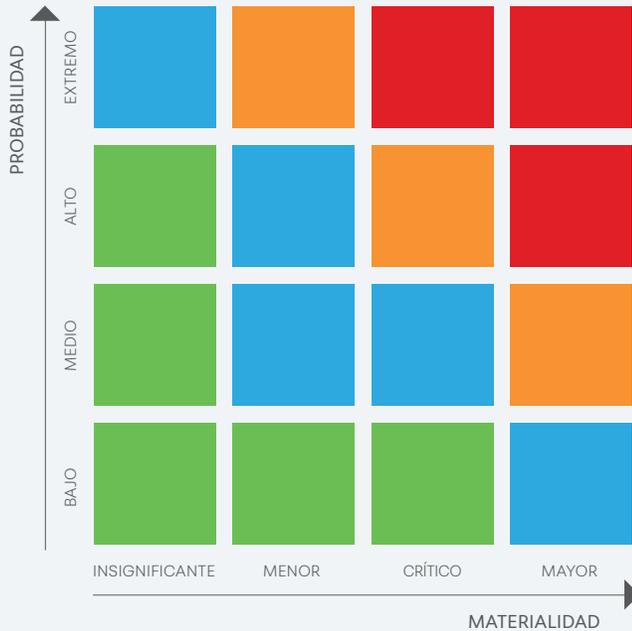
Cuidado del Planeta **05.**

Índice GRI

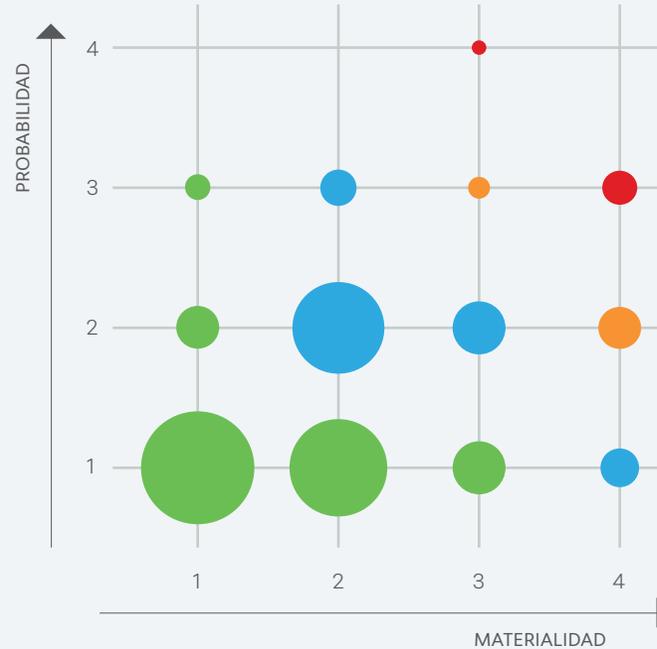
Anexos

Para gestionar los riesgos, se definió una Matriz de Riesgo. En ella, cada riesgo tiene asociado un impacto y probabilidad de ocurrencia. Se definieron cuatro niveles de materialidad para medir el impacto y cuatro niveles de probabilidad. El producto de la materialidad y probabilidad permite visualizar en forma gráfica el nivel de riesgo general y por cada línea del negocio. En consecuencia, se visualizan cuatro niveles de riesgo: extremo (rojo), alto (naranja), moderado (azul) y bajo (verde).

Matriz de Riesgo



Dispersión de Riesgo



Al cierre del 2023 se habían identificado 50 riesgos con una alta probabilidad y materialidad de ocurrencia.

Las UEN son las responsables de identificar, analizar, controlar y monitorear los riesgos de sus negocios. Su labor es apoyada a nivel corporativo por la Gerencia de Control de Riesgo, la cual supervisa los avances y mejoras de estos procesos, e informa al Comité de Riesgo respectivo y a los Directorios de Ultramar y NELTUME PORTS sobre los cambios más significativos que se presenten en este ámbito.

Las UEN que participaron de este proceso de gestión de riesgos en 2023, representan el 95% del EBITDA de Ultramar. Además, con el fin de fortalecer la cultura de riesgo y crear una visión unificada, la Gerencia de Control de Riesgo lideró un Risk Assessment, considerando a las tres líneas de negocio de Ultramar. Se planificaron 36 talleres en 11 países; participaron 80 empresas, equivalentes al 92% del EBITDA de Ultramar.

DJSI: 1.3.1 "Gobernanza relativa a los riesgos"
GRI 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos
DJSI: 1.3.4 "Cultura del riesgo"

Carta del
Presidente

Hitos
2023

Somos
Ultramar

Estrategia de
Sostenibilidad

Confianza y
Transparencia **01.**

Nuestras
Personas **02.**

**Cientes y
Excelencia
Operacional** **03.**

Desarrollo
Social **04.**

Cuidado
del Planeta **05.**

Índice GRI

Anexos

Alineamiento Corporativo

En junio y agosto de 2023, la Gerencia de Controller Corporativo organizó dos reuniones para las gerencias de Administración y Finanzas de las distintas Unidades de Negocio, con el objeto de intercambiar experiencias, criterios, revisar temas contingentes, desafíos y alinearse con el propósito de Ultramar.

Además de ofrecer una visión actualizada y la proyección a futuro en este ámbito, el encuentro generó un espacio de networking entre los profesionales de las UEN. De esta forma, las reuniones ayudaron a incrementar la agilidad y eficiencia en la toma de decisiones, como también a incorporar directrices corporativas.



La Excelencia Operacional a Nivel Corporativo

El año 2023 Ultramar continuó trabajando con foco en la calidad y mejora continua de sus servicios bajo el liderazgo de la Gerencia de Excelencia Operacional que agrupa corporativamente a las áreas de Seguridad, Medio Ambiente y Mantenimiento. Abarca, con una mirada sistémica, temas relevantes para la operación como la especificación de equipos, la revisión y actualización de procedimientos operativos, la implementación de tecnologías de apoyo, la innovación, la automatización y la gestión de la huella de carbono para alcanzar las cero emisiones, entre otros aspectos.

La implementación de la excelencia operacional en todas las Unidades de Negocio, es llevada a cabo a través de lineamientos y protocolos que Ultramar comparte con cada operación y con un debido acompañamiento que se da a través de diversas formas.

En primer lugar, comparte buenas prácticas y genera instancias de conocimiento y capacitación. Además, ha establecido un sistema de reportabilidad de la gestión operativa, por medio del cual mantiene un permanente contacto con las UEN. Junto con ello, a través de plataformas de indicadores, boletines y mecanismos entrega información e investigación a las UEN en casos de accidentes.

Un aspecto relevante es la Auditoría o Assessment del Plan de Trabajo Anual de cada UEN. Esta se basa en los siguientes aspectos:

1. Tener claridad y estar al día con relación a las normas y los permisos pertinentes.
2. Trabajar en protocolos, lineamientos y procesos que cada UEN utiliza de acuerdo con sus necesidades.
3. Desarrollar las competencias técnicas y habilidades necesarias para que los colaboradores realicen sus funciones adecuadamente.
4. Trabajar con los mandos medios para el cuidado del medio ambiente e integridad de las personas.
5. Fomentar el liderazgo en todos los colaboradores, exigiendo acciones visibles para corregir problemas, generar cultura en relación con este tema y promover espacios de revisión de procesos en los lugares de trabajo.

Carta del
Presidente

Hitos
2023

Somos
Ultramar

Estrategia de
Sostenibilidad

Una vez al año, Ultramar evalúa la implementación de estos planes y entrega a las UEN una Evaluación Integrada de Seguridad y Medio Ambiente, que indica su nivel de madurez en cuanto a la excelencia operacional, indicando las principales brechas que deben ser subsanadas.

Un último aspecto es la focalización del trabajo del equipo de Excelencia Operacional en aquellas UEN que presentan las desviaciones más relevantes a partir de los análisis mencionados. Este acompañamiento se concentra en cerca de 25 empresas al año, con el fin de acelerar procesos de cierre

de brechas en seguridad, medio ambiente y mantenimiento. A ello se suma, en caso de ser necesario, el manejo de crisis ante la ocurrencia de un evento con sus correspondientes intervenciones para la normalización operativa.

Las UEN que recién se integran a Ultramar reciben un proceso de inducción, una evaluación de riesgos y su criticidad. Se alinean sus indicadores con las otras unidades, se unifican criterios y se les enseña a reportar de acuerdo con la cultura de Ultramar. Además, se les entrega un kit de reglamentos y protocolos transversales adaptables a las líneas de negocio.

Confianza y
Transparencia **01.**

Nuestras
Personas **02.**

**Cientes y
Excelencia
Operacional** **03.**

Desarrollo
Social **04.**

Cuidado
del Planeta **05.**

Índice GRI

Anexos



Seminario de Excelencia Operacional

Como un paso importante en la formación de una comunidad de aprendizaje en torno a la Excelencia Operacional, los días 24 y 25 de agosto se realizó un seminario que reunió a líderes de las Unidades de Negocio de Ultramar y a sus equipos para hablar sobre seguridad, medio ambiente y mantenimiento. El evento se llevó a cabo en formato híbrido (online y presencial), contando con la participación de cerca de 300 profesionales en Santiago de Chile.

En el encuentro se revisaron tendencias, se analizaron experiencias y se compartieron aprendizajes. También se efectuó un conversatorio entre el Presidente de Ultramar, Richard von Appen, y tres gerentes generales de distintas UEN. Se presentaron cuatro casos de mejoramiento continuo, donde se abordaron experiencias reales, a través de la implementación de soluciones sistémicas entre diversas áreas que revisaron sus procesos y protocolos para generar mejoras. Además, se efectuaron visitas a Sitrans y a las empresas del negocio aéreo (UASL, Teisa, Depocargo) para mostrar sus estándares operacionales.

Ciberseguridad

Carta del
Presidente

Hitos
2023

Somos
Ultramar

Estrategia de
Sostenibilidad

Confianza y
Transparencia **01.**

Nuestras
Personas **02.**

**Cientes y
Excelencia
Operacional** **03.**

Desarrollo
Social **04.**

Cuidado
del Planeta **05.**

Índice GRI

Anexos

Garantizar protocolos y herramientas adecuadas para la ciberseguridad es una preocupación creciente en todas las empresas de Ultramar. Desde el año 2019 el grupo utiliza el sistema internacional Critical Security Controls (CIS) como guía y base oficial para implementar controles de ciberseguridad, sin dejar de recomendar la observación e implementación de otros estándares de ciberseguridad que cada empresa puede definir de forma autónoma con el objetivo de reforzar aún más sus condiciones de seguridad frente a ataques cibernéticos.

A nivel corporativo, Ultramar cuenta con una Estrategia de Ciberseguridad, cuya implementación está a cargo del Controller Corporativo, el Subgerente de TI y el Jefe de Operaciones TI. Dos veces al año, o con una periodicidad variable que depende de las nuevas definiciones o lineamientos del Corporativo de Ultramar, revisan los avances de cada UEN en esta materia, instancias en las que se pueden considerar la ayuda u orientación sobre distintas temáticas que las UEN consideren pertinentes.

Para enfrentar incidentes o contingencias, la empresa ha elaborado el Procedimiento de Respuesta y Manejo de Incidentes de Ciberseguridad, que planifica la realización de un DRP (Disaster Recovery Plan) anual en coordinación con el proveedor del DataCenter.

Además, en 2023 se realizaron ejercicios de Ingeniería Social Phishing (suplantación de identidad) y de Ethical Hacking a sitios web y portales web de SAP. También se llevó a cabo la campaña de concientización “FireWall Mindset”, que tuvo como objetivo transformar los hábitos y comportamiento de los usuarios en términos de ciberseguridad. Abordó temáticas como Técnicas OSINT, Suplantación de Identidad y Phishing, entre otras.



Durante el 2023 no se registraron filtraciones de datos ni brechas de seguridad u otros accidentes de ciberseguridad.



Iniciativas de las UEN para Mejorar la Eficiencia y Excelencia Operacional

Durante el año 2023 las UEN impulsaron diferentes iniciativas para lograr una gestión operacional de excelencia y eficiente. Estas se enfocaron, principalmente, en las áreas de “Mejoras y optimizaciones en procesos y sistemas existentes” (84%), “Reestructuración del equipo y capacitaciones para agilizar procesos” (80%), y “Desarrollo de nuevos negocios” (73%).

De las 94 UEN que reportaron, 48 (51%) hicieron mejoras en infraestructuras y maquinarias; 65 (69%) incluyeron nuevas tecnologías y procesos de automatización para hacer más eficientes las operaciones y mejorar los estándares; 75 (80%) reestructuraron equipos para agilizar los procesos; 69 (73%) desarrollaron nuevos negocios y 79 (84%) mejoraron y optimizaron los procesos existentes.

Carta del Presidente

Hitos 2023

Somos Ultramar

Estrategia de Sostenibilidad

Confianza y Transparencia **01.**

Nuestras Personas **02.**

Cientes y Excelencia Operacional **03.**

Desarrollo Social **04.**

Cuidado del Planeta **05.**

Índice GRI

Anexos

Línea	UEN	Mejoras en la infraestructura y maquinarias para una labor más eficiente y rentable	Inclusión de nuevas tecnologías y automatización para hacer más eficientes las operaciones, mejorar estándares, mediciones y entrega de informaciones	Reestructuración del equipo y capacitaciones para agilizar procesos	Desarrollo de nuevos negocios	Mejoras y optimizaciones en procesos y sistemas existentes
DAIS	AMI (Agencia Marítima Internacional)	●	●	●	●	●
	MSC Argentina		●	●	●	●
	Brings Austral			●	●	
	Rochamar					
	Sagres Agenciamiento Marítimo	●	●	●	●	●
	Montship		●	●	●	●
	SMI (Servicios Marítimos Integrales)	●	●	●	●	●
	Bucalemu		●	●	●	●
	ULOG	●	●	●	●	●
	Ultramar Agencia Marítima				●	
	Surglobal Transporte					
	NAVES	●	●	●	●	●
	Transmares				●	●
	Remar	●	●	●	●	●
	Norton Lilly CCL			●	●	●
	Norton Lilly Trinidad & Tobago					
	Norton Lilly Barbados	●				●
	Norton Lilly Panamá	●	●	●		●
	Norton Lily USA		●	●	●	●
	Lighthouse				●	●
	Norton Lilly Shipping Mexico	●				●
	C.B. Fenton	●	●	●	●	●
	Transtotal Logística Selva (TLS)	●	●	●	●	●
	Transtotal Agencia Marítima (TAM)	●	●	●	●	●
	Global Shipping Paraguay			●		
	Unimarine Paraguay	●			●	●
	Navemar				●	●
	AMS		●		●	●
	Navinter (Agenciamiento General)					●
	Consersa (Depósito de Contenedores)					
CONSOLIDADO	DAIS	18	36	41	40	43
%	DAIS	33%	65%	75%	73%	78%

Línea	UEN	Mejoras en la infraestructura y maquinarias para una labor más eficiente y rentable	Inclusión de nuevas tecnologías y automatización para hacer más eficientes las operaciones, mejorar estándares, mediciones y entrega de informaciones	Reestructuración del equipo y capacitaciones para agilizar procesos	Desarrollo de nuevos negocios	Mejoras y optimizaciones en procesos y sistemas existentes	
Carta del Presidente Hitos 2023 Somos Ultramar Estrategia de Sostenibilidad	KAPTAN	Sitrans		●	●	●	
		Libertador (ELB)	●	●	●	●	
		Sitrans Almacenes Extraportuarios (SIX)		●	●		●
		Mintral	●	●	●	●	●
		UASL		●	●	●	●
		Depocargo	●	●	●	●	●
		Teisa	●	●	●	●	●
		Axinntus	●	●	●	●	●
		Medlog Chile	●	●	●	●	●
		Terminal Extraportuario de Contenedores del Pacífico (TEP)	●	●	●	●	●
		Transmaritime Inc.	●	●	●	●	●
		Stierlift y Grúas			●		●
		STL (Sur Terminal Logística)	●	●	●	●	●
		TLU	●	●			
	STF Logística						
Confianza y Transparencia 01.	CONSOLIDADO	KAPTAN	12	15	16	13	16
	%	KAPTAN	67%	83%	89%	72%	89%
Nuestras Personas 02. Clientes y Excelencia Operacional 03. Desarrollo Social 04. Cuidado del Planeta 05.	NELTUME PORTS	Terminal Puerto Rosario (TPR)	●		●	●	●
		Sagres Puerto	●		●	●	●
		Terminal Puerto Arica (TPA)	●	●	●	●	●
		Puerto Angamos (PANG)	●	●	●	●	●
		Terminal Graneles del Norte (TGN)	●	●	●	●	●
		Puerto Mejillones (MEJ)	●	●	●	●	●
		Terminal Puerto Coquimbo (TPC)	●	●	●	●	●
		Terminal Pacífico Sur (TPS)	●	●	●	●	●
		Puerto Coronel	●	●	●		●
		Ultraport	●	●	●	●	●
		Tidal Transport & Trading					●
		Río Estiba	●	●	●	●	●
		Montecon (MON)	●	●	●	●	●
		Terminal Graneles Uruguayos (TGU)		●	●		●
Terminal Ontur	●	●			●		
Índice GRI	Suatilco	●	●	●	●	●	
	Zona Franca Litoral (Ontemar)						
Anexos	CONSOLIDADO	NELTUME	18	14	18	16	20
	%	NELTUME	86%	67%	86%	76%	95%
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2023 94	CONSOLIDADO GLOBAL		48	65	75	69	79
	% GLOBAL		51%	69%	80%	73%	84%

Nota: La información corresponde a las 94 UEN que reportaron información en 2023.

Cambios Significativos en las Operaciones Durante 2023

Ultramar ha tenido un crecimiento paulatino, incluyendo operaciones en países como Estados Unidos, Canadá y México y otros países de Centroamérica.

El desafío de las fusiones y adquisiciones (Mergers & Acquisitions) como estas, no sólo se traduce en identificar oportunidades y potenciales socios, sino también en realizar una adecuada integración de las nuevas compañías al grupo de empresas de Ultramar, para lograr una incorporación efectiva que genere

valor. Al mismo tiempo, requiere una visión para apartarse de aquellos negocios que ya no funcionan de acuerdo con la Estrategia de Negocio Sostenible de Ultramar.

Este proceso ha sido posible gracias a las definiciones de las tres líneas de negocio, cada una con una estrategia propia y una hoja de ruta para los próximos diez a 20 años con objetivos claros sobre dónde, cómo, con quién y con qué recursos desarrollar los negocios.

Nuevos negocios, socios y servicios de las UEN

DAIS

La Agencia Marítima Internacional, en su línea HMM, inicia el año con recaladas quincenales y luego semanales.

Cambio en el modelo de negocios de ULOG San Antonio, debido al contexto local y de mercado. Además, se entregan bodegas arrendadas directamente por ULOG y se pasa al modelo de tercerización de los servicios de almacenaje en nuevas posiciones (Servired y Seaport).

Ultramar Agencia Marítima incorpora el traslado de personas por medio de la empresa SurGlobal, creada en junio de 2023, con la finalidad de abordar este servicio en los puertos en que tenga presencia. Este nuevo negocio busca incorporar gradualmente una flota eléctrica, disminuyendo así la huella de carbono.

Transmares se abre a nuevos mercados como la carga refrigerada en Estados Unidos y Europa.

KAPTAN

Sitrans Almacenes Portuarios comienza la operación en el Terminal de San Antonio Alto, lo que implica la expansión de las instalaciones de SIX, agregando 1.000 TEUs de capacidad para almacenamiento de contenedores. Además, culmina la Fase 2 de la ISO 28.000 "Sistema de Gestión de Seguridad de la Cadena de Suministro", en la cual la empresa es recomendada y catalogada como la primera de Sudamérica en obtener esta certificación.

Axinntus consolida su apertura hacia nuevos negocios, con la entrada a la minería. Logra adjudicarse importantes contratos spot con Minera Sierra Gorda. Esta modalidad de servicios transitorios y soluciones integrales a la medida, le permite desarrollar 12 nuevas operaciones spot para clientes como Engie, Noracid, TGN, Aes, Polpaico y Puerto Angamos. Del mismo modo, en sus contratos fijos logra la readjudicación de los clientes Engie y Colbún.

Medlog comienza las operaciones de transporte extraportuario en San Antonio y Valparaíso.

Stierlift y Grúas afianzan la atención de servicios de transporte terrestre de carga hacia y desde Chile.

NELTUME PORTS

Debido a problemas climáticos que afectaron la cosecha en la Argentina, TPR tiene la oportunidad de importar carga granel de poroto de soja. Esto significa el diseño de un nuevo proceso dentro de TPR, debido a la particularidad de que la mercadería debe ser despachada en vagones de tren, luego de ser descargada de los buques. A su vez, se abre una nueva oportunidad de negocio en logística ferroviaria.

Rio Estiba comienza las operaciones de mineral de hierro.

Suatilco inicia sus actividades.



Nuevas tecnologías

DAIS

MSC implementa PORTAL GO para hacer más eficientes los procesos de pagos y solicitudes y el EBL, que es el contrato de transporte digital para los clientes.

Sagres Agenciamiento Marítimo adquiere un sistema de gestión de documentos en el área de Buques Tramp.

Naves desarrolla tres plataformas: Plataforma de Agenciamiento Marítimo; Plataforma de Autogestión de Clientes Importación/Exportación, facturación, emisiones, liberaciones, facturas, comodatos, cartera; y la implementación de una nueva plataforma ICS, donde se manejan los temas documentales; de equipos y facturación, mejorando la experiencia del usuario y la escalabilidad a futuro.

Norton Lilly Panamá incorpora el sistema Fairwater 1, que integra funcionalidades contables para la consolidación de los sistemas, un mejor control e identificación en tiempo real de los ingresos.

KAPTAN

ELB incorpora el primer tracto camión eléctrico de la marca Volvo que opera en Chile. Adicionalmente, emplea un sistema de gestión CRM que permite la digitalización de todos los procesos en las áreas de Acreditaciones, Mantenimiento y Operaciones, evitando fallas o errores y consolidando la trazabilidad de todos los activos y recursos en un solo lugar.

Desarrollo y diseño exclusivo para UASL Cargo el software Uline, que permite realizar operaciones de handling aéreo. Esto posibilita centralizar la información de los procesos y hacerlos más eficientes. Su debut es la implementación del módulo de importaciones, donde se puede realizar la solicitud de manifiestos y guías aéreas, las cuales se transmiten directamente a Aduanas. Se integra con los softwares de Depocargo, Teisa y líneas aéreas.

Sur Terminal Logística (STL) implementa un tótem para el ingreso de transportistas. Al llegar a la terminal, ellos pueden registrar sus datos y del contenedor que ingresa o retira, haciendo uso de pantallas táctiles. Esto genera que la congestión sea reducida y la atención se haga más ordenada.

NELTUME PORTS

Puerto Angamos implementa el nuevo sistema operativo TOS (por sus iniciales Terminal Operating System) en abril. El cambio, que repercute en la calidad del servicio, requirió integraciones con clientes, navieras, productores de cobre metálico y de concentrados de cobre. Además, pone en funcionamiento un simulador de realidad virtual para el entrenamiento de operadores de grúa, y se instalan dispositivos de telemetría en equipos móviles, los cuales permiten obtener información operacional y hacer el checklist digital. Se incorporan también nuevas radios digitales para la operación, se modifica al proceso de CuBB y se remodela el taller de equipos móviles. En Mejillones se pone en funcionamiento el sistema Eskuad, que digitaliza todos los procesos operacionales de la sucursal, y se generan gemelos virtuales para los procesos del ácido.

Carta del
Presidente

Hitos
2023

Somos
Ultramar

Estrategia de
Sostenibilidad

Confianza y
Transparencia **01.**

Nuestras
Personas **02.**

**Cientes y
Excelencia
Operacional** **03.**

Desarrollo
Social **04.**

Cuidado
del Planeta **05.**

Índice GRI

Anexos



Mejoras operacionales e infraestructura

DAIS

Treatmont Trade Lane Inc. abre una nueva oficina en Halifax. Pierde la cuenta de HSUD.

Servicios Marítimos Integrales (SMI) incorpora 18 buzos comerciales para realizar actividades de buceo con personal propio.

C.B. Fenton realiza cambios en el área de Agenciamiento de naves, debido a las medidas tomadas por el Canal de Panamá para afrontar la sequía que enfrenta.

TLS lleva a cabo una reingeniería de sus procesos internos, enfocándose en mejorar la productividad, eficiencia, seguridad y calidad. Esto implica el fortalecimiento del enfoque en seguridad, mediante el cambio de perfiles en los mandos medios y la configuración de la operación en dos turnos de ocho horas, en lugar de uno de 16 horas. Además, invierte USD 700,000.00 en la construcción, refuerzo y mejora de infraestructura, lo que incluye reparaciones en el almacén para garantizar su estabilidad y seguridad, la construcción de muros perimetrales y un muro de contención para evitar la erosión del agua. Realiza el reforzamiento y expansión del espigón, agregando pilotes adicionales y columnas para permitir el trabajo de grúas sobre difusores de presión, reduciendo significativamente la presión portante. También efectúa un overhaul de tres equipos importantes e implementa un plan de gestión de proveedores. Invierte en mejorar los muros perimetrales con los vecinos, demostrando un compromiso integral con la seguridad y el desarrollo del entorno comunitario.

KAPTAN

Teisa implementa la descarga de salmón paletizado, que elimina el proceso caja a caja de salmón. Con ello, el tiempo de operación se reduce en un 65%, lo que implica pasar de dos a tres horas a 45 minutos. Para poder otorgar este servicio al cliente, la cadena de suministro fue certificada por la DGAC, lo que autoriza que la carga sea escaneada solo en un 10% en vez del 100%. Esta certificación permite que el pallet llegue a su destino final sin ser desconsolidado.

TEP define avance como unidad de negocio al depósito de vacíos, procediendo con grandes cambios a nivel operativo, de seguridad y layout en la operación. Iniciará la extensión de las operaciones en 2024, sumando 2.5 hectáreas adicionales.

TLU implementa un dosificador automático para aditivos de fertilizantes, proceso que antes se realizaba manualmente.

Carta del
Presidente

Hitos
2023

Somos
Ultramar

Estrategia de
Sostenibilidad

Confianza y
Transparencia **01.**

Nuestras
Personas **02.**

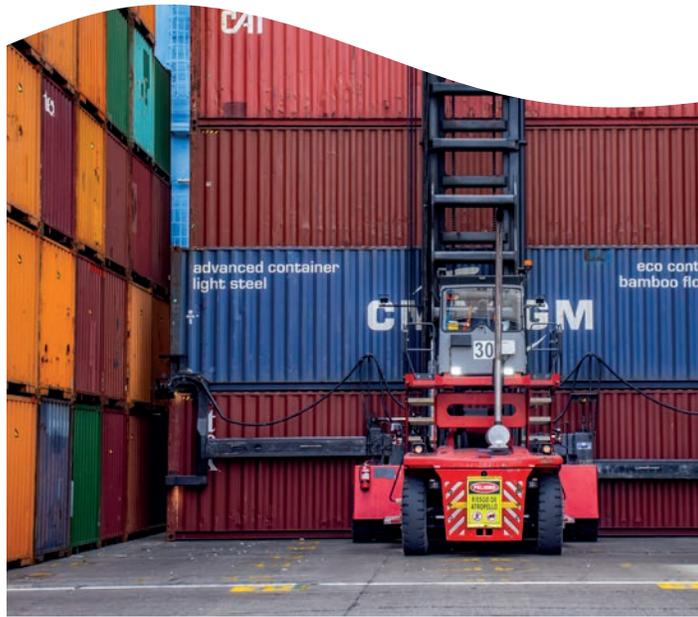
**Cientes y
Excelencia
Operacional** **03.**

Desarrollo
Social **04.**

Cuidado
del Planeta **05.**

Índice GRI

Anexos



NELTUME PORTS

Sagres Puerto introduce un cambio en su estructura operativa, al aplicar la segregación geográfica de las operaciones en contenedores y carga fraccionada. Mientras que las operaciones de manipulación de buques se mantienen en el Puerto Público, las actividades relacionadas con los contenedores, incluidos el vaciado y el desove, se transfirieron a instalaciones específicas situadas en una zona geográfica estratégica. Esta decisión está guiada por una serie de objetivos como el aumento de la seguridad operativa, la mejora del servicio al cliente, la maximización de la eficiencia operativa y la reducción de costes.

TPA implementa cambios en las operaciones. El más destacado es la incursión en un nuevo negocio relacionado con la recepción de buques factoría, iniciado en julio, con una transferencia anual estimada de al menos 80.000 toneladas (descarga-embarque) y de 1.609 contenedores reefer. Para mejorar la eficiencia de este proceso, se incorporan tres máquinas push pull y power pack. Adicionalmente, se habilita el Sitio 3 de manera exclusiva para los buques factoría. Esta iniciativa implica la realización de faenas de Operaciones Marítimas, Operaciones Terrestres y Patio de Contenedores. A su vez, con el objetivo de asegurar una gestión eficaz, se desarrollan nuevos procesos operativos para la reportabilidad con los clientes. Esto incluye la integración de sistemas y la adaptación a regulaciones como las de Sernapesca, además de la implementación de EDI Stuffing, el cual es un proceso que permite coordinar y controlar la carga de productos en contenedores, disminuyendo errores y optimizando la gestión y seguimiento de la carga.

TPC inaugura el Sitio 3 en diciembre, abriendo la posibilidad de atender portacontenedores. El compromiso como Puerto es trabajar diariamente para asegurar una continuidad que permita el desarrollo de las actividades en un marco de excelencia operacional, disminuyendo los riesgos a las personas, de downtime y respondiendo a los requerimientos de los clientes.

TPS incorpora dentro de su cultura la visión de excelencia operacional a través de la metodología Kaizen, permitiendo definir de manera común cómo hacer las cosas y poner al cliente al centro. El programa se llama "Yo Nuevo Valparaíso" y en 2023 incluyó la realización de ocho eventos Kaizen y más de 200 acciones implementadas por distintos equipos. Además, TPS participó de actividades de excelencia operacional con TPA, BTP, Panamá y Rosario.

En Arica, Ultraport se adjudica el nuevo servicio de grúas horquilla, tracto camiones, excavadoras y mini buldóceres. En Coquimbo se realizan mediciones y posteriores modificaciones a los procesos de embarque y recepción de concentrado de cobre, optimizando los tiempos de operación.

A raíz de la pérdida de dos grandes servicios (uno a fines del año 2021 y otro a mediados del 2022), a lo largo del 2023 Montecon continúa trabajando para mejorar la eficiencia de la estructura de costos. Ejecuta un plan de reestructuración para optimizar los equipos de trabajo y, además, se enfoca en reducir al máximo las áreas alquiladas dentro del puerto para ajustarse a la pérdida de volumen.

Entregar Servicios de Excelencia

Ultramar cuenta con más de 14.000 colaboradores, distribuidos en 127 Unidades Estratégicas de Negocio presentes en 17 países de Norte, Centro y Sudamérica. Su labor se basa en las definiciones estratégicas de las tres líneas de negocio, con metas, acciones y recursos definidos: DAIS en Agenciamiento y Soluciones Integrales, KAPTAN en Logística Industrial y NELTUME PORTS en Puertos y Estiba.

En 2023 continuó trabajando para profundizar la excelencia, manteniendo óptimos estándares en sus servicios y agregando valor a través de la adecuada gestión de sus operaciones para todos los actores y mercados del comercio internacional con los cuales interactúa.

Esto quedó manifestado nuevamente en la medición estandarizada de la satisfacción de los clientes implementada en todas las UEN. La encuesta abarcó un universo total de 4.568 clientes, de los cuales un 45,2% (2.063) la respondieron. Los resultados se mantuvieron positivos, creciendo levemente respecto a 2022. En una escala del 1 al 10, el promedio de recomendación de las UEN de Ultramar como buenas empresas para relacionarse como clientes alcanzó un 8,86, levemente superior al 8,62 del 2022.



En la encuesta de satisfacción de clientes, en una escala del 1 al 10, el promedio de recomendación de las UEN de Ultramar como buenas empresas para relacionarse alcanzó un 8,86, levemente superior al 8,62 del 2022.

¿Por qué es un tema material relevante?

Ser un socio estratégico en quien confiar es la promesa que hacemos a nuestros clientes. Trabajamos para que cada colaborador haga propia esta definición en su labor cotidiana, buscando la excelencia para responder a los distintos desafíos y requerimientos del mercado. Es así como hemos logrado que la calidad en los servicios de Ultramar se destaque en la industria como una característica esencial de la compañía y reconocida por clientes y proveedores.

Promedio de Recomendación por Línea de Negocio

	2021	2022	2023
DAIS	8,8	8,67	9,01
KAPTAN	8,4	8,73	8,55
NELTUME PORTS	8,5	8,3	8,83

El 46,23% de los clientes afirmó que es extremadamente probable (nota 10) que recomiende a Ultramar como socio estratégico. Un 22,67% lo calificó con nota 9. En general, en la encuesta de satisfacción de clientes, Ultramar alcanza un NPS de 55.

Los clientes de las diferentes líneas destacaron, en primer lugar, la flexibilidad para dar soluciones (DAIS), la puntualidad y el cumplimiento de los plazos (NELTUME PORTS), y la seguridad en las operaciones (KAPTAN), reflejando distintas prioridades para cada tipo de negocio.

Ranking de Aspectos del Servicio Mayormente Valorados por los Clientes

	DAIS AGENCIES AND INTEGRAL SOLUTIONS	KAPTAN LOGISTICS PARTNERS	NELTUME PORTS Empowering Trade
1	Flexibilidad para dar soluciones	Seguridad en las operaciones	Puntualidad y cumplimiento de plazos
2	Información proactiva a lo largo del servicio	Flexibilidad para dar soluciones	Flexibilidad para dar soluciones
3	Puntualidad y cumplimiento de plazos	Puntualidad y cumplimiento de plazos	Seguridad en las operaciones
4	Resolución de problemáticas de forma eficaz y oportuna	Resolución de problemáticas de forma eficaz y oportuna	Integridad y ética
5	Integridad y ética	Integridad y ética	Información proactiva a lo largo del servicio
6	Seguridad en las operaciones	Información proactiva a lo largo del servicio	Resolución de problemáticas de forma eficaz y oportuna
7	Innovación	Cuidado del medio ambiente	Innovación
8	Cuidado del medio ambiente	Innovación	Cuidado del medio ambiente
9	Relaciones con los grupos de interés	Relaciones con los grupos de interés	Relaciones con los grupos de interés

1 = MÁS IMPORTANTE
9 = MENOS IMPORTANTE



SUBE O BAJA POSICIÓN RESPECTO AL 2022

DJSI: 3.8.2 "Medición de Satisfacción de Clientes"

Carta del
Presidente

Hitos
2023

Somos
Ultramar

Estrategia de
Sostenibilidad

Confianza y
Transparencia **01.**

Nuestras
Personas **02.**

**Cientes y
Excelencia
Operacional** **03.**

Desarrollo
Social **04.**

Cuidado
del Planeta **05.**

Índice GRI

Anexos

NELTUME PORTS ULTRAPORT

Entre septiembre y octubre Ultraport junto a sus clientes organizó un ciclo de diez charlas realizadas por Néstor Apaza, técnico electricista que en 2007 perdió ambos brazos tras una descarga eléctrica en su lugar de trabajo.

Sensibilización sobre Seguridad y Autocuidado

Con el fin de conversar y reflexionar sobre la importancia de la seguridad y del autocuidado en sus operaciones, entre septiembre y octubre Ultraport junto a sus clientes organizó un ciclo de diez charlas realizadas por Néstor Apaza, técnico electricista originario de la ciudad de Puno, Perú, que en 2007 perdió ambos brazos tras una descarga eléctrica en su lugar de trabajo. En cada una de ellas, Apaza compartió su testimonio y varias reflexiones sobre la prevención, el cuidado mutuo, el autocuidado y el mantenimiento de la seguridad del entorno y en la operación.

En los encuentros participaron trabajadores y trabajadoras de todas las sucursales de la compañía, además de

los integrantes de cada puerto donde opera Ultraport. Estos fueron organizados por Ultraport junto a sus clientes, desplegados desde Arica a Punta Arenas. Contaron, además, con el apoyo de la Confederación de Trabajadores Portuarios de Chile (COTRAPORCHI). En el caso de la jornada llevada cabo en la Región de Magallanes, esta fue hecha también junto a Magallanes Puerto Sostenible, comité público-privado de la industria marítimo-portuaria de la zona.

En cada ocasión, Ultraport y sus clientes agradecieron a Néstor Apaza por compartir su testimonio, el cual permitió profundizar la mirada integral que tienen las empresas en materia de seguridad y excelencia operacional.



NELTUME PORTS

PUERTO CORONEL

Gracias a esta tecnología, el registro es completamente digital, disminuyendo el margen de error tanto para los mismos trabajadores como para el personal administrativo.

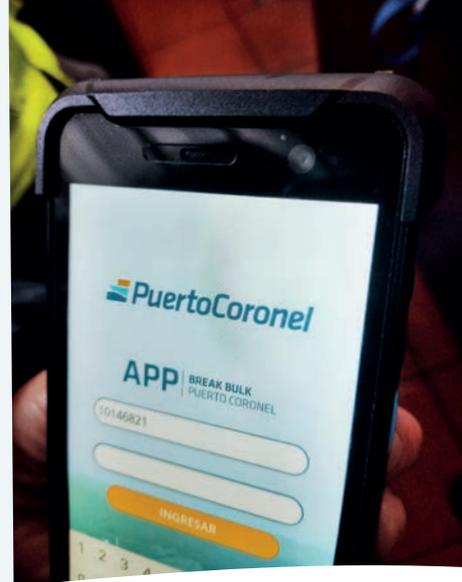
Optimización Digital, nueva App para registros de embarque

Digitalizar, optimizar los registros de embarque y reducir eventuales errores son los principales objetivos de la aplicación implementada por Puerto Coronel en marzo de 2023 para monitorear los procesos de embarque en el área de Break Bulk Celulosa. Su uso consiste en que cada turno que ingresa al muelle recibe dispositivos cargados con la App y registran a través de ella la carga embarcada, lo que luego es reportado en tiempo real en Microsoft Power BI.

Gracias a esta tecnología, el registro es completamente digital, disminuyendo el margen de error tanto para los mismos trabajadores como para el personal administrativo. De esta manera, se puede hacer gestión y tener una reacción oportuna dentro del mismo turno. Su implementación ha permitido mantener un mayor control y responder de manera eficiente a las eventualidades que surgen durante el proceso de embarque breakbulk, dando

un respaldo de calidad en el servicio a los clientes de Puerto Coronel.

La App fue diseñada en conjunto con los mismos trabajadores del puerto, quienes son los usuarios finales, tanto en el desarrollo de la interfaz como en la implementación de la misma, a través de la detección de los principales puntos a mejorar y posteriores capacitaciones sobre su uso.



Carta del
Presidente

Hitos
2023

Somos
Ultramar

Estrategia de
Sostenibilidad

Confianza y
Transparencia **01.**

Nuestras
Personas **02.**

**Cientes y
Excelencia
Operacional** **03.**

Desarrollo
Social **04.**

Cuidado
del Planeta **05.**

Índice GRI

Anexos

DAIS AMI

10
millones de metros
cúbicos de gas
por día serán
suministrados al
mercado nacional.



Proyecto Fénix de Gas Natural

AMI, puso en marcha el Proyecto Fénix, una de las iniciativas más importantes que tiene la compañía para el negocio de Oil & Gas en Argentina, y que producirá el gas costa afuera más austral del mundo.

El proyecto consiste en la construcción e instalación de una plataforma de producción offshore que conectará tres pozos productores de gas natural. La producción de Fénix será transportada a través de un gasoducto que se conectará a la plataforma costa afuera Vega Pléyade. El gas será procesado y acondicionado en la planta de Río Cullen, y luego ingresará al Gasoducto San Martín. Se estima que Fénix aportará hasta 10 millones de metros cúbicos de gas por día, que serán suministrados al mercado nacional. Esto representa cerca del 8% de la producción actual de gas de Argentina.

Desde 2023 y hasta fines de 2024 AMI estará trabajando con la empresa Total Austral y sus contratistas en este proyecto. Durante el período, AMI estará poniendo a disposición de Fénix servicios de agenciamiento marítimo, almacenamiento de carga, estiba, logística, procurement y provisión de personal en buques y en la planta de Río Cullen, entre otros.

Entre las operaciones que se llevaron a cabo, destaca la transferencia entre buques de caños de 24 pulgadas por 1,8 metros de largo, con un peso de 17 a 18 toneladas. La operación duró cinco días y en ella participaron supervisores de estiba de Ultraport Valparaíso y TPR, junto con un equipo interdisciplinario de AMI, con agentes de diferentes sucursales, HSE (medio ambiente, salud y seguridad) y el equipo local de Punta Quilla. También se buscó potenciar el crecimiento de los colaboradores de AMI, fomentando viajes al sitio de los trabajos.

Carta del
Presidente

Hitos
2023

Somos
Ultramar

Estrategia de
Sostenibilidad

Confianza y
Transparencia 01.

Nuestras
Personas 02.

**Clientes y
Excelencia
Operacional** 03.

Desarrollo
Social 04.

Cuidado
del Planeta 05.

Índice GRI

Anexos

DAIS CB FENTON

86
capacitaciones de
manera virtual y
15 presenciales en
países como Perú,
Ecuador y Panamá,
entre otros.



Excelencia Operacional y Clientes al Centro

Con el fin de mantener una excelente gestión con los clientes y brindarles asesoría en tiempo real para apoyarlos en los procesos de toma de decisiones respecto de sus naves en tránsito por el Canal de Panamá, durante 2023 CB Fenton realizó una serie de capacitaciones sobre las nuevas normativas aplicables. Guiadas por el área de Agenciamiento Marítimo, estas se convirtieron en instrumentos importantes para proporcionar una mejor atención a los clientes, debido a las variaciones en las normativas del

Canal de Panamá, restricciones, tiempos de espera, modificaciones respecto a las opciones para el tránsito de naves y nuevos cobros. Durante el año se realizaron 86 capacitaciones de manera virtual y 15 presenciales en países como Perú, Ecuador y Panamá, entre otros.

Por otro lado, CB Fenton fue premiada en la categoría Oro del programa “Yo Sí Cumpló” de buenas prácticas laborales del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral de Panamá.

El reconocimiento fue obtenido luego de participar en un proceso de auditoría sobre sus labores en administración de personas, relaciones laborales e implementación del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. Esto muestra la preocupación de la compañía por cumplir con las exigencias de las autoridades locales en estas materias, además de seguir proporcionando ambientes de trabajo seguros y agradables para los colaboradores.

Carta del
Presidente

Hitos
2023

Somos
Ultramar

Estrategia de
Sostenibilidad

Confianza y
Transparencia **01.**

Nuestras
Personas **02.**

**Cientes y
Excelencia
Operacional** **03.**

Desarrollo
Social **04.**

Cuidado
del Planeta **05.**

Índice GRI

Anexos

KAPTAN AXINNTUS

La incorporación de nuevas tecnologías ayuda a Axinntus a reducir la exposición a riesgos inherentes a sus actividades.



Estrategia de Excelencia Operacional

Axinntus se encuentra implementando una Estrategia de Excelencia Operacional, que en 2023 se enfocó en cuatro líneas de acción: la implementación de análisis tribológicos, con el fin de cuidar y extender la vida útil de los activos de la compañía; el desarrollo de aplicaciones y plataformas (como Power BI), que permiten monitorear en forma permanente los KPI operacionales y de mantenimiento asociados a los contratos; el monitoreo permanente, con reporte asociado, de los indicadores relacionados con el manejo de residuos industriales y la huella de carbono; y la incorporación de tecnologías vanguardistas para hacer más eficientes actividades operativas convencionales o manuales.

La primera de ellas busca preservar principalmente sus equipos móviles,

que en la actualidad llegan a más de 100, identificando en forma prematura los desgastes que presenten para implementar de manera oportuna los planes de acción correspondientes. La segunda línea de acción, en tanto, permite realizar análisis internos para tomar decisiones y, además, les permite a los clientes estar informados en tiempo real sobre la condición y situación de los recursos contractuales comprometidos, involucrándolos además en las decisiones que se puedan tomar. En particular, esta iniciativa ha sido clave en los procesos de licitación, ponderando de buena manera las ofertas técnicas. A su vez, la tercera instancia, el monitoreo permanente, ayuda a mejorar la gestión en aspectos ambientales, entregando a los clientes información con valor agregado en este ámbito.

Finalmente, la incorporación de nuevas tecnologías ayuda a Axinntus a reducir la exposición a riesgos inherentes a sus actividades. Entre los casos de innovación y/o tecnificación que se encuentran en desarrollo, destaca la implementación de carretillas eléctricas en los contratos de Colbún y Guacolda, las que permitirán disminuir riesgos de sobreesfuerzos en actividades específicas, junto con cumplir con los protocolos del Ministerio de Salud de Chile. Además, se ofertaron “servicios spot” con la participación de robots en la limpieza industrial de estanques, reduciendo al mínimo la probabilidad de incidentes por caídas en altura.

Carta del
Presidente

Hitos
2023

Somos
Ultramar

Estrategia de
Sostenibilidad

Confianza y
Transparencia **01.**

Nuestras
Personas **02.**

**Clientes y
Excelencia
Operacional** **03.**

Desarrollo
Social **04.**

Cuidado
del Planeta **05.**

Índice GRI

Anexos

KAPTAN

DEPOCARGO, TEISA Y UASL

Las empresas Depocargo, Teisa y UASL experimentaron un gran avance logístico gracias a la implementación de softwares exclusivos.



Innovación en Logística Aérea

Las empresas Depocargo, Teisa y UASL experimentaron un gran avance logístico gracias a la implementación de softwares exclusivos, diseñados especialmente por un proveedor local de tecnología para la logística aérea.

Las plataformas Depoline, Uline y Sotline se complementan de manera sinérgica para que estas compañías optimicen la tramitación documental de las cargas, tanto de importación como de exportación, mejorando la eficiencia y la velocidad de los procesos. Esta integración

no solo agiliza los procesos, sino que también garantiza la conformidad con las regulaciones, mejorando la seguridad y la confiabilidad de las operaciones.

Entre sus ventajas, la más relevante es la capacidad que les da a los clientes para seguir de cerca el progreso de su carga de manera 100% online, incluyendo información de arribo, horarios, pesos y otros detalles relevantes. Además, estos softwares tienen conexión directa con el sistema de Aduanas de Chile y con las compañías aéreas.