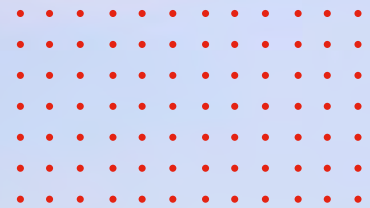


REPORTE INTEGRADO
2020



ÍNDICE



SOMOS COPEC

- 04. → Cartas
- 10. → Somos Copec
- 12. → Línea de tiempo
- 13. → Hitos 2020
- 16. → Hechos destacados 2020
- 21. → Reconocimientos
- 22. → Alianzas
- 23. → Principales cifras



MODELO DE NEGOCIO

- 27. → ¿Qué hacemos?
- 28. → Modelo de creación de valor
- 31. → Gobierno Corporativo
- 39. → Gestión ética, cumplimiento y riesgos
- 43. → Estrategia de sostenibilidad
- 44. → Nuestros capitales



NUESTRA GESTIÓN 2020

- 95. → Energía
- 103. → Experiencia
- 109. → Acompañamiento
- 114. → Filiales operacionales



ANEXOS

- 127. → Identificación de la sociedad
- 128. → Acerca de este reporte
- 133. → Resumen EEFF
- 135. → Mapa filiales
- 137. → Índice GRI

SOMOS COPEC





Roberto Angelini.

CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO ROBERTO ANGELINI

Les presento a ustedes el primer Reporte Integrado 2020 de la Compañía de Petróleos de Chile, Copec S.A. En este documento encontrarán una síntesis de las principales acciones e iniciativas realizadas por la Compañía durante el año pasado en los ámbitos comerciales, operacionales, financieros, de experiencia con los usuarios y de desarrollo sostenible.

Sin embargo, antes de comentar estos aspectos, no puedo obviar el contexto que marcó el año 2020 debido a la pandemia de Covid-19. Esta emergencia sanitaria es la más grave que ha sufrido la humanidad en el último siglo y ha ocasionado una serie de cambios y trastornos en la vida diaria de las personas y afectado sin excepción a todas las actividades económicas.

Para Copec, esta crisis implicó un gran desafío. Pusimos los esfuerzos en cuidar a nuestros trabajadores y su salud y en mantener la continuidad operacional y servicio a nuestros clientes. Mientras bajaba la demanda de combustible por las restricciones de movilidad, por su esencialidad, mantuvimos las estaciones de servicio operativas y nos desvelamos por seguir entregando productos y servicios de calidad, a precios competitivos y en forma oportuna.

Uno de los grandes aprendizajes que logramos como Compañía en este tiempo fue adaptarnos a este nuevo escenario y sacar lecciones de todo el proceso, tanto en lo operativo como en lo organizacional. Sin embargo, quizás el principal aprendizaje que internalizamos es que las personas es-

peran que, tanto como lo debe hacer el Estado como parte de su misión, las empresas aportemos con soluciones y que éstas colaboren en búsqueda de un mayor bienestar para todos.

Bajo esa premisa y en el contexto de la dura realidad que hemos vivido como sociedad en el último año, Copec demostró que es una Compañía donde priman valores como el compromiso, la solidaridad y la preocupación por el entorno, donde cada uno de sus trabajadores lleva el sello de “primeros en servicio”.

Así lo demuestran las acciones emprendidas como parte del programa “Copec al servicio de Chile”, el que se implementó en 2020 con diversas iniciativas de aporte al país para ayudar a superar la emergencia sanitaria. La entrega de combustibles, calefacción y alimentos a quienes más lo necesitaban, así como protocolos y medidas de seguridad que priorizaron el cuidado de la salud de todos nuestros trabajadores, son sólo ejemplos de nuestro compromiso con nuestros valores y con Chile.

Es esa fortaleza la que nos ha hecho seguir creciendo y mantener nuestra posición de líder de nuestro rubro tras 85 años de

vida. En el territorio nacional, Copec cuenta con una red de 673 estaciones de servicio, 95 tiendas Pronto y 312 Punto, 65 zonas de cambio de aceite LUB y 169 Lavamax. Contamos con una capacidad de almacenamiento de combustible de 545.000 m³ en plantas de acopio, de las cuales 14 pertenecen a Copec; una planta de lubricantes con capacidad para producir 142 millones de litros al año y nueve centros de distribución de lubricantes. A ello se suma nuestra presencia en Latinoamérica a través de Terpel y, en Estados Unidos, con Mapco.

En materia de inversiones, en 2020 la Compañía inauguró ocho estaciones de servicio urbanas, además de una estación de servicio en carretera. Con ello, nuestra participación de mercado llegó a un 58,6% en venta de combustibles.

En cuanto a adjudicaciones, Copec logró sumar, a través de licitaciones, a clientes relevantes para el suministro industrial de combustibles y lubricantes. Entre ellos, Codelco con seis de sus divisiones, Minería Caserones, Sotraser, Salares del Norte y Redbus.

Obtuvimos el primer lugar en el Ranking Merco Responsabilidad y Gobierno Corpo-

rativo en el rubro de Energía y Distribución; el Premio Lealtad del Consumidor, por octava vez consecutiva; y el Premio Procalidad, distinción nacional de satisfacción que obtuvo en la categoría Estaciones de Servicio y Minimarket, entre otros.

En nuestra ruta hacia nuevas energías y la mirada de transformación con visión de futuro, hemos dado un fuerte impulso a la electromovilidad. En diciembre inauguramos el electroterminal El Conquistador, el más grande del país y de Latinoamérica, que tuvo una inversión de 80 millones de dólares.

Respecto de nuestros clientes, desarrollamos líneas de acción acorde a los tiempos digitales que hoy se imponen en las conductas de consumo de las personas. En esta mirada de futuro, y que es consistente con las metas y objetivos que trazamos como Compañía, el propósito de Copec que hemos declarado cobra mayor sentido y valor para cada acción que emprendemos hacia todos nuestros grupos de interés y donde el desarrollo del negocio siempre es una parte vital.

Finalizo estas palabras agradeciendo a todos quienes componen el equipo Copec. A nuestros trabajadores, a los concesionarios

y sus atendedores, por el empuje, corazón y pasión que han puesto en su labor en estos últimos meses, en los que hemos tenido que adaptarnos a una realidad que nos impacta a nivel personal y laboral y también a nuestros seres queridos, a nuestras familias y entornos.

Quienes forman parte de la gran familia Copec son nuestro principal activo. Son quienes nos han convertido en Primeros en Servicio y quienes continuarán construyendo esta ruta virtuosa hacia el futuro.





Arturo Natho.

CARTA DEL GERENTE GENERAL ARTURO NATHO

Estimados lectores:

Con mucha satisfacción, tengo la misión de presentarles el primer Reporte Integrado de Copec, donde podrán conocer el desempeño económico, ambiental y social de nuestra Compañía durante 2020. En estas páginas verán el detalle de nuestras principales acciones, avances y logros del periodo; además de los desafíos que guiarán nuestra ruta en el corto, mediano y largo plazo. “Existimos para potenciar el desarrollo y la movilidad de las personas, las empresas y el país”, ese es nuestro propósito.

Este informe habla de la madurez que ha alcanzado Copec en materia de reportabilidad y los pasos que hemos dado como Compañía para tener a la sostenibilidad en el centro de nuestra estrategia de negocio.

Lamentablemente, debo partir esta presentación haciendo mención a la pandemia por coronavirus y a sus efectos en el salud física y

psicológica de las personas, al impacto en la economía del país y en el día a día de millones de chilenos. Copec es parte de la sociedad y no hemos estado ajenos a esta realidad.

Desde que se confirmaron los primeros casos positivos de Covid-19 en Chile, en marzo de 2020, asumimos una posición clara de nuestras prioridades e implementamos medidas y protocolos que fueron consecuentes con nuestra identidad como Compañía y en línea con los valores que nos mueven. La primera definición fue que para Copec, la vida, el cuidado y el bienestar de las personas está por sobre todas las cosas. Y esta certeza no incluye sólo a nuestros trabajadores y trabajadoras, sino también a clientes, accionistas, concesionarios y sus atendedores, distribuidores, proveedores, contratistas y comunidades que forman parte del Copec ampliado, que nos empuja a ser los primeros en servicio para todos los chilenos.

Una de las principales medidas para el cuidado de nuestros equipos fue el haber declarado que producto de la pandemia no se comprometería la estabilidad laboral.

Con ese norte nos movilizamos y buscamos fórmulas para mantener la continuidad operacional y el rol de servicio estratégico para Chile. Para poder cumplir nuestra promesa y compromisos implementamos protocolos, procedimientos y medidas de seguridad que incluyeran a todos quienes componen nuestro equipo ampliado. Desde el inicio de la emergencia sanitaria sesionó a diario un Comité de Crisis Covid-19 que dio seguimiento a la evolución de la pandemia, facilitó la toma de decisiones, nos permitió evaluar nuestras acciones y buscar soluciones oportunas para abordar la contingencia y las directrices de la autoridad sanitaria en cuanto a restricciones personales de movilidad (cuarentenas y toque de queda) y al funcionamiento de las actividades productivas que nos influían directamente.

Entre las principales decisiones tomadas en 2020, destacamos la implementación del teletrabajo para quienes cumplen funciones administrativas; la entrega de información constante a nuestro equipo respecto de la

obligatoriedad y del detalle de las medidas de autocuidado y protección; la adecuación y rotación de turnos en las plantas y centros de distribución y el envío a sus casas como medida de protección a los mayores de 60 años o personas con riesgo de salud; test rápido para quienes cumplen labores presenciales; sanitización de oficinas, instalación de separadores en comedores y salas de reuniones, ubicación de termómetros infrarrojo a distancia en accesos de edificios; y apoyo a toda nuestra red de concesionarios, tanto en lo sanitario como en lo económico.

Pero sin duda, una de las principales medidas para el cuidado de nuestros equipos fue el haber declarado que producto de la pandemia no se comprometería la estabilidad laboral, tanto en Copec como en nuestras filiales, dentro y fuera de Chile.

No nos quedamos sólo en ello y a través del programa “Copec al servicio de Chile”, articulamos iniciativas y aportes concretos al país y a las comunidades que están en el

entorno de nuestras instalaciones. Estas acciones abarcaron ámbitos tan diversos como salud, alimentación, transporte, calefacción y donaciones a instituciones. Durante seis meses entregamos el combustible para todas las ambulancias SAMU 131, en todo el país, así como para vehículos de emergencia de los 16 municipios en los que están nuestras plantas industriales y centros de distribución; habilitamos la toma de muestras PCR, sin salir del auto, en estaciones de servicio de La Florida, Maipú, Temuco y Viña del Mar; donamos 160 mil litros de kerosene para 2.000 adultos mayores, jefes de hogar, de La Pintana; aportamos alimentos de nuestras tiendas Pronto y Punto a la Fundación Red de Alimentos; entregamos 100 ollas comunes para Caritas Chile y 10.000 litros de kerosene, en alianza con concesionarios de las regiones Metropolitana y de O’ Higgins.

Sabemos que la emergencia sanitaria está aún lejos de ser superada completamente. Por lo mismo, seguimos trabajando con la esperanza de que hemos hecho todo lo que

está en nuestras manos para ayudar. Siempre confiados en que juntos superaremos este difícil momento con el compromiso y espíritu que nos mueve como Compañía desde hace más de 85 años y que es parte del sello que nos convirtió en empresa líder en cada mercado en que nos involucramos.

Y gracias a ese espíritu logramos gestionar la crisis y el impacto que tuvo en el negocio, principalmente por la disminución de la movilidad de las personas. Al cierre de 2020, la caída en el volumen de ventas acumulado fue de -12,8%. La mayor baja fue en el mes de abril, con -30% respecto del mismo periodo en el año anterior. Si este análisis lo hacemos por canal de negocio y comparado con 2019, el volumen de ventas en estaciones de servicio fue de -10,7%, en el canal industrial fue de -9%, sin considerar la caída en la industria de aviación que llegó a -45%.

En nuestras filiales internacionales la situación fue similar. En Terpel, más específicamente Colombia, las medidas tomadas

por la autoridad fueron más restrictivas que en Chile, por lo que tuvo una caída en el volumen anual vendido de -22% en comparación con 2019. En tanto en Mapco, en Estados Unidos, el impacto en el volumen de venta fue menor (-10%), debido a que las medidas tomadas por el gobierno estadounidense afectaron en menor medida la movilidad de las personas. Lo anterior se contrarrestó en con un mayor margen de negocio.

Pero a pesar de la contingencia, como Compañía seguimos avanzando. En 2020 consolidamos nuestra estrategia con visión de futuro y declaramos abiertamente nuestro propósito, que surge como un mapa de ruta claro, decidido y transparente para guiar nuestras acciones de aquí en adelante. Sí, existimos para potenciar el desarrollo y la movilidad de las personas, las empresas y el país, y eso nos lleva a ser conscientes y proactivos para que esta promesa se convierta en realidad.

En este proceso, nuestro Gobierno Corporativo es fundamental como guía de valores,

principios y normas que dan consistencia a nuestra reputación. Durante 2020 aprobamos la política de Sostenibilidad y para robustecer nuestro actuar ético, renovamos las políticas de Donaciones y Aportes de Carácter Social; de Regalos e Invitaciones, y de Anticorrupción y otras Defraudaciones.

Junto a ello, creamos el cargo de Oficial de Ética y Cumplimiento, dedicado de forma exclusiva a liderar el Programa de Ética Corporativa para la Compañía y sus filiales. Nuestros trabajadores fueron capacitados en estas temáticas y el 100% está en conocimiento de la nueva Política de Anticorrupción y otras Defraudaciones.

En cuanto a la estructura ejecutiva de la Compañía, en 2020 creamos la Gerencia de Tecnología, cuyo objetivo es asegurar y ajustar la infraestructura sistémica para impulsar la transformación digital y modernizarla hacia nuestro camino al futuro.

En el ámbito de las inversiones, mantuvi-

mos aquellas que consideramos estratégicas: inauguramos el electroterminal El Conquistador de Maipú, el terminal de buses eléctricos más grande de Chile y de Latinoamérica y clave de la modernización del transporte eléctrico del país; sumamos dos nuevos estanques en la planta de Maipú, los que nos permitirán ampliar nuestra capacidad de entrega y almacenamiento de combustible para toda la Región Metropolitana; pusimos en marcha ocho estaciones de servicio urbanas y nueve tiendas Punto; hicimos 17 remodelaciones de tiendas Pronto y abrimos un nuevo formato de Pronto stand alone en Santiago. Concretamos la adquisición total de Copec Aviation, cuya actividad se orienta a la compra, venta y distribución de combustible para aviación; y mantuvimos las inversiones necesarias para seguir avanzando en la transformación hacia energías limpias y nuevas formas de movimiento.

En Sostenibilidad, el Directorio aprobó la política y estrategia para toda la Compañía y en términos de gobernanza fortalecimos el área

En 2020 consolidamos nuestra estrategia con visión de futuro y declaramos abiertamente nuestro propósito.

con la creación de la subgerencia de Asuntos Públicos, que abarca la gestión de comunicaciones internas y externas, de sostenibilidad y comunidades y de gestión territorial.

A pesar de las complicaciones de un año inusual, nuestros trabajadores siguen siendo el gran sostén de Copec y uno de nuestros principales capitales. Por eso, no dudamos en hacer todos los esfuerzos por mantenerlos y entregarles la estabilidad laboral necesaria para hacer frente a la pandemia. El desafío constante es consolidar una cultura organizacional que nos permita crecer y avanzar en

Siento que el compromiso que hemos asumido en nuestro propósito está más vivo que nunca, que continuaremos siendo innovadores, que avanzaremos en todas nuestras líneas de acción de manera sostenible, que seguiremos poniendo esa pasión en cada una de nuestras acciones.

los objetivos de nuestra estrategia, así como en los compromisos de nuestro propósito y es por ello que desarrollamos programas de capacitación y aprendizaje adecuados con los nuevos tiempos y espacios. En 2020 invertimos casi US\$ 850.000 en formación, tanto en cursos de conocimientos y habilidades específicas, normativos y complementarios, los que implicaron 38.805 horas. Además, trabajamos en la creación de un Programa de Liderazgo que implementaremos en 2021 con el fin de consolidar el perfil del líder Copec.

La experiencia de los clientes siempre es una de nuestras motivaciones para ser innovadores. En 2020 el desafío en este ámbito fue mayor, ya que debimos reaccionar con rapidez a los cambios del entorno social por la contingencia sanitaria. Lanzamos nuestra App Nuevo, la que en menos de un año de funcionamiento alcanzó el millón de usuarios, y también Nuevo Empresas, una herramienta especialmente diseñada para los pequeños y medianos emprendimientos. Inauguramos la tienda virtual www.tiendacopec.cl, nuestro primer e-commerce y el sitio digital de Mobil. A fines de 2020 creamos Full Copec, el nuevo programa propio de fidelidad de la Compañía que ofrece múltiples beneficios para nuestros clientes.

En las tiendas Pronto incorporamos productos de primera necesidad, potenciamos el sistema de delivery gracias a alianzas con empresas del rubro, habilitamos canales de comunicación vía Whatsapp y en mayo implementamos –con el apoyo de nuestros concesionarios– el sistema de despacho de kerosene a domicilio. Acciones que, más allá de contribuir a las personas con artículos y productos para enfrentar la pandemia, permitieron abrir nuevos canales comerciales con los que avanzamos en la implementación del concepto “Copec a domicilio” que queremos fortalecer en el futuro.

La crisis sanitaria, en tanto, no impidió nuestra labor social. La iniciativa Viva Leer impulsó durante 2020 el acceso a través de su web, alcanzando ya 8.300.000 visitas a la

plataforma de cuentos digitales; además sumamos los libros del catálogo como nuevo producto en tiendacopec.cl.

También avanzamos en el voluntariado corporativo y en sus lineamientos internos. Nuestros voluntarios mantuvieron su participación activa en iniciativas de Koinomadefia, hogar de niños y niñas con subvención del Sename; apoyaron en programas de tutoría escolar para hijos e hijas de trabajadores y atendedores de estaciones de servicio; y para atendedores de estaciones de servicio o negocios complementarios que necesitan terminar su enseñanza media.

2020 nos motivó a aprender, a ser flexibles y a enfrentar escenarios desconocidos e inciertos, pero siempre con una mirada innovadora y con esperanza en el futuro.

En lo personal, siento que el compromiso que hemos asumido en nuestro propósito está más vivo que nunca, que continuaremos siendo innovadores, que avanzaremos

en todas nuestras líneas de acción de manera sostenible, que seguiremos poniendo esa pasión en cada una de nuestras acciones. Me siento, también, muy orgulloso y agradecido de todo el equipo Copec, por el gran esfuerzo que han hecho este año y por mantenernos más unidos que nunca, a pesar de la lejanía.

Seguiremos trabajando para seguir siendo los primeros en servicio, cumplir con nuestro rol esencial en todo el país y fomentar un relacionamiento transparente y productivo con nuestros entornos. Fomentando las nuevas energías, dando impulso a la electromovilidad, sin olvidar a las personas, su bienestar y su desarrollo.

Tenemos la energía, la solidaridad y el espíritu. Y sabemos que siempre podemos ir un paso más allá.

Los invito a conocer el detalle de nuestra gestión, a seguir mirando al futuro y a crecer juntos. Como siempre, porque somos Copec. Vamos por más.

SOMOS COPEC

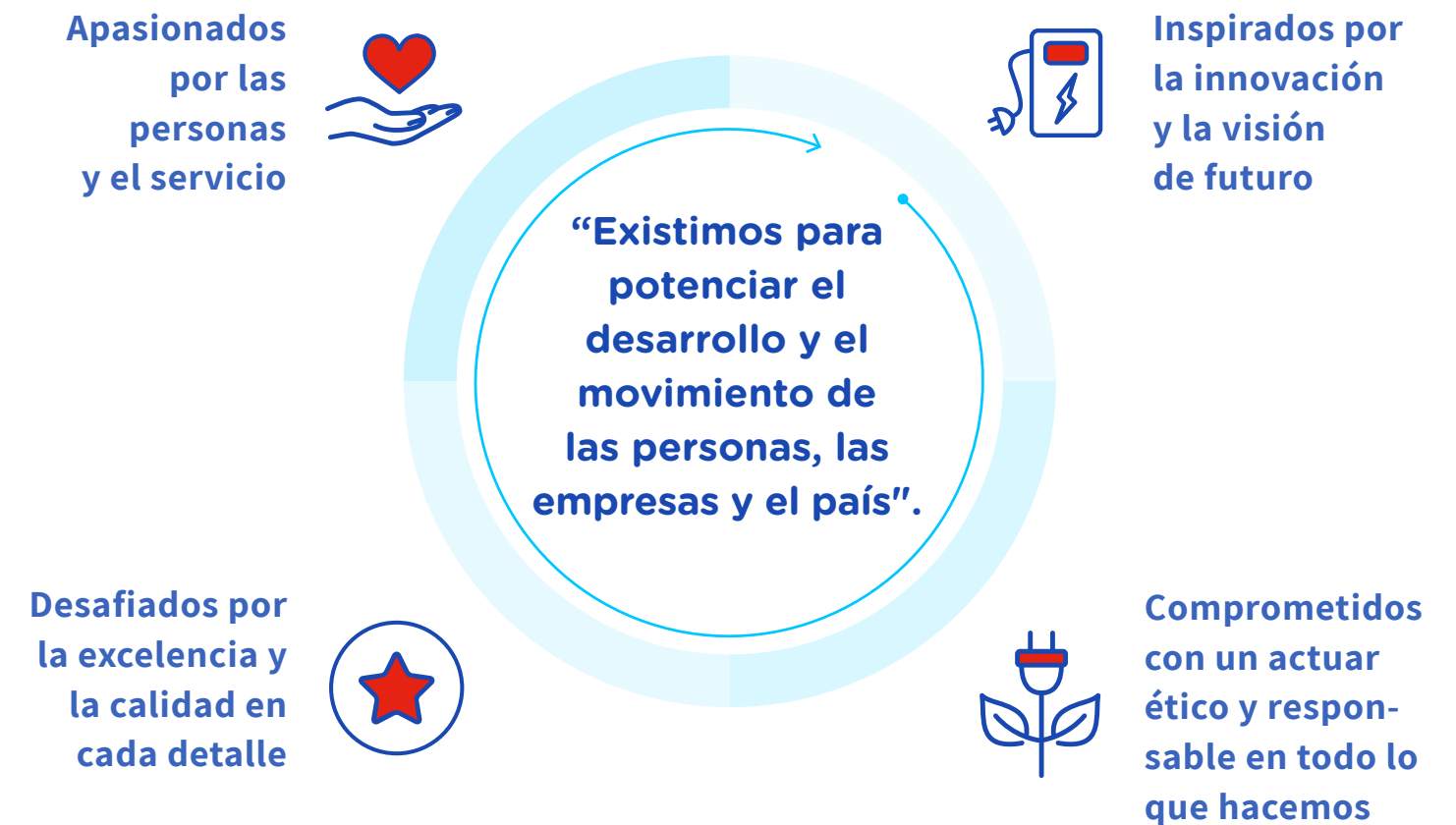
Compañía de Petróleos de Chile, Copec S.A., es una sociedad anónima cerrada, filial del holding industrial Empresas Copec S.A, abierto en bolsa y que participa de una serie de mercados de relevancia local e internacional.

Directamente, Empresas Copec S.A. posee el 99,99963% de la propiedad e, indirectamente, a través de su filial Inversiones Nueva Sercom Limitada, el 0,00036% restante.

Desde hace 85 años estamos presentes en Chile, comercializando, almacenando y distribuyendo combustibles y lubricantes desde Arica a Puerto Williams. Además ponemos a disposición nuestros clientes una variada oferta de productos en las tiendas de conveniencia Pronto y Punto de toda nuestra red de concesionarios y en los canales digitales de la Compañía. También entregamos servicios de carga eléctrica y comercialización de energías renovables. Lo hacemos con excelencia, minimizando el impacto ambiental de nuestros procesos y buscando el equilibrio entre el beneficio económico y el valor que aportamos a la sociedad

Trabajamos de manera responsable, ética e inclusiva, con transparencia y respeto, respondiendo al mandato de nuestros accionistas, generando relaciones de confianza con los trabajadores, comunidades, autoridades, concesionarios y atendedores, filiales, empresas colaboradoras, proveedores y clientes.

En Copec “existimos para potenciar el desarrollo y el movimiento de las personas, las empresas y el país”. Así lo declaramos en nuestro propósito, renovado en 2020, y en los cuatro compromisos que lo impulsan:





Copec Voltex, Cerrillos, Región Metropolitana.

Nuestra propuesta de valor es desarrollar y entregar productos, servicios y soluciones, que resuelvan las necesidades diversas y cambiantes, presentes y futuras, de la vida en movimiento.

Con esta visión nos desafiamos a proyectar y fortalecer el liderazgo actual de Copec; ampliando su valor más allá de los servicios asociados al combustible y a la atención de necesidades básicas para personas, vehículos y empresas en ciudades y carreteras.

Nuestra propuesta de valor es desarrollar y entregar productos, servicios y soluciones, que resuelvan las necesidades diversas y cambiantes, presentes y futuras, de la vida en movimiento. Hoy somos una empresa líder en movilidad, con una mirada de futuro y a largo plazo, que ofrece soluciones para todos los nuevos modos de transporte y consumo de la nueva era digital.

LÍNEA DE TIEMPO

Con el propósito de asegurar el suministro de combustible en el país, 86 emprendedores chilenos fundan la Compañía de Petróleos de Chile, la que inicia sus operaciones en 1935. Cinco años después, su red de estaciones de servicio ya cubría desde Coquimbo a Magallanes.



Copec da un importante paso al ser cofundadora de la Sociedad de Inversiones de Aviación Ltda. (SIAV), especializada en el suministro de combustibles a aviones en aeropuertos.



El Grupo Angelini toma el control de Copec dando paso a una nueva fase de expansión en la Compañía, con un modelo sustentado en la eficiencia operativa y la atención.

1934

1964

1986

1957

Mobil otorgó a Copec su representación exclusiva en Chile. Ese mismo año, se construyó la planta elaboradora de lubricantes en Las Salinas, Viña del Mar.

1965

Copec lanza una oferta de servicios complementarios, al debutar con los Rutacentros en las principales estaciones de servicio de carretera, instalando en Chile el concepto de tiendas de conveniencia.



1987

Copec lanza su eslogan "Primera en Servicio", que identifica a la marca hasta el día de hoy.

2003

El Grupo Angelini deja a Copec como la filial encargada del negocio de combustibles líquidos y lubricantes; transformando a la matriz en un holding financiero denominado Empresas Copec.



1996

A través de la firma de un convenio con Mobil Oil, Copec asume el manejo total de la elaboración, distribución y venta de lubricantes Mobil en Chile.

1990

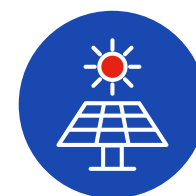
Abre sus puertas la primera tienda Pronto en la localidad de Nos, inaugurando la que se convertiría en una red nacional de tiendas de conveniencia.

2010

Copec comienza su internacionalización al ingresar a la sociedad controladora de Terpel, distribuidora de combustible colombiana líder en ese mercado.

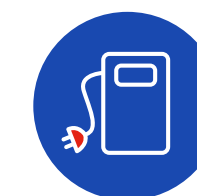
2016

Copec adquiere el 100% de Mapco Express, propietaria de una amplia red de estaciones de servicio en Estados Unidos.



2018

Copec lanza Copec Voltex, la red de puntos de carga para autos eléctricos más extensa de Sudamérica. Con este hito, la Compañía da el primer paso hacia la transición energética.



2020

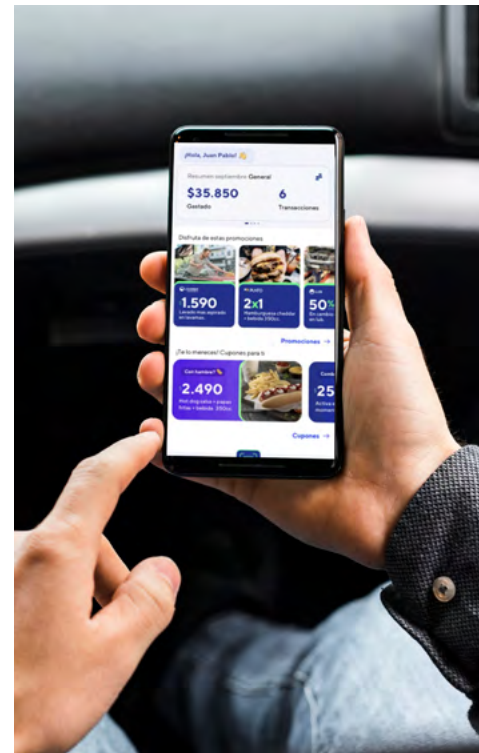
Copec inaugura en Chile el electroterminal más grande de Sudamérica, clave para la red de transporte público eléctrico del país.

HITOS 2020



Inicio de las operaciones del fondo de capital de riesgo, WIND Ventures.

ENERO



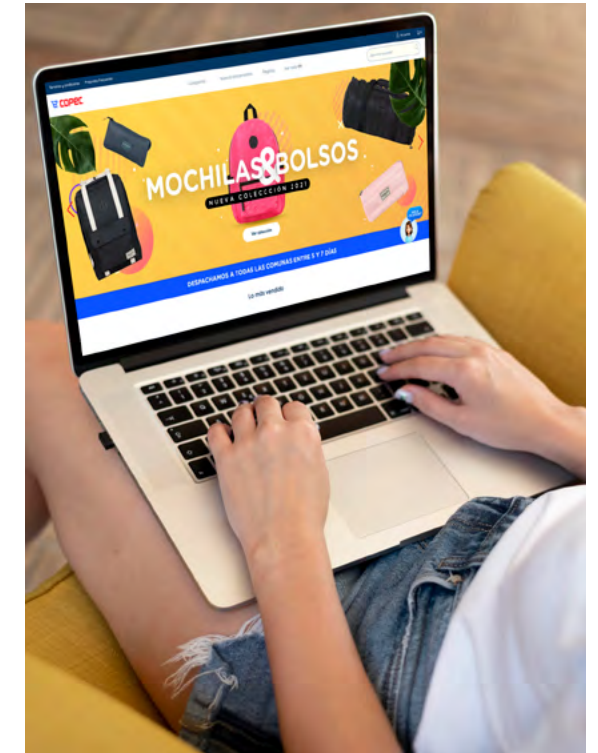
Lanzamiento de la App Nuevo.

ENERO



Implementación del programa “Copec al servicio de Chile”, para ayudar a contener los impactos de la pandemia en los ámbitos de la salud, alimentación, calefacción y transporte.

ABRIL



Lanzamiento de la Tienda Virtual de Copec.

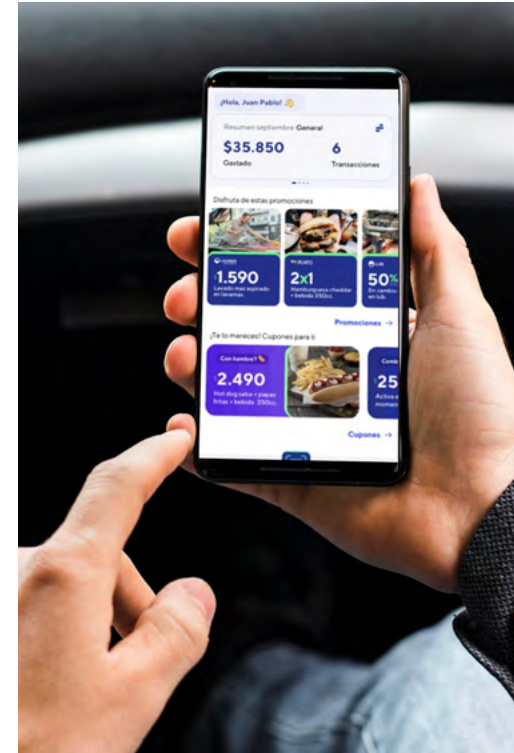
ABRIL

HITOS 2020



Política: por motivos de la pandemia no se verá en riesgo la estabilidad laboral.

ABRIL



Lanzamiento de la App Nuevo Empresa.

JUNIO



Copec cumple 85 años.

AGOSTO

HITOS 2020



Cierre de la planta Comap en Antofagasta.

SEPTIEMBRE



El humedal La Chimba, recuperado gracias a una iniciativa impulsada por Copec, fue declarado como Santuario de la Naturaleza.

OCTUBRE



Inauguración del electroterminal El Conquistador, en la comuna de Maipú.

DICIEMBRE

COPEC Y LA CRISIS SANITARIA POR COVID-19

La pandemia de Covid-19 nos obligó a buscar alternativas y formas efectivas para asegurar nuestra continuidad operacional y seguir cumpliendo con nuestro rol, que es fundamental para el funcionamiento del país.

El compromiso de Copec con el país y con todas las personas que hacen posible la entrega de nuestro servicio día a día, fue un desafío permanente durante 2020, a causa de la pandemia por Covid-19. Como muchos, tuvimos que enfrentar una realidad comple-

tamente distinta y sin precedentes, donde el impacto en la salud de las personas, en los hábitos de consumo, en las ventas y en los resultados, nos obligó a buscar alternativas y formas efectivas para asegurar nuestra continuidad operacional y seguir cumpliendo con nuestro rol, que es fundamental para el funcionamiento del país, tanto en el ámbito productivo como en servicios estratégicos.

Orientamos nuestros esfuerzos al cuidado de las personas y a la continuidad operacio-

nal. Con nuestra mirada ampliada de Copec, donde además de los trabajadores de la Compañía consideramos a los concesionarios, atendedores de estaciones de servicio y de tiendas, transportistas, empresas colaboradoras y contratistas, y nos abocamos tempranamente a implementar todas las medidas de seguridad, protocolos y procedimientos de acuerdo a la magnitud de la emergencia sanitaria, aspecto en el que fuimos profundizando y aprendiendo de manera sostenida a lo largo del año.



Estación de servicio Tortel, Región de Aysén.

La gestión interna de la pandemia fue liderada por un Comité de Crisis que dio seguimiento diario a cada una de las decisiones y acciones llevadas a cabo.

Logramos integrar un cambio cultural importante con la implementación del teletrabajo para los trabajadores con funciones administrativas, sin que esto mermara la operación, lo que da cuenta del compromiso y la capacidad de adaptación de nuestros equipos y de la solidez de Copec para responder a situaciones críticas.

Nuestra mirada del negocio a largo plazo nos llevó a reflexionar en torno a la importancia de afrontar todos juntos, como Compañía, esta crisis. Y en esa línea tomamos una importante decisión: mantener la fuente laboral de los trabajadores de Copec y de sus empresas filiales, entendiendo que el contexto requería estabilidad económica y reconocimiento por la labor que realizan al llevar la marca y el servicio Copec a cada rincón del país.

Otro de los focos importantes fue sostener a toda nuestra red de concesionarios, tanto en lo sanitario como en lo económico, además de ayudarlos en la comprensión y adhesión a las medidas de apoyo implementadas por el gobierno. Mantuvimos una comunicación constante y adecuamos la operación al nuevo contexto, informando por distintos medios la obligatoriedad de las medidas de autocuidado y protección, flexibilizando horarios y minimizando el número de atendidos por turno para evitar contagios, siempre poniendo a las personas por delante del negocio.

La gestión interna de la pandemia fue liderada por un Comité de Crisis que dio seguimiento diario a cada una de las decisiones y acciones llevadas a cabo, donde fue primor-



dial el monitoreo constante de todas las operaciones, a través de un panel de Power BI que nos permitió visualizar todas las dimensiones de la emergencia, en tiempo real y en todas las áreas de Copec ampliado. Esta herramienta nos ha facilitado la entrega de una respuesta oportuna a los requerimientos de todos nuestros stakeholders.

En nuestro rol como empresa ciudadana, al inicio de la crisis sanitaria diseñamos el

programa “Copec al servicio de Chile”, que articuló todas nuestras iniciativas y aportes concretos al país y a las comunidades que están en el entorno de nuestras instalaciones. Para su implementación, conformamos un Comité de Iniciativas Sociales Covid-19, que dio seguimiento a cada uno de estos proyectos que abarcaron ámbitos tan diversos como salud, alimentación, transporte, calefacción y donaciones a instituciones.

Copec al servicio de Chile

- Donación de combustible para todas las ambulancias SAMU 131, en todo el país.
- Donación de combustible para vehículos de emergencia de los municipios en los que están nuestras plantas industriales y centros de distribución.
- Donación de combustible para energizar el primer hospital modular instalado en Chile para pacientes con coronavirus, al costado del Complejo Asistencial Sótero del Río (CASR).
- Donación de 160 mil litros de kerosene para 2.000 adultos mayores, jefes de hogar de La Pintana, durante los meses de julio y agosto.
- Donación de alimentos de nuestras tiendas Pronto y Punto a la Fundación Red de Alimentos y asociatividad con clientes para sumar aportes en dinero a la misma institución.
- Sanitización de espacios públicos en municipios donde están ubicadas las plantas y centros de distribución de Copec.
- Apoyo a pequeños emprendedores locales que fabrican insumos de salud, en los municipios donde están nuestras instalaciones.
- Donación de 100 ollas comunes para Caritas Chile y 10 mil litros de kerosene, en alianza con concesionarios de las regiones Metropolitana y de O'Higgins.
- Desarrollo de filtros para máscaras de médicos.
- Donaciones en dinero a la CPC y al Hogar de Cristo.
- Donación de insumos a fundaciones.



● Estación de servicio Viña del Mar, Región de Valparaíso.

MEDIDAS TOMADAS POR PANDEMIA DE COVID-19

Medidas tomadas en las plantas:

- Protocolo de Protección al Trabajador para Copec, sus filiales y red de estaciones de servicio.
- Rotación de turnos en plantas para disminuir el contacto y riesgo de contagio.
- Reasignación de vacunas de influenza para personas críticas de la continuidad operacional y personas de grupos de riesgo.
- Control de temperatura al ingreso de oficinas y plantas.
- Test de olfato.
- Mayores de 60 años en teletrabajo, como medida de seguridad y protección.
- Movilización especial de los trabajadores para evitar el uso de transporte público.

- Implementación de test rápidos, para los inicios de turno.
- Separación de ambientes en casinos para evitar el contacto cuando los trabajadores se alimentan. También se separaron los espacios en las salas de reuniones.
- Teletrabajo obligatorio a todas las funciones administrativas.

Medidas tomadas en las estaciones de servicio:

- Protocolo de Protección al Trabajador para Copec, sus filiales y red de estaciones de servicio.
- Envío a sus domicilios de todos los trabajadores mayores de 60 años o con riesgos de salud.

- Instalación de lavamanos portátiles para el lavado frecuente de manos.
- Acceso a insumos de protección: mascarilla, escudo facial, alcohol gel y guantes.
- Reducción de dotación a turnos de contingencia y rotación.
- Designación de un Encargado de Prevención Sanitaria (EPS) para cada estación de servicio.
- Test de olfato para atendedores.
- Planes de apoyo económico para concesionarios.
- Distribución de 13.081 kits de alimentos e insumos de higiene para atendedores y sus familias. Proyecto cofinanciado por concesionarios, Copec y sus trabajadores.

- Seguro de vida para todos los trabajadores y todos los atendedores de la red de concesionarios de la Compañía.

Nuestras estaciones de servicio y en particular los concesionarios, se vieron muy impactados por la crisis sanitaria que en algunos casos generó una caída en la venta de combustible de hasta el 90% en los periodos más álgidos de la pandemia. En ese contexto y con el objetivo de mantener el espíritu de nuestra red, la Gerencia de Estaciones de Servicio lanzó la iniciativa “Juntos pero no Revueltos”, un programa destinado a escuchar y acompañar a los concesionarios.



Estación de servicio Ovalle, Región de Coquimbo.

Medidas tomadas en las tiendas:

- Uso de mascarillas y guantes para trabajadores que manipulan alimentos.
- Desinfección de manos cada 20 minutos.
- Cuarentena preventiva para mayores de 60 años y embarazadas.
- Reducción del personal, turnos de contingencia y flexibilidad de turnos para reducir riesgos.
- Control de temperatura de colaboradores al inicio del turno.
- Sanitización frecuente de las tiendas.
- Incorporación de tecnología para controlar en tiempo real el aforo de las tiendas.
- Instalación de totems para medición de temperatura a clientes.
- Implementación de formatos de atención fuera de la tienda: kioscos, foodtrucks y carritos, para evitar que el cliente se bajara del auto.

Planes y medidas de apoyo para transportistas y distribuidores de lubricantes:

- Distribución de 2.277 mil kits de alimentos e insumos de higiene para trabajadores de empresas colaboradoras y distribuidores. Proyecto cofinanciado por empresas contratistas, distribuidores, además de Copec y sus trabajadores.
- Plan de beneficios para transportistas en estaciones de servicio y tiendas Pronto de carreteras (descuentos especiales y regalos). Creación de los “miércoles de transportistas”, con iniciativas especiales de atención y beneficios.

RECONOCIMIENTOS 2020

→ **Ranking: Merco Empresas**

Categoría: Reputación Corporativa, número 1 en el sector Energía y Distribución y puesto número 8 en el ranking general.

ENTREGA: MERCO, MONITOR EMPRESARIAL DE REPUTACIÓN CORPORATIVA.

→ **Ranking: Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo**

Categoría: Número 1 en sector Energía y Distribución y puesto número 14 en el ranking general.

ENTREGA: MERCO, MONITOR EMPRESARIAL DE REPUTACIÓN CORPORATIVA.

→ **Ranking: Merco Consumo**

Categoría: Número 1 en sector Energía y Distribución y puesto número 16 en el ranking general.

ENTREGA: MERCO, MONITOR EMPRESARIAL DE REPUTACIÓN CORPORATIVA.

→ **Ranking: Merco Líderes**

Categoría: Puesto número 85 para Arturo Natho, gerente general de Copec, y puesto número 17 para Lorenzo Gazmuri, vicepresidente ejecutivo de Copec.

ENTREGA: MERCO, MONITOR EMPRESARIAL DE REPUTACIÓN CORPORATIVA.

→ **Reconocimiento: Estudio Chile 3D**

Categoría: Marcas más valoradas en las categorías Combustibles (Copec), Aceite Autos (Mobil) y Tiendas (Punto).

ENTREGA: GFK ADIMARK.

→ **Premio: Lealtad del Consumidor 2020**

Categoría: Primer lugar en la industria de Estaciones de Servicio.

ENTREGA: ALCO CONSULTORES.

→ **Premio: Nacional de Satisfacción Clientes ProCalidad**

Categoría: Primer lugar en Estaciones de Servicio (Copec) y Minimarket (Punto).

ENTREGA: PRAXIS Y UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ.

→ **Ranking: Proveedores de la Minería**

Categoría: Proveedor Nacional de Mejor Desempeño de la Minería (Copec) y Proveedor de Mejor Desempeño en el segmento de Lubricantes de Pala (Mobil).

ENTREGA: PHIBRAND.

→ **Reconocimiento: Reconocimiento al Compromiso con la Integridad**

Categoría: Compromiso con la Integridad.

ENTREGA: FUNDACIÓN GENERACIÓN EMPRESARIAL.

→ **Reconocimiento: Estudio ICREO**

Categoría: Puesto número 7 en el ranking general.

ENTREGA: ALMABRANDS.

→ **Ranking: Marcas Ciudadanas 2020**

Categoría: Puesto número 18.

ENTREGA: CADEM.

ALIANZAS

Asociaciones empresariales

- Acción Empresas
- Cámara Chilena Norteamericana de Comercio (AMCHAM)
- Cámara de Comercio Industria y Turismo de Puerto Montt
- Cámara de Comercio, Servicios, Industrias y Turismo de Coyhaique
- Cámara Nacional de Turismo
- Cámara de Comercio de Santiago
- Asociación de Empresas de la Región de Valparaíso (ASIVA)
- Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (ICARE)
- Instituto Regional de Administración de Empresas (IRADE)
- Servicio de Gestión de Crisis y Resiliencia de las Organizaciones (SECRO)
- Corporación privada de Desarrollo de la Región del Bío Bío
- Cámara la Producción y Comercio de Concepción

Asociaciones gremiales

- Colegio de Ingenieros de Chile
- Instituto de Ingenieros de Chile (IING)

Asociaciones industriales

- Asociación de Industriales de Mejillones (AIM)
- Asociación de Industriales de Antofagasta (AIA)
- Corporación Industrial para el Desarrollo, CIDERE Bio Bío
- Fuels Institute
- Advancing Convenience and Fuel Retailing
- Sociedad Latinoamericana de Operadores de Terminales Marítimo Petroleros y Monoboyas, SLOM



Estación de servicio Sierra Gorda, Antofagasta.

PRINCIPALES CIFRAS



ECONÓMICO



4.711.988.846

MM\$ Valor económico distribuido



9.005.264

Millones de m³ de combustibles vendidos (incluye exportación)

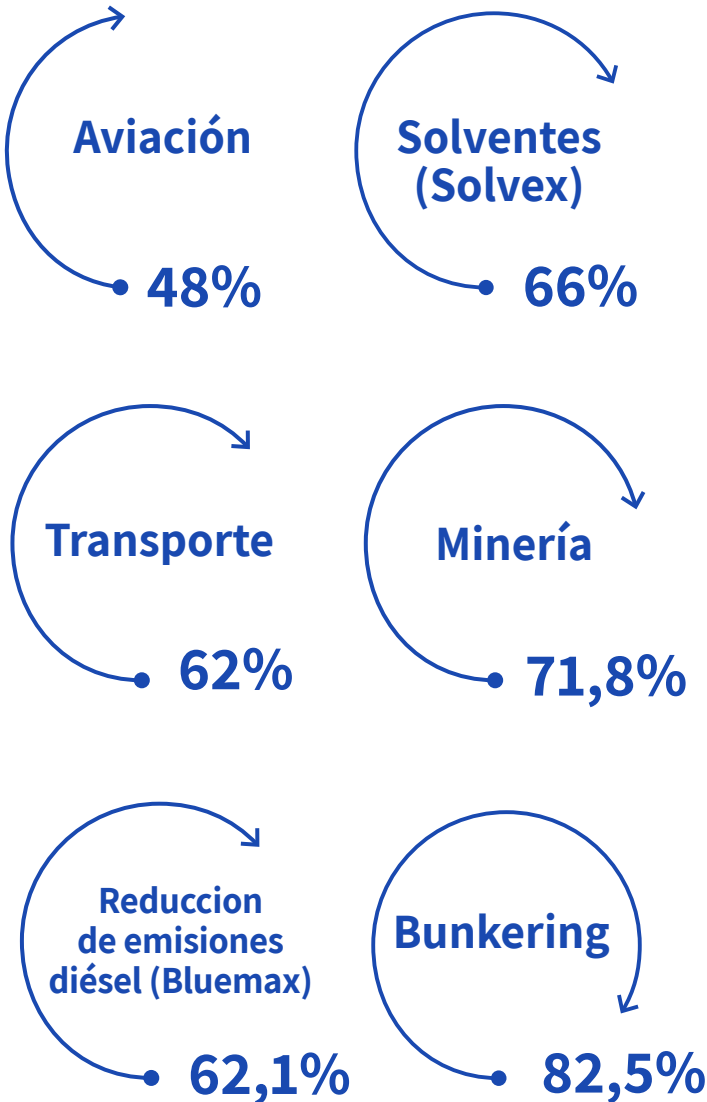
PARTICIPACIÓN DE MERCADO

58,6% Mercado de combustibles

48,5% Mercado de lubricantes

47,3% Tiendas de conveniencia

DISTRIBUCIÓN DE NUESTRA PARTICIPACIÓN DE MERCADO POR SECTOR



391.297

MM\$ EBITDA

CLIENTES ATENDIDOS EN PROMEDIO DIARIOS



485.594

673 Estaciones de servicio en todo el país



63.170

Pronto
95 tiendas en todo el país



106.809

Punto
312 tiendas en todo el país

456.545.249

Número de transacciones totales (anuales)



12.300

Clientes industriales, aviación y tarjetas

PAGO A PROVEEDORES Y PYMES



24 Días promedio de pago a proveedores

20 Días promedio de pago a pymes

AMBIENTAL



136.327

tCO₂eq
Huella de carbono



24.531,68

Toneladas de residuos
retirados por Vía Limpia

CARGADORES COPEC VOLTEX →

- **35** En carretera
- **2** En empresas
- **57** Transporte público
- **23** Urbanos (plazas, mall, inmobiliarias)
- **15** En sector residencial



1.400 Km. conectados de red
Copec Voltex en Chile



27 Estaciones de servicio
con Renova

(Programa que incorpora energías renovables no convencionales en el abastecimiento de estaciones de servicio).

SOCIAL



1.078 Número total de
trabajadores Copec



29% Trabajadores
mujeres

36

Horas de
formación promedio
trabajadores Copec

81% Índice de satisfacción
laboral Copec

62% Número de
proveedores pymes



549
Concesionarios



9.988
Atendedores

9,4

Incidentes por millón de m³
despachados.

0,22

Incidentes por millón de km.
recorridos en el transporte.

MODELO DE NEGOCIO

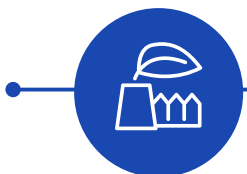


¿Qué hacemos?

Somos una empresa comercializadora de combustibles, energía y lubricantes que entrega, además, servicios complementarios de venta de productos alimenticios, lavado y lubricación a lo largo de las 673 estaciones de servicio en el país o directamente a nuestros clientes industriales.

Los productos derivados de hidrocarburos como gasolina, diésel, kerosene, kerosene de aviación, lubricantes y petróleo son importados desde Estados Unidos, China, Corea y Perú o adquiridos nacionalmente a ENAP. Además, producimos los productos Bluemax y Solvex en nuestras instalaciones de Santiago.

COPEC



Almacenamos los combustibles en nuestras **14** plantas ubicadas a lo largo de todo Chile.



A través de **Wind Copec** avanzamos en innovación y nuevos desarrollos en las áreas de movilidad, energía y conveniencia. **Wind Garage** es el espacio diseñado para generar, incubar y escalar nuevas ideas y proyectos, las cuales pueden evolucionar como nuevos negocios

dentro o fuera de la Compañía. **Wind Ventures** es un fondo de inversión corporativa (CVC) que invierte en emprendimientos y startups en las áreas mencionadas, con el objetivo de captar buenas innovaciones y adelantar su llegada a Chile y Latinoamérica.



Los productos de lubricantes son, en general, elaborados en nuestra planta de Quintero, siguiendo los estrictos estándares internacionales de ExxonMobil. Los comercializamos a través de:

- Estaciones de servicio.
- Car dealers.
- 18 distribuidores oficiales.
- Directamente a clientes industriales (transporte, minería, marina, aviación, forestal), los que representan el **70%** de la venta.



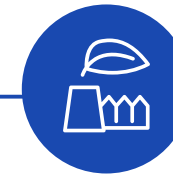
Desde las plantas los combustibles son distribuidos por camiones estancos: **56%** a las estaciones de servicio y **44%** a clientes industriales.



Nuestra filial **Copec Aviation**, abastece de combustible a aerolíneas nacionales e internacionales en los aeropuertos de las ciudades de Arica, Iquique, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Santiago, Concepción, Temuco, Puerto Montt y Punta Arenas, con lo que alcanzamos un **48%** de participación de mercado.



Para hacernos responsables de nuestros residuos peligrosos, principalmente lubricantes usados en nuestras plantas y centros de distribución operamos a través de la filial **Vía Limpia**, que retira los aceites usados, residuos sólidos y líquidos que son reutilizados o enviados a destino final con un sistema completamente trazado.



Nuestros principales clientes industriales son:

71,8%

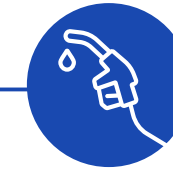
participación de mercado de la Minería.

62%

participación de mercado en el Transporte.

82,5%

participación de mercado en Bunkering.



En nuestras estaciones de servicio abastecemos de gasolinas, diésel, kerosene y bluemax a clientes personas y transportistas.

36%

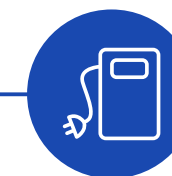
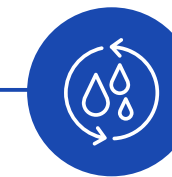
modelo de concesión (concesionario compra el combustible para venderlo).

64%

modelo de consignación (el producto es de Copec y el consignatario recibe una comisión por venta).



También ofrecemos una serie de productos y alimentos a través de las tiendas de conveniencia Punto o Pronto y el servicio de lavado de automóviles, a través de Lavamax automático y autoservicio, y el servicio de lubricación por medio de Lub



Desde 2018 hemos ido implementando la red de Carga Rápida Copec Voltex, con ella apoyamos al crecimiento de la electromovilidad en el país. Estamos presentes en espacios públicos, en la red de estaciones de servicio y en terminales del transporte público.

Soluciones Wind Garage:

Sistemas de almacenamiento de energía

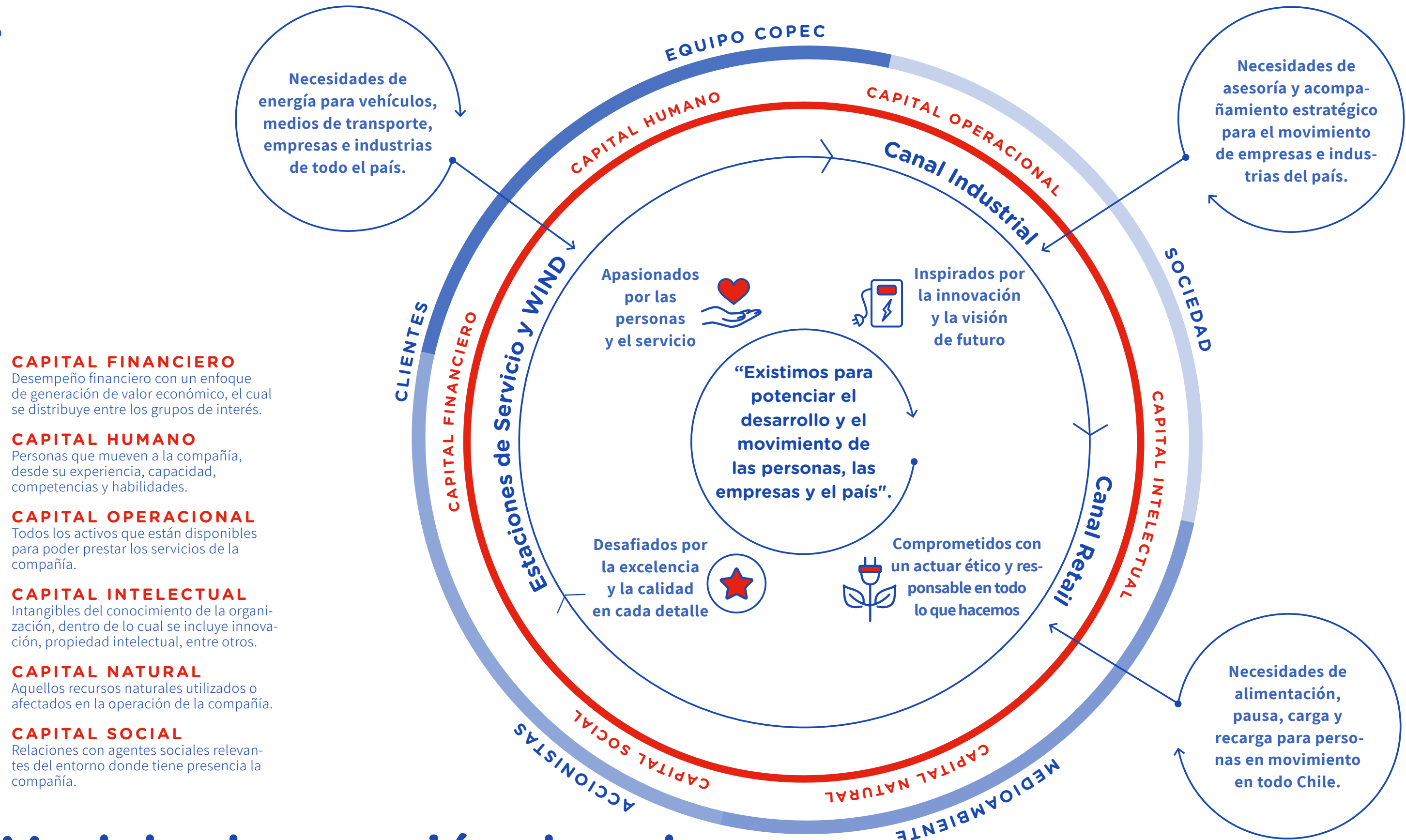
- Ampere Energy (solución residencial).
- Stem (solución industrial).

Generación distribuida (energía solar fotovoltaica)

- Flux Solar.

Electromovilidad (soluciones de carga)

- Copec Voltex.



Modelo de creación de valor

CAPITAL FINANCIERO

Desempeño financiero con un enfoque de generación de valor económico, el cual se distribuye entre los grupos de interés.

CAPITAL HUMANO

Personas que mueven a la compañía, desde su experiencia, capacidad, competencias y habilidades.

CAPITAL OPERACIONAL

Todos los activos que están disponibles para poder prestar los servicios de la compañía.

CAPITAL INTELLECTUAL

Intangibles del conocimiento de la organización, dentro de lo cual se incluye innovación, propiedad intelectual, entre otros.

CAPITAL NATURAL

Aquellos recursos naturales utilizados o afectados en la operación de la compañía.

CAPITAL SOCIAL

Relaciones con agentes sociales relevantes del entorno donde tiene presencia la compañía.

GOBIERNO CORPORATIVO

Nuestro Gobierno Corporativo nos entrega las directrices para guiar a la Compañía con valores, principios y normas que otorgan consistencia a nuestra reputación de marca, uno de nuestros grandes activos. La sostenibilidad, la libre competencia, la ética, el cumplimiento normativo, la prevención de delitos y los derechos laborales, forman parte de nuestra gobernanza. Buscamos incorporar las mejores prácticas, así como formalizar procedimientos que ayuden a fortalecer una cultura de integridad y transparencia en todos nuestros negocios y en relación a los distintos grupos de interés.

El Directorio es nuestro máximo órgano de gobierno y establece los focos estratégicos del negocio y los lineamientos generales de actuación. Está constituido por siete integrantes elegidos cada tres años en la Junta de Accionistas y que sesionan mensualmente. Ninguno de los miembros del Directorio desempeña cargos ejecutivos en la Compañía y cada uno de ellos se distingue por sus capacidades profesionales y trayectoria, aportando a la organización visiones complementarias e independientes.

Capacitaciones realizadas por el directorio en 2020

Gestión de crisis. Rol del directorio en una adecuada planificación de las posibles contingencias; formas de prevención y conducción eficaces.

Innovación en las empresas. Cómo impulsar el proceso innovativo en las empresas, promoviendo, alineando y controlando una correcta planificación, con el fin de agregar valor a sus negocios.

Nuevos desafíos del trabajo en las empresas. Desarrollar una visión comprensiva de los factores que permiten orientar y gestionar la adaptación de las organizaciones y personas a las profundas transformaciones en las formas, contenidos y valores del trabajo, que se han acelerado con la pandemia del Covid-19.

Ciberseguridad y protección de datos personales. Conocer la naturaleza de estas amenazas, sus tendencias, las formas de mitigación y los recursos necesarios, permitiendo al directorio asignar los medios necesarios y establecer controles para cumplir con su deber de diligencia en estas materias y, a la vez, recibir efectivamente los beneficios de las inversiones en digitalización.

Durante 2020, la administración de la Compañía estuvo a cargo del vicepresidente ejecutivo, en sus filiales internacionales, y del gerente general, en los negocios en Chile. Ambos reportaron al Directorio los resultados de la gestión.

El 31 de diciembre de 2020, Lorenzo Gazmuri deja la Vicepresidencia Ejecutiva de Copec y desde el 1 de enero de 2021 asume como director de la Compañía. Su posición no fue reemplazada y a contar de 2021 la gestión integral de la Compañía quedó en manos del gerente general, Arturo Natho Gamboa.

Nuestro equipo ejecutivo, liderado por el gerente general, es responsable del diseño e implementación de la estrategia de negocio

de la Compañía y de velar por la sostenibilidad de Copec, en sus ámbitos económico, ambiental y social.

Adicionalmente, en 2020, creamos la Gerencia de Tecnología, cuyo objetivo es impulsar la transformación de la Compañía y modernizarla, capturando todas las oportunidades que entregan la digitalización y las tecnologías emergentes.

En relación a las remuneraciones de nuestro Directorio, éstas son definidas y aprobadas anualmente en la Junta Ordinaria de Accionistas, según lo establece la legislación chilena. En el caso de los ejecutivos de la Compañía, sus rentas se estructuran de acuerdo a estudios técnicos de nivel interno y del mercado laboral.



Estación de servicio Cerro Negro, Región de Magallanes.

Remuneraciones Directorio (mensual)

CARGO	2019	2020
Presidente	450UF	450UF
Vicepresidente	300UF	300UF
Directores	150UF	150UF



Directorio

- 1. ROBERTO ANGELINI**
PRESIDENTE
Ingeniero Civil Industrial
100% de asistencia
- 2. JORGE ANDUEZA**
VICEPRESIDENTE
Ingeniero Civil
100% de asistencia
- 3. EDUARDO NAVARRO**
DIRECTOR
Ingeniero Comercial
100% de asistencia
- 4. CARLOS INGHAM**
DIRECTOR
Ingeniero Comercial
92% de asistencia
- 5. JORGE BUNSTER**
DIRECTOR
Ingeniero Comercial
100% de asistencia
- 6. MANUEL BEZANILLA**
DIRECTOR
Abogado
92% de asistencia
- 7. FRANCISCO JAVIER LEÓN**
DIRECTOR
Ingeniero Civil
100% de asistencia

Administración



VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA

Lorenzo Gazmuri
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO
Ingeniero Civil Eléctrico



GERENCIA GENERAL

Arturo Natho
GERENTE GENERAL
Ingeniero Civil Industrial

Administración



GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS Y LEGALES

Alejandro Palma
GERENTE DE ASUNTOS CORPORATIVOS Y LEGALES
Abogado



CONTRALORÍA

Ángel Rubio
CONTRALOR
Ingeniero Comercial



GERENCIA CORPORATIVA DE GESTIÓN Y DESARROLLLO

Leonardo Ljubetic
GERENTE CORPORATIVO DE GESTIÓN Y DESARROLLO
Ingeniero Civil Industrial



GERENCIA REGIONAL DE LUBRICANTES

Juan Pablo Doñas
GERENTE REGIONAL DE LUBRICANTES
Ingeniero Civil Industrial



GERENCIA INGENIERÍA

Alfredo Jalón
GERENTE DE INGENIERÍA
Ingeniero Civil Industrial



GERENCIA MARKETING

Gloria Ledermann
GERENTE MARKETING
Ingeniero Civil Industrial



GERENCIA OPERACIONES

Lorena Oliver
GERENTE OPERACIONES
Ingeniero Civil Industrial



GERENCIA DE GESTIÓN HUMANA

Jorge Garcés
GERENTE DE GESTIÓN HUMANA
Psicólogo

Administración



GERENCIA COMERCIAL

José Ignacio Depassier
GERENTE COMERCIAL
Ingeniero Civil Industrial



GERENCIA ADM. Y FINANZAS

Juan Andrés Diuana
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
Ingeniero Civil Industrial



GERENCIA DE TECNOLOGÍA

César Valdés
GERENTE DE TECNOLOGÍA
Ingeniero Civil Industrial

Administración

Vinko Agüero
GERENTE DE OFICINA ZONA SANTIAGO
Ingeniero Civil Mecánico

Alberto Ferrand
GERENTE DE OFICINA ZONA NORTE
Ingeniero Comercial

Francisco Labbé
GERENTE NEGOCIO INDUSTRIAL
Ingeniero Civil Químico

Cristián Montero
GERENTE DE VENTAS INDUSTRIALES
Ingeniero Comercial

Diego Peñafiel
GERENTE DE ESTACIONES SERVICIO
Ingeniero Civil Industrial

Alejandro Pino
GERENTE DE OFICINA ZONA SUR
Ingeniero Comercial

Santiago Santa Cruz
GERENTE DE OFICINA ZONA CENTRAL
Ingeniero Comercial

Enrique Sotz
GERENTE DE OPERACIONES REGIONALES
Ingeniero Civil Mecánico

Javier Narbona
DIRECTOR ACADEMIA COPEC
Psicólogo

Juan Carlos Carrasco
ASESOR LEGAL
Abogado

Evelyn Andaur
SUBGERENTE DE SISTEMAS
Ingeniero Civil Industrial

Alejandro Álvarez
SUBGERENTE DE ABASTECIMIENTO
Ingeniero Civil Industrial

Andrea Aranda
SUBGERENTE DE ASUNTOS PÚBLICOS
Periodista

Cristián Balart
SUBGERENTE DE INNOVACIÓN DIGITAL
Ingeniero Civil Industrial

Juan Carlos Balmaceda
SUBGERENTE LEGAL
Abogado

Jean Philippe Cazenave
SUBGERENTE DE EXPERIENCIA CLIENTES
Ingeniero Comercial

Cristián Condell
SUBGERENTE DE LUBRICANTES
Ingeniero Civil Industrial

Javier Donoso
SUBGERENTE DE MARKETING
Ingeniero Comercial

Camilo Garcés
SUBGERENTE DE AUDITORÍA
Ingeniero Comercial

Álvaro Latorre
SUBGERENTE DE PROYECTOS Y CONSTRUCCIONES
Ingeniero Civil

Javier Lavandero
SUBGERENTE DE LOGÍSTICA
Ingeniero Civil Eléctrico

Francisco Lehuedé
SUBGERENTE DE PLANIFICACIÓN COMERCIAL
Ingeniero Civil Industrial

Pablo Marchant
SUBGERENTE DE FINANZAS
Ingeniero Civil Industrial

Hernán Molina
SUBGERENTE DE PLANTA LUBRICANTES
Ingeniero Civil Mecánico

Juan Rueda
SUBGERENTE DE DESARROLLO Y ESTUDIO
Ingeniero Comercial

Eduardo Sáez
SUBGERENTE DE PLANTAS
Ingeniero de Ejecución Mecánica

Rodrigo Silva
SUBGERENTE DE INGENIERÍA DE PLANTAS
Ingeniero Civil

Juan Ignacio Swett
SUBGERENTE DE OPERACIÓN COMERCIAL
Ingeniero Comercial

Jaime Vera
SUBGERENTE DE CONTABILIDAD
Contador Auditor

Benjamín Westeneck
SUBGERENTE DE ANÁLITICA E INVERSIONES
Ingeniero Civil Industrial

Comités

Para la toma de decisiones, en Copec contamos con comités conformados por directores y ejecutivos. Durante 2020, sesionaron los siguientes comités:

COMITÉ	INTEGRANTES	PRINCIPALES RESPONSABILIDADES	SESIONES	Nº SESIONES 2020
Comité de Control Interno	Gerente General. Gerente de Administración y Finanzas. Gerente Comercial. Gerente de Operaciones. Contralor. Subgerente de Auditoría.	<ul style="list-style-type: none"> → Tomar conocimiento del funcionamiento del sistema de control interno y gestión de riesgos. → Minimizar el riesgo de ocurrencia de fraudes. → Impulsar y supervisar que las áreas implementen los planes de acción comprometidos. → Promover la mejora continua del ámbito de control interno. 	Trimestralmente	4
Comité de Crisis	Vicepresidente Ejecutivo. Gerente General. Gerente de Asuntos Corporativos y Legales. Subgerente de Asuntos Públicos. Gerente de Operaciones. Gerente Comercial. Gerente de Estaciones de Servicio. Gerente Industrial. Gerente de Marketing. Gerente de Gestión Humana. Gerente de Ingeniería. Subgerente de Abastecimiento. Gerente de Administración y Finanzas. Subgerente de Analítica e Inversiones. Gerente de Arcoprime.	<ul style="list-style-type: none"> → Este comité es activado en situaciones de crisis que afectan o impactan a la Compañía. Lo lidera el gerente general y la composición de sus miembros dependerá del tipo de crisis. Su objetivo es abordar la crisis, mitigar sus efectos y gestionarla hasta su control. Durante 2020 sesionó por dos contingencias: crisis social post octubre de 2019 y crisis sanitaria producto de la pandemia por coronavirus. 	Sesiona en casos de crisis. Cuando las circunstancias lo ameriten.	Producto de la crisis sanitaria sesionó de forma continua desde el 13 de marzo en adelante. (diariamente los primeros meses, luego día por medio y semanalmente hasta septiembre).

Comités

COMITÉ	INTEGRANTES	PRINCIPALES RESPONSABILIDADES	SESIONES	Nº SESIONES 2020
Comité de Finanzas	Dos directores. Gerente General. Gerente de Administración y Finanzas. Subgerente de Finanzas. Gerente de Asuntos Corporativos y Legales.	→ Revisión de estados financieros, proyecciones, análisis de cartera u otros temas de índole financiera.	Semestralmente	1
Comité de Inversiones	Gerente General. Gerente Comercial. Gerente Industrial. Gerente de Estaciones de Servicio. Gerentes de Oficina. Subgerente de Analítica e Inversiones. Gerente de Ingeniería. Subgerencia de Proyectos y Construcción. Jefatura de Ingeniería en Proyectos y Construcción.	→ Definir el programa de inversión anual del periodo siguiente, en conocimiento de áreas involucradas y el gerente general.	Anual	2
Comité de Sistemas	Gerente General. Gerente de Tecnología. Contralor. Gerentes de áreas.	<ul style="list-style-type: none"> → Presentar, aprobar y darle seguimiento al Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas. → Reporte y seguimiento del adecuado funcionamiento de todo el entorno de Tecnología y Sistemas. → Reporte y seguimiento de: avance del plan anual de iniciativas de tecnología asociadas a los negocios y posibles riesgos; inversiones y gastos significativos en tecnología y su impacto; hechos relevantes de auditorías sobre el entorno de Tecnología y Sistemas; hechos relevantes en torno al plan de seguridad y su respectivo avance; políticas y estándares tecnológicos y sus posibles actualizaciones; tendencias actuales y futuras de las tecnologías que pueden afectar los planes estratégicos de la empresa. 	Bimensual	4

Comités

COMITÉ	INTEGRANTES	PRINCIPALES RESPONSABILIDADES	SESIONES	Nº SESIONES 2020
Comité de Iniciativas Sociales	Gerente de Asuntos Corporativos y Legales. Subgerente de Asuntos Públicos. Jefe de Sostenibilidad y Comunidades. Gerente Comercial. Gerente de Estaciones de Servicio. Gerente Industrial. Gerente Gestión Humana. Gerente de Ingeniería. Gerente de Marketing. Gerente de Operaciones.	→ Es convocado de manera extraordinaria, con el fin de revisar los proyectos y aportes de Copec al país con motivo de la pandemia, a través del programa “Copec al Servicio de Chile”. El comité es dirigido por la subgerente de Asuntos Públicos y su objetivo es evaluar las iniciativas, realizar un control y seguimiento de ellas.	Semanal	13 Sesionó desde el 19 de junio al 30 de septiembre.
Comité de Sostenibilidad	Gerente General. Gerente de Asuntos Corporativos y Legales. Subgerente de Asuntos Públicos. Jefe de Sostenibilidad y Comunidades. Gerente Comercial. Gerente de Estaciones de Servicio. Gerente Industrial. Gerente Corporativo Desarrollo y Gestión. Gerente de Gestión Humana. Gerente de Ingeniería. Gerente de Marketing. Gerente de Operaciones. Gerente Arcoprime.	→ Establecer lineamientos, prioridades y revisión de avances en la estrategia de Sostenibilidad, plan de acción para cada periodo y proyectos de la Compañía. → El Comité de Sostenibilidad sesiona por primera vez el 11 de noviembre de 2020.	Mensual	2
Comité de Innovación	Tres directores. Gerente General. Gerente Corporativo de Desarrollo y Gestión.	→ Evalúa las inversiones y proyectos en innovación que se presentan mensualmente.	Mensual	12
Comité de Salud y Seguridad	Gerente General. Gerente de Gestión Humana. Gerente Comercial. Gerente de Ingeniería. Gerente de Operaciones. Subgerente de Plantas. Subgerente de Logística. Subgerente de Lubricantes. Jefe de MPS. Jefe de Prevención. Jefe de Prevención Minería. Jefe de Gestión de Riesgos.	→ Informa a la Gerencia General sobre los principales indicadores de seguridad y accidentabilidad, en faenas mineras, operaciones Copec y sobre el cumplimiento de programas de salud, análisis de incidentes graves y de alto potencial; además de planes de acción e innovaciones en cuanto a la seguridad de las personas, instalaciones y el medioambiente.	Trimestralmente	3

GESTIÓN ÉTICA, CUMPLIMIENTO Y RIESGOS

Para nuestra Compañía, el cumplimiento de la normativa vigente y los principios éticos son parte estructural del desarrollo del negocio. La ética en nuestra forma de operar, tanto en lo individual como en lo colectivo, es parte de la identidad de Copec.

En 2020 aprobamos y/o renovamos las siguientes políticas, que nos ayudan a seguir robusteciendo nuestro actuar ético.

- Política de Sostenibilidad.
- Política de Donaciones y Aportes de Carácter Social.
- Política de Regalos e Invitaciones.
- Política Anticorrupción y otras Defraudaciones, como complemento del Modelo de Prevención de Delitos.



Estación de servicio Las Condes, Región Metropolitana.

Desde 2020 contamos con un Oficial de Ética y Cumplimiento dedicado de forma exclusiva a liderar el Programa de Ética Corporativa y Cumplimiento en materia de Libre Competencia, Protección de Datos Personales y Protección al Consumidor (reemplazó al anterior Oficial de Cumplimiento). Además, formalizamos el "Actuar Ético" como uno de los cuatro pilares para lograr nuestro propósito como Compañía.

El Código de Ética consolida la visión corporativa en términos de gestión, siendo obligación para todos los trabajadores darle

cumplimiento, al igual que para quienes se relacionan a diario con la Compañía: contratistas, prestadores de servicios, proveedores, asesores, concesionarios y clientes. El documento está disponible en la intranet y en la web corporativa.

Tenemos un Canal de Reporte Ético para informar sobre infracciones al Código de Ética, a las normas de Libre Competencia y a la Ley 20.393¹ de Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica de forma anónima y con garantías de no sufrir represalias.

1. La Ley N° 20.393, es una ley chilena, que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas por los delitos mencionados en dicha Ley, cometidos por sus dueños, controladores, responsables, ejecutivos principales, trabajadores, prestadores de servicios externos, proveedores, y cualquier persona que tenga un vínculo contractual con Copec.



Copec cuenta con un Comité de Ética, cuyo rol está regulado en un estatuto aprobado por el Directorio. Entre otras funciones, le corresponde a este comité proponer acciones para promover una cultura de integridad en la Compañía.

El 2020, aplicamos la encuesta de Percepción de Valores y Ética Empresarial desarrollada por la Fundación Generación Empresarial, con el objetivo de medir la percepción de los trabajadores sobre los valores corporativos.

Contamos con un Encargado de Prevención de Delitos, dedicado a liderar el Modelo de Prevención de Delitos (MPD) que está certificado y que define las normas, políticas y procedimientos para prevenir la comisión de los delitos que sean aplicables a las operaciones de Copec, según lo establecido en la Ley N° 20.393.

Hemos capacitado a un 93% de los trabajadores de Copec en la nueva versión del Curso de Prevención de Delitos.

En el año 2020, complementando nuestro MPD, lanzamos la Política Anticorrupción y otras Defraudaciones, con lo cual reafirmamos nuestro compromiso de no tolerar este tipo de delitos, dentro de lo cual se incluye cualquier tipo de contribución política y/o benéfica como un medio de soborno y corrupción.

Recertificamos el MPD en las filiales CSI y Vía Limpia y actualizamos el documento incorporando los nuevos delitos establecidos en la Ley N° 20.393. Realizamos las capacitaciones pertinentes para dar a conocer el alcance de estas incorporaciones, directamente vinculadas a la pandemia Covid-19: fraude a las prestaciones del seguro de cesantía y exigencia a concurrir al lugar de trabajo en condiciones de cuarentena. La nueva versión del MPD fue publicada en la web de Copec y en el Portal de Proveedores.

100% de directores, trabajadores y proveedores recibió la nueva Política Anticorrupción y otras Defraudaciones.

Las normas sobre Libre Competencia constituyen un principio fundamental, debido a que son esenciales para el desarrollo de los mercados en los que participa Copec y porque promueven el respeto al consumidor y a sus competidores. A través de nuestra Política de Libre Competencia, la Compañía impulsa el funcionamiento de una economía libre, estableciendo las directrices a las que adhieren Copec y sus empresas filiales en todas las operaciones del negocio, tanto hacia nuestros clientes, distribuidores y proveedores, como hacia nuestros competidores.

Para reforzar nuestra cultura de la integridad, en 2021 tendremos una semana dedicada a la difusión y participación activa de todos nuestros trabajadores. La "Semana de la Integridad" busca resaltar la importancia de los valores corporativos. Otra acción proyectada para este año es fortalecer el Canal de Reporte Ético, formalizando los procesos de gestión de denuncias, de investigaciones y de adopción de medidas y planes de acción a través de procedimientos formales, de público acceso a los trabajadores. Adicionalmente, en términos de cumplimiento, tenemos como desafío implementar el MPD en nuestras filiales vinculadas al negocio de las nuevas energías y la nueva movilidad.

Durante 2020 no hubo denuncias por casos de corrupción, discriminación ni acciones jurídicas pendientes o finalizadas por infracciones a las normas de Libre Competencia.

94%

Trabajadores participantes en cursos de ética empresarial.

83%

Trabajadores participantes en cursos de libre competencia.

DENUNCIAS RECIBIDAS A TRAVÉS DEL CANAL DE REPORTE ÉTICO

Total de denuncias recibidas (a través de cualquier canal de denuncia)	41
Número de denuncias investigadas	36 ²
Cantidad de despidos originados por denuncias investigadas	5
Número de denuncias recibidas vinculadas con acoso laboral	1
Número de denuncias recibidas vinculadas con acoso sexual	0
Número de denuncias recibidas vinculadas con discriminación	0
Número de denuncias vinculadas con el Modelo de Prevención de Delitos	1
Reclamos comerciales recibidos a través del canal de denuncias	147 ³
Reclamos laborales recibidos a través del canal de denuncias	7
Reclamos de índole ético recibidos a través del canal de denuncias (como robo o fraude), ocurridos en estaciones de servicio.	12

2. 5 fueron desechadas por falta de mérito.

3. 137 de estos reclamos responden a un proceso de cambio de la Web, que vinculó el canal de denuncias con nuestro canal LLámanos.

TRABAJADORES FORMADOS EN EL CURSO MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

	HOMBRE	MUJER
Ejecutivos (gerentes y subgerentes)	37	4
Jefaturas, encargados de área y profesionales	465	179
Trabajadores en general	201	116
Total	703	299

TRABAJADORES FORMADOS EN LA LEY N°20.393

	HOMBRE	MUJER
Ejecutivos (gerentes y subgerentes)	37	4
Jefaturas, encargados de área y profesionales	408	155
Trabajadores en general	171	99
Total	616	258

TRABAJADORES FORMADOS EN EL CURSO DE LIBRE COMPETENCIA

	HOMBRE	MUJER
Ejecutivos (gerentes y subgerentes)	32	4
Jefaturas, encargados de área y profesionales	416	153
Trabajadores en general	183	99
Total	631	256

Gestión de riesgos

Copec cuenta con una Política de Gestión de Riesgos y una matriz de riesgos que actualizamos anualmente, integrando además revisiones y controles permanentes de los distintos procesos estratégicos, en sus diversas líneas de negocios y mercados. La supervisión de cada uno de estos temas está en manos del Comité de Riesgos, instancia que está integrada por un director especialmente designado para este efecto, el gerente general, Contralor, gerente de Administración y Finanzas, gerente de Operaciones, gerente Comercial, gerente de Asuntos Corporativos y Legales y el jefe de Gestión de Riesgos.

Riesgos emergentes

NOMBRE	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	POTENCIAL IMPACTO	ACCIONES DE MITIGACIÓN
Estallido social	Manifestaciones, protestas y movilizaciones, que afecten la seguridad y salud de trabajadores, colaboradores y clientes; impacten los activos e instalaciones de la Compañía y alteren la continuidad operacional/comercial.	Salud de las personas, continuidad operacional, impacto en las ventas.	Comités de Alerta y de Crisis, teletrabajo, flexibilidad horaria y sistemas de protección de instalaciones.
Cambios sociales y tecnológicos	Cambios en el comportamiento de las personas que impliquen una disminución significativa en el consumo de combustible.	Impacto en las ventas de combustible.	Diversificación de soluciones para la movilidad: energía solar y electromovilidad, entre otros.
Riesgos biológicos (pandemia)	Amenazas biológicas (pandemia o epidemia) que restrinjan la movilidad de la población, afecten la salud de los trabajadores y ralenticen o paralicen las operaciones propias, de clientes y/o proveedores.	Salud de las personas, continuidad operacional, impacto en las ventas.	Comités de Alerta y de Crisis, teletrabajo, flexibilidad horaria y medidas de protección para aquellos trabajadores que deban desempeñar labores en terreno (instructivo de medida de protección personal, restricción de vuelos y reuniones presenciales, control de temperatura, disposición de mascarillas y productos de sanitización, distanciamiento social, entre otros).

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

Uno de los hitos de 2020 fue la aprobación, por parte del Directorio, de nuestra Política y Estrategia de Sostenibilidad Corporativa. La política declara los principios, ámbitos y ejes de la gestión sostenible de Copec; mientras que la estrategia fija metas, plazos y acciones. El Comité de Sostenibilidad es el encargado de revisar lineamientos, avances en el cumplimiento del plan para cada periodo y los proyectos de valor compartido de la Compañía.

En términos de gobernanza, fortalecimos la gestión de sostenibilidad con la creación de la Subgerencia de Asuntos Públicos, que abarca las comunicaciones organizacionales internas y externas, la sostenibilidad y la gestión territorial de la Compañía. Esta estructura refleja una nueva mirada en cuanto a la relación que tenemos con nuestro entorno.



Estación de servicio Antofagasta, Región de Antofagasta.

En 2020, Copec inició un proceso de identificación y actualización de todos sus grupos de interés a nivel nacional y regional. El desafío para 2021 es contar con planes de relacionamiento alineados con el propósito, objetivos y metas de la Compañía⁴.

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad considera todas las audiencias definidas en el propósito de Copec e integra nuestra contribución al cumplimiento de nueve Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

4. Más información sobre este plan en el Capítulo 2, Capital Social.

En 2021 nuestro objetivo es implementar un trabajo de vinculación y gestión territorial, mediante un plan de relacionamiento alineado con el propósito, objetivos y metas de Copec.

Compromiso audiencia	Objetivos	ODS
<p>Medioambiente</p> <p>Cuidamos el medio ambiente y entorno en todas nuestras operaciones, cumpliendo la normativa vigente y compromisos ambientales, desafiándonos a ser un referente en nuestra industria en la transición energética hacia energías más limpias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Preservar la biodiversidad de los ecosistemas cercanos a las operaciones de Copec. → Desarrollar productos y servicios bajos en carbono, avanzar hacia la carbono neutralidad, proteger el recurso hídrico y acelerar la transición hacia energías más limpias. → Reducción y valorización de residuos operacionales no peligrosos de Copec. 	    
<p>Sociedad</p> <p>Estamos comprometidos con el país y el desarrollo local de nuestras comunidades, conscientes de que somos un motor de impulso para el emprendimiento, la generación de oportunidades y el mejoramiento de la calidad de vida de quienes están en torno a todas nuestras estaciones de servicio y plantas industriales.</p> <p>Promovemos iniciativas de valor compartido que nacen del diálogo y acuerdo con las comunidades en las que estamos presentes, impulsamos el desarrollo local, la calidad de vida y el emprendimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Aportar al desarrollo del país y de las comunidades aledañas a nuestras plantas y estaciones de servicio, mediante iniciativas de valor compartido, proyectos público-privado y aportes de carácter social que promuevan el crecimiento y generen nuevas oportunidades para las personas. → Queremos ser un actor más de la sociedad y que nos reconozcan como una empresa ciudadana. 	    

Compromiso audiencia

Equipo ampliado

Tenemos a las personas al centro de nuestras acciones, promoviendo ambientes de trabajo seguros y saludables, aportando al desarrollo de carrera y formación de liderazgos, de manera inclusiva y en igualdad de condiciones. Queremos que nuestros trabajadores se sientan orgullosos de ser parte de nuestra empresa.

Vemos a nuestros concesionarios, transportistas y proveedores como aliados estratégicos en la consolidación, fortalecimiento y liderazgo de nuestras estaciones de servicio. Estamos comprometidos con su desarrollo entendiendo que son parte fundamental de nuestra actividad aportando a la empleabilidad y economía local.

Objetivos

- Promover de manera continua el desarrollo personal y profesional de forma inclusiva y en igualdad de oportunidades de todos los trabajadores de la Compañía.
- Fortalecer como aliados estratégicos a concesionarios de estaciones de servicio, transportistas, distribuidores, contratistas, empresas colaboradoras de la operación industrial y proveedores.
- Consolidar planes de formación y desarrollo para atendedores de estaciones de servicio.

ODS



Clientes

Nos comprometemos a ser primeros en servicio y a trabajar para todas las personas, empresas e industrias que viven en movimiento en las ciudades y carreteras del país. Entregamos combustible, energía, alimentos, productos y servicios de primera necesidad y lo hacemos con agilidad, calidad y confianza.

Mantenemos canales de comunicación directos para informar y responder de manera oportuna y clara las consultas de nuestros clientes, ayudándolos a tomar las mejores decisiones.

- Ser reconocidos por nuestra cultura de sostenibilidad, valorados como empresa ciudadana, manteniendo nuestra posición como primeros en servicio.
- Alinear objetivos estratégicos de Copec con clientes industriales.



Accionistas

Trabajamos de manera responsable, ética e inclusiva, con transparencia y respeto respondiendo al mandato de nuestros accionistas.

Actuamos con responsabilidad y respeto, adoptando las mejores prácticas y fomentado la ética y transparencia en todos nuestros negocios y en relación a los distintos grupos de interés. Reportamos nuestro desempeño social, ambiental y económico a nuestros accionistas y otros grupos de interés para que puedan tomar decisiones informadas sobre la compañía.

- Consolidar y fortalecer nuestro Gobierno Corporativo en libre competencia, sostenibilidad, gestión de riesgos, cultura ética y cumplimiento.





MODELO DE NEGOCIO

NUESTROS CAPITALES

Nuestro modelo de creación de valor considera cada uno de los **capitales** que se vinculan con nuestra capacidad como empresa para crear valor a lo largo del tiempo.



● Estación de servicio San Javier, Región del Maule.

CAPITAL FINANCIERO ^{5.}

Nuestra gestión financiera está enfocada en entregar un nivel de rentabilidad atractivo, en el largo plazo, a nuestros accionistas. Lo hacemos a través de un modelo de gestión sostenible, que respeta los intereses de todos los actores con los cuales nos vinculamos y actuando como un buen ciudadano corporativo con cada uno de ellos.

Algunas de nuestras decisiones financieras se ajustan a nuestro mandato de asegurar toda la cadena de abastecimiento de combustible, sin importar las contingencias o las crisis que se puedan presentar. Durante el año 2020, alcanzamos en Chile ventas por casi US\$ 7.000 millones, un 18% menos de las registradas el año 2019. Esta caída es explicada principalmente por una baja en los m³ vendidos, producto de las restricciones de movilidad gatilladas por la crisis sanitaria.

5. La información financiera de este reporte se aborda consolidadamente incluyendo a Copec Chile y sus filiales nacionales, Terpel Consolidado (Terpel Colombia y filiales) y Mapco (Mapco Express, Copec Inc, Copec Overseas).

En el periodo de este informe, las ventas físicas de combustibles, incluyendo exportaciones, fueron un 12,8% menos que el año anterior, alcanzando los 9 millones de m³. A nivel nacional, la participación de mercado alcanza el 58,6% sin exportación. El canal de concesionarios alcanzó 5 millones de m³, 10,7% menos respecto de 2019; mientras que el canal industrial, que incluye exportación, registró un total de ventas de 3,9 millones de m³, esto es, un 15,4% inferior al periodo anterior.

En el negocio de lubricantes, que incluye aguas, refrigerantes y lubricantes, las ventas alcanzaron los 93 millones de litros, 1,8% menos que en 2019 y la participación de la marca Mobil en el mercado de lubricantes llegó a un 48,5%.

Valor económico generado y distribuido Copec (M\$)	2018	2019	2020
Ingresos por ventas	5.391.284.956	5.801.449.247	4.743.000.730
Otros ingresos	58.805.527	67.479.010	73.032.226
Valor económico directo generado	5.450.090.483	5.868.928.257	4.816.032.956
Gastos operativos	5.174.019.421	5.604.756.045	4.527.142.587
Remuneración trabajadores	49.143.547	50.272.304	51.711.149
Pagos a proveedores de capital	110.294.924	145.644.941	92.345.040
Inversión en medio ambiente y comunidades	4.235.487	4.152.000	6.354.371
Pagos al Estado	54.674.330	50.436.119	34.435.699
Total valor económico distribuido ⁶	5.392.367.709	5.855.261.408	4.711.988.846
Valor económico retenido	57.722.774	13.666.849	104.044.110

6. El valor económico distribuido varía respecto al 2019 producto de un ajuste metodológico.



Estación de servicio Sierra Gorda, Región de Antofagasta.

Inversiones

En 2020, en el marco de la crisis sanitaria, la Compañía tomó la decisión de reducir nuestro plan de inversiones con el fin de asegurar el financiamiento requerido, controlar gastos y garantizar el trabajo de todas las personas que forman Copec.

Invertimos principalmente en áreas de negocios en que podemos crear valor de manera sostenible, siempre con la mirada en el largo plazo y con la innovación como atributo.

Este año, realizamos dos grandes inversiones en infraestructura:

1. El electroterminal El Conquistador de Maipú, ubicado en la Región Metropolitana, el más grande del país y Sudamérica, y una pieza clave para la modernización de la red de transporte público eléctrico. El proyecto fue desarrollado en conjunto con Kaufmann y el operador STP (Servicio de Transportes de Personas) y estructurado a través de un joint venture con Kaufmann⁷.

7. Más información sobre este plan en el Capítulo 2, Capital Social.

El electroterminal cuenta con una superficie de 15 mil m², 57 cargadores eléctricos de alta potencia y una flota de 215 buses eléctricos que tienen capacidad para 90 pasajeros y autonomía de 300 kilómetros. Esta inversión tiene un potencial de beneficio para 600 mil personas de 17 comunas de Santiago, que usan a diario el transporte público.

2. Dos nuevos tanques en la planta de Maipú, que nos permitirá ampliar nuestra capacidad de entrega y almacenamiento de combustible para toda la Región Metropolitana.

En este mismo periodo, la Compañía inauguró ocho estaciones de servicio urbanas ubicadas en las localidades de Hualpén, Malalhue, La Florida, Ovalle, Pelluhue, San Carlos, Tierra del Fuego y Tortel, una estación de servicio en carretera, en Antofagasta, y nueve tiendas Punto (una en formato XS).

Concretamos 17 remodelaciones de tiendas Pronto y abrimos un nuevo formato de Pron-

Contamos con una política conservadora en cuanto al nivel de endeudamiento, lo que nos asegura la disponibilidad de recursos para ser invertidos en forma oportuna, aprovechando mejor las oportunidades de mercado.

to stand alone en Isidora Goyenechea (Santiago). Se trata de una nueva propuesta innovadora, destinada a sorprender al cliente y a la construcción de marca.

Para seguir avanzando en la transformación hacia energías limpias y nuevas formas de movimiento, en mayo de 2020 adquirimos el 80% de la startup chilena Emoac. También ampliamos el portafolio de WIND con distintas startups como Cargo, Stem, Ampere, TurnTide, Chiper, Wallbox y 75F.

Concretamos la adquisición total de Copec Aviation, de la cual ya teníamos un 50% y cuya actividad se orienta a la compra, venta y distribución de combustible para aviación.

Con el fin de ingresar a un área diferente a las estaciones de servicio y ampliar su negocio, Copec se unió hace 20 años a Air BP, para formar Air BP Copec. La presencia internacional y la experiencia técnico-profesional de Air BP, la convirtieron en el mejor socio para este nuevo foco de inversión y desarrollo. Con el paso del tiempo, Copec generó los aprendizajes y conocimientos en el rubro, tanto en el aspecto técnico como el comercial y, tras un acuerdo entre las partes, se independizó en 2020 de Air BP, para crear la nueva filial Copec Aviation, con la que se espera potenciar una visión a largo plazo de este canal y complementarlo con otros negocios similares como Terpel Aviation.

Copec Consolidado

Cifras destacadas 2020 ⁸

INGRESOS MM\$ ⁹

9.582.991

-20% en relación a 2019

EBITDA MM\$

391.297

-16% en relación a 2019

Inversión activos fijos MM\$

143.383

-14% en relación a 2019

Resultado Operacional MM\$

191.826

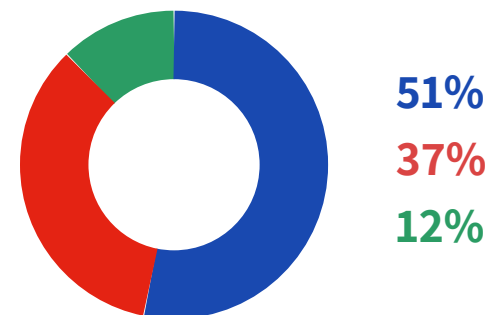
-33% en relación a 2019

Utilidad neta MM\$ ¹⁰

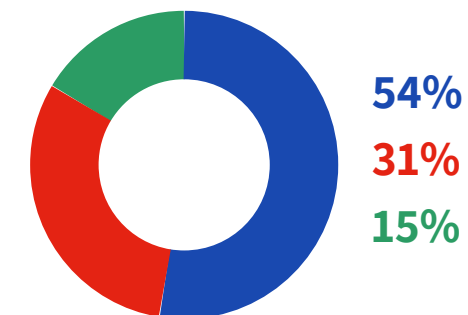
88.201

-36% en relación a 2019

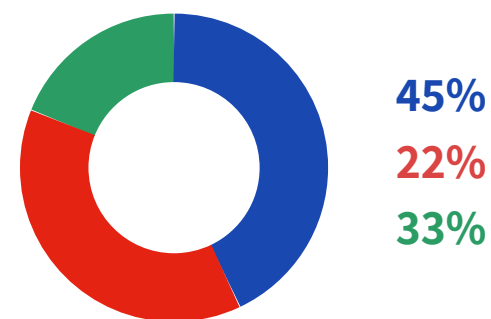
Ingresos



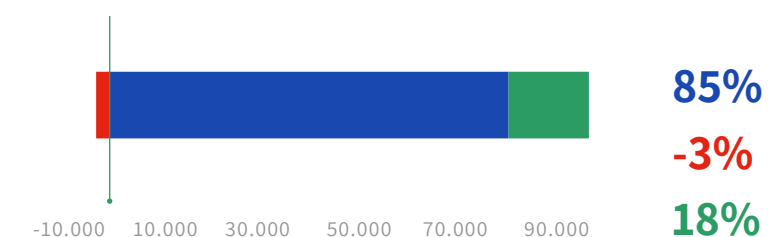
EBITDA



Inversión activos fijos



Utilidad Neta



● Copec Chile ● Terpel Consolidado ● Mapco

2020 MM\$	COPEC CHILE	TERPEL CONSOLIDADO	MAPCO	TOTAL
Ingresos	4.887.847	3.540.881	1.154.263	9.582.991
EBITDA	209.898	121.342	60.058	391.297
Inv. Activos Fijos	64.615	31.627	47.141	143.383
Utilidad neta	75.260	-2.959	15.900	88.201

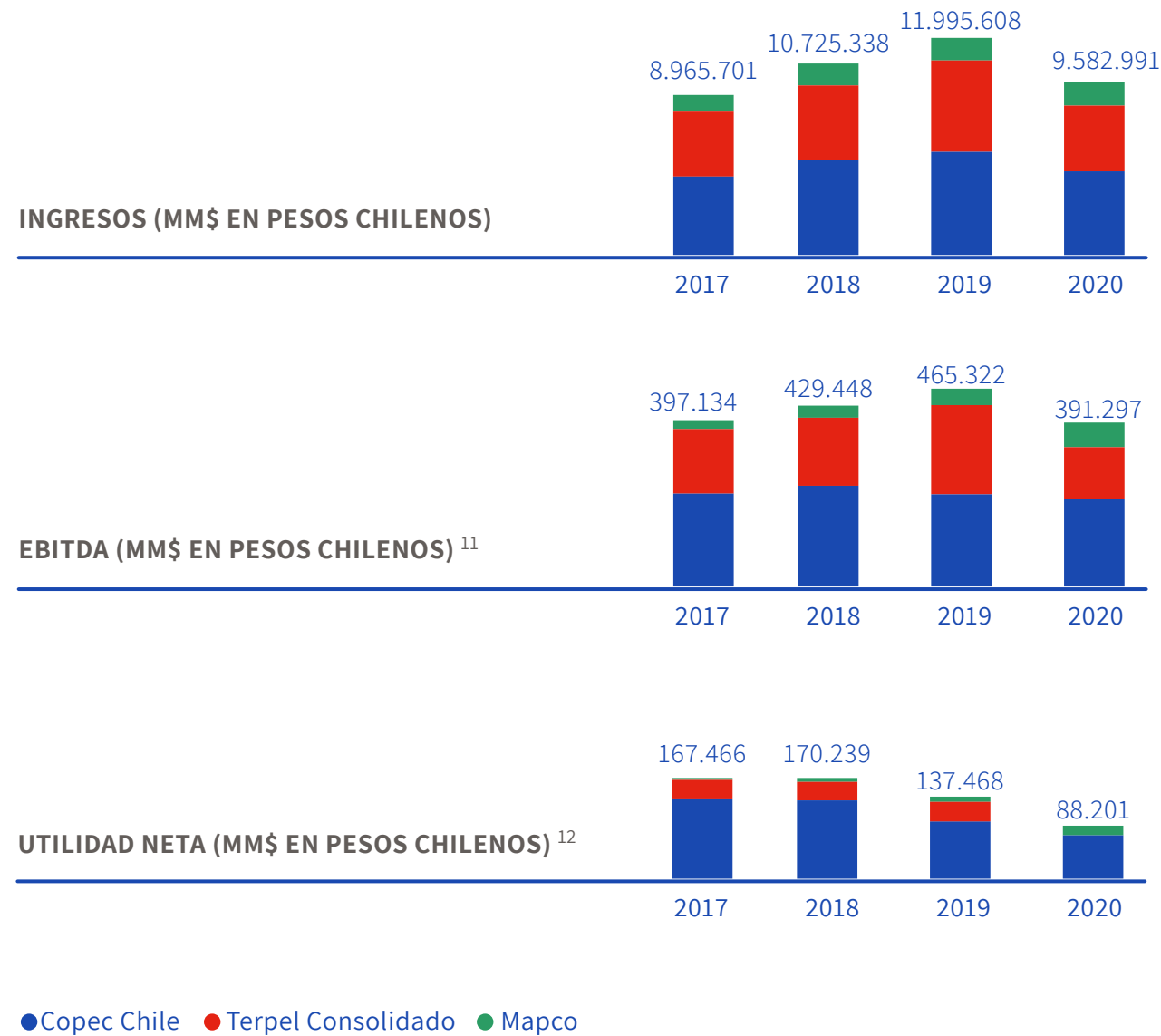
8. Copec Chile y filiales Terpel y Mapco.

9. En pesos chilenos.

10. Excluye la participación no controladora de Terpel.

Copec Consolidado

Evolución de cifras destacadas por filial

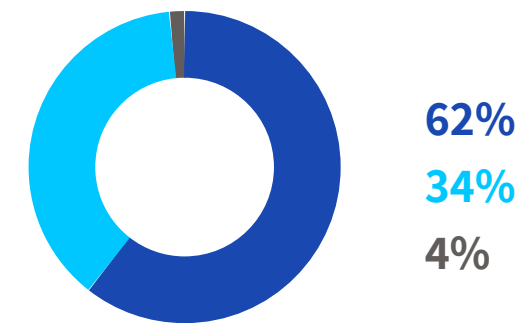


11. Considera los efectos de arrendamiento por NIIF 16.

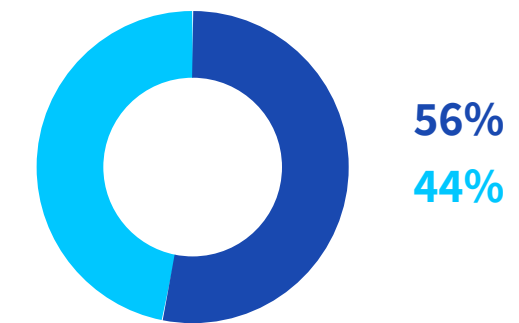
12. Excluye la participación no controladora de Terpel.

Copec Individual

Ventas valoradas por canal

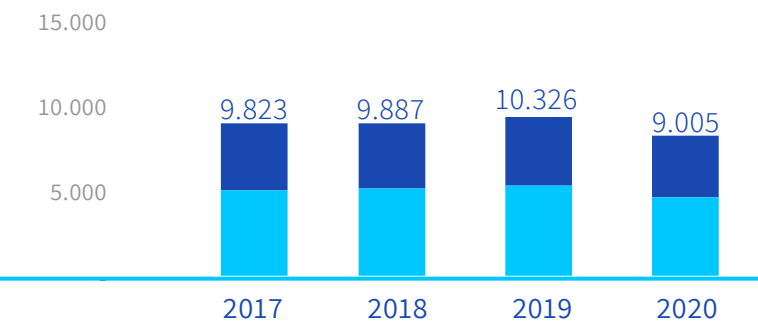


Ventas físicas combustibles por canal



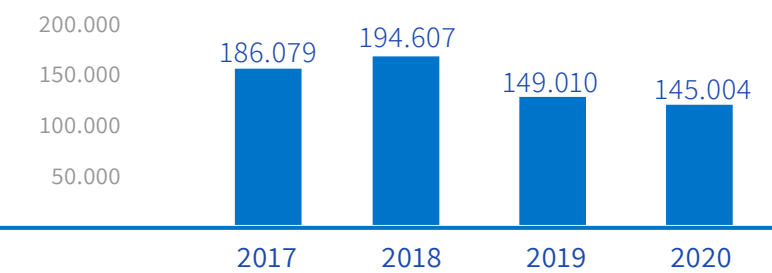
● Canal concesionarios ● Canal industrial ● Lubricantes

EVOLUCIÓN VENTAS FÍSICAS (MILES DE M³)



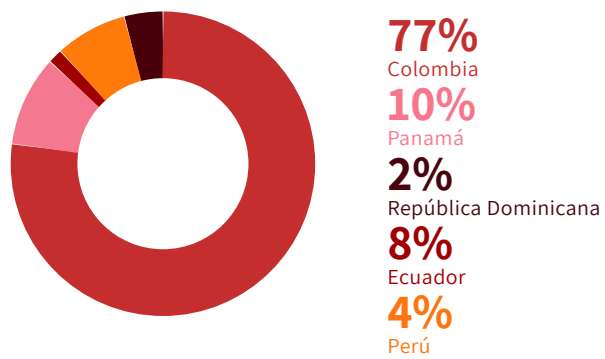
● Canal concesionarios ● Canal industrial

RESULTADO OPERACIONAL (MM\$ EN PESOS CHILENOS)

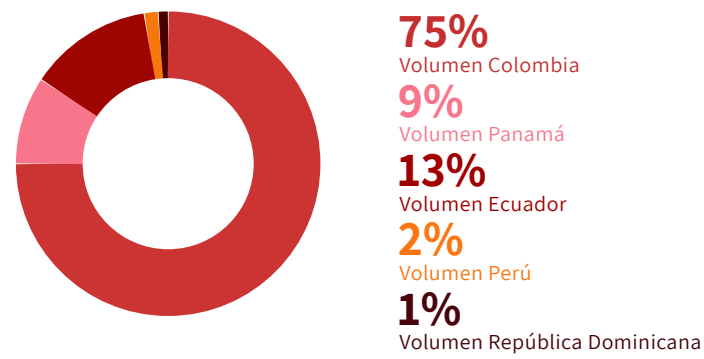


TERPEL

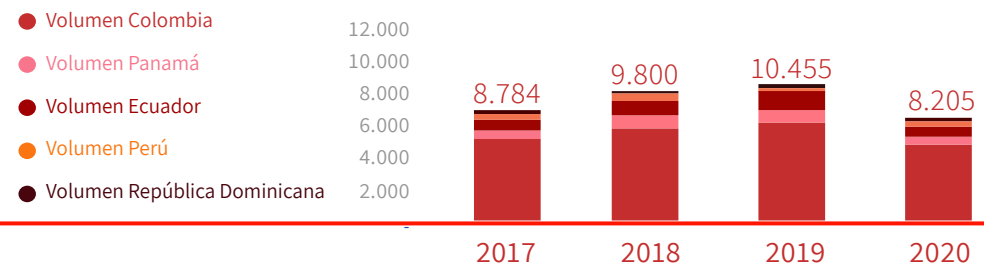
Ingresos brutos por país



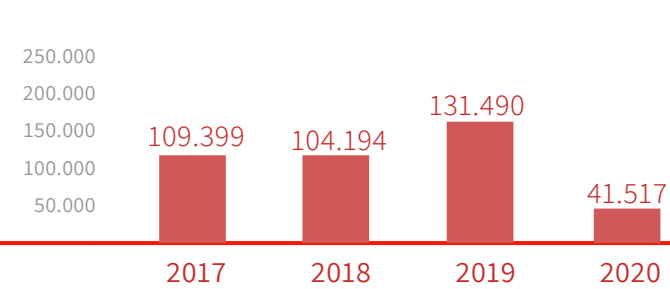
Ventas físicas combustible por país



EVOLUCIÓN DE VENTAS FÍSICAS COMBUSTIBLE (MILES DE M³)

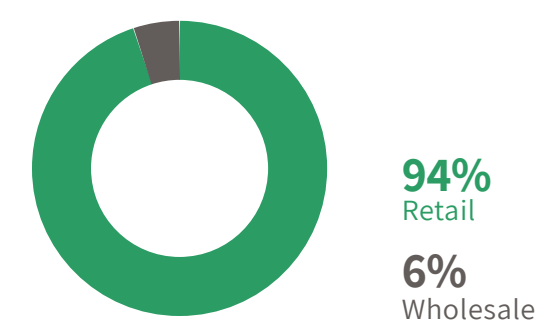


EVOLUCIÓN RESULTADO OPERACIONAL (MM\$ EN PESOS CHILENO)

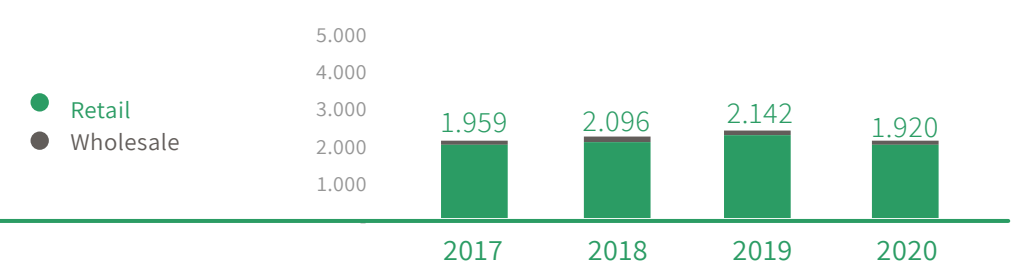


MAPCO

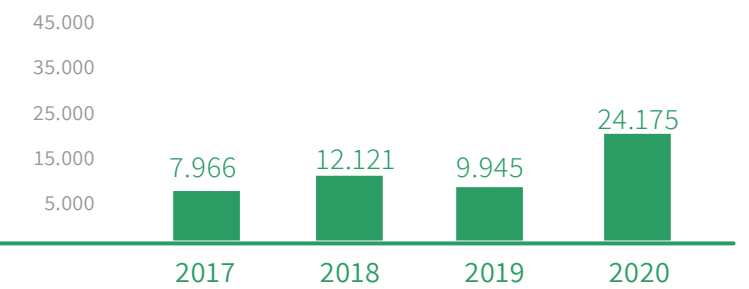
Ventas físicas por canal (Miles de M³)



EVOLUCIÓN DE VENTAS FÍSICAS COMBUSTIBLE (MILES DE M³)



EVOLUCIÓN RESULTADO OPERACIONAL (MM\$ EN PESOS CHILENO)



Estabilidad financiera

Con el fin de reforzar la estabilidad financiera y controlar los riesgos de mercado que impactan en la operación, contamos con un modelo basado en la diversificación de negocios y clientes, evaluaciones financieras de clientes y la utilización de instrumentos derivados en la medida que sean requeridos.

Entre los principales riesgos financieros de la Compañía destacan los de tipo de cambio, precio de combustible y tasa de interés.

→ **Tipo de Cambio:** la exposición a fluctuaciones de tipo de cambio está vinculada principalmente a las operaciones de importación de combustibles y lubricantes y créditos internacionales. Para cubrir las volatilidades relacionadas a las importaciones, negociamos contratos de forward de muy corto plazo (menos de 30 días), de moneda extranjera con entidades bancarias locales. Asimismo, mantenemos contratos Cross Currency Swap y cobertura natural para cubrir el riesgo de tipo de cambio asociado a los créditos internacionales.

→ **Precio de Combustible:** las fluctuaciones del precio internacional del combustible impactan el valor del inventario. Mantenemos un stock lo más acotado posible, asegurando siempre la operación de la Compañía. No mantenemos instrumentos financieros de cobertura sobre el precio de combustible.

→ **Tasa de Interés:** para los ingresos y egresos de la explotación no existe un efecto importante respecto de las variaciones de tasas de interés, dado que son inversiones y pasivos a corto plazo. Sin embargo, tenemos deuda de largo plazo en un crédito sindicado sujeto a riesgo de tasa de interés internacional, préstamos con Empresas Copec expuestos a tasa de inflación y un leasing, también afecto a tasa de inflación.

Para mitigar el riesgo de tasa de interés, evaluamos individualmente la utilización de derivados.



● Estación de servicio San Carlos, Región de Ñuble.



Estación de servicio Sagrada Familia, Región del Maule.

Actualmente, el crédito sindicado está cubierto en su totalidad, fijando la tasa en CLP. Los préstamos con Empresas Copec y leasing están expuestos a la volatilidad de la inflación, pero dado que el Banco Central tiene como misión mantener la inflación en una tasa anual de 3%, la volatilidad de la inflación estaría controlada por dicha institución.

→ **Riesgo de crédito:** riesgo de pérdida financiera que enfrenta la Compañía por la eventual incapacidad para recuperar pagos de clientes, por transacciones realizadas a crédito, junto con la posibilidad de obtener un menor retorno o pérdida en la cartera de inversiones.

Para gestionar el riesgo de crédito de las cuentas por cobrar, asignamos una línea de crédito a cada cliente, producto de un análisis individual de sus aspectos financieros y de mercado. Junto con esto, la Compañía cuenta con un sistema de bloqueo de clientes que no han cumplido con sus compromisos de pago y de aquellos que han copado sus líneas de crédito. Además, realizamos reuniones periódicas con la Gerencia General, Gerencia Comercial y Gerencia de Administración y Finanzas para analizar el estado de la cartera general y de clientes individuales. Por otro lado, para gestionar el riesgo de crédito de la cartera de inversiones, la ad-

ministración ha establecido una política de inversión en instrumentos de renta fija y en entidades de bajo riesgo.

→ **Riesgo de liquidez:** es la posibilidad de no contar con los flujos necesarios para hacer frente a la exigibilidad de sus pasivos en el corto y mediano plazo, lo que perjudica la capacidad de la Compañía para cumplir con sus obligaciones o atender proyectos de expansión e inversión relevantes.

Para mitigar este riesgo, realizamos una proyección diaria del flujo efectivo con un horizonte de 60 días, apoyada en la mantención de líneas de crédito de disponibilidad inme-

diata con las principales entidades financieras del mercado.

→ **Inversión de activos en el extranjero:** exposición de las inversiones en el extranjero producto de las fluctuaciones de tipo de cambio.

Copec mantiene inversiones en el extranjero que le permiten controlar el 58,51% de la Organización Terpel S.A., cuya moneda funcional es el peso colombiano; y el 100% de la norteamericana Mapco Express Inc., cuya moneda es el dólar estadounidense.

Copec determinó no tener coberturas financieras para los negocios en el extranjero, ya que la decisión de invertir en el extranjero lleva implícito aceptar el riesgo de moneda de ese país como un factor indivisible del negocio. Cada filial debe tener una estructura de capital óptima, desde el punto de vista de clasificadora de riesgo; su deuda está en la misma moneda que los activos, de manera de dejar fluctuando el patrimonio en la moneda funcional. Si es que llegaran a existir descalces en cada filial, estos serán gestionados mediante el uso de instrumentos financieros.



Estación de servicio Los Trapenses, Región Metropolitana.

CAPITAL HUMANO

Nuestro capital humano, las personas, son el alma de Copec y nuestra principal fortaleza. Hacen realidad la propuesta de valor de la Compañía, trabajando con pasión, con profundo compromiso y asumiendo con responsabilidad el rol que tenemos con el país y la sociedad.

Detrás de cada detalle de nuestra operación, servicio, productos y soluciones, existe un gran equipo humano, y por eso nos esforzamos en potenciar su crecimiento profesional y personal, fomentando un buen clima laboral, orgullo y pertenencia.

Buscamos las mejores prácticas e iniciativas de gestión de personas, desde la diversidad e igualdad de oportunidades, la atracción y retención del talento, los beneficios, las distintas alternativas de formación y desarrollo, compensaciones, calidad de vida, gestión del desempeño, promoviendo el feedback constante y oportuno, y velando por un actuar ético y coherente a todo nivel.

Asimismo, propiciamos ambientes de trabajo seguros y de calidad, ampliando nuestra mirada e integrando a todos quienes conforman nuestra cadena de valor como parte de un mismo equipo, el Copec ampliado, que da vida al propósito de la Compañía con la energía y el impulso necesario para movilizar y transformar.

EQUIPO AMPLIADO:

- **Trabajadores internos**
- **Trabajadores de filiales**
- **Concesionarios y atendedores**
- **Transportistas y conductores**
- **Contratistas y operarios industriales**
- **Distribuidores**
- **Proveedores**

Porcentaje de mujeres y hombres por cargo

TRABAJADORES	MUJERES	HOMBRES
Ejecutivos (gerentes - subgerentes)	8%	92%
Jefaturas, encargados de área o profesionales	29%	71%
Trabajadores en general	34%	66%
Total	29%	71%

Rotación

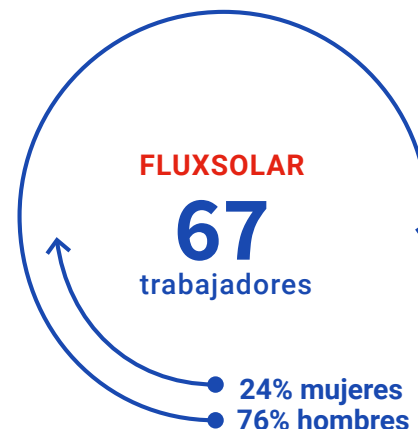
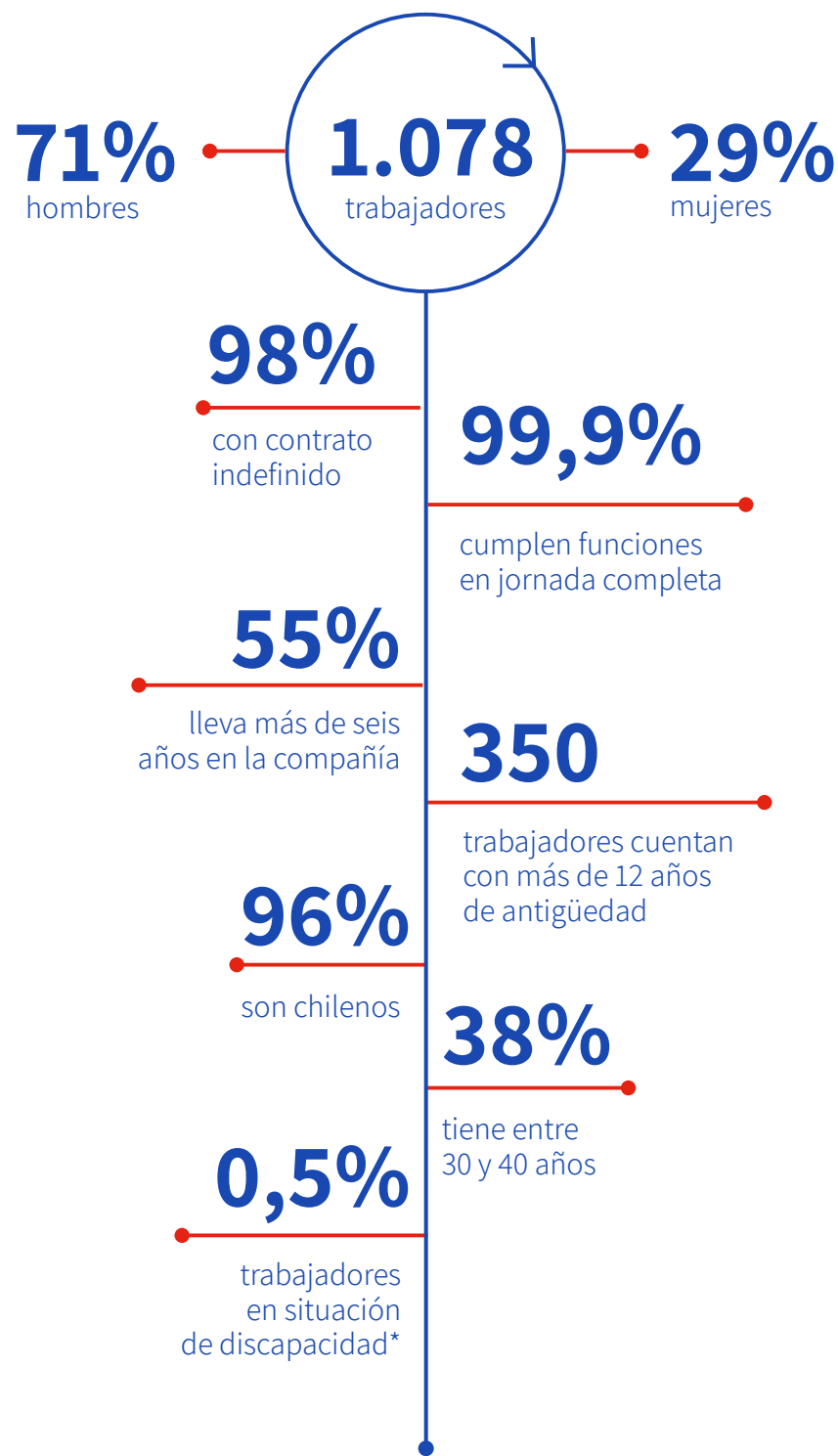
EDAD	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Menores de 30 años	10	8	18
Entre 30 y 50 años	7	26	33
Mayor de 50 años	1	13	14
Total de egresos (desvinculaciones voluntarias e involuntarias)	18	47	65
Total de egresos voluntarios (renuncias voluntarias, jubilación anticipada o fallecimiento)	14	39	53
Tasa de rotación	5%	6%	6%
Tasa de rotación voluntaria	4%	5%	5%



Chuquicamata, Cliente industrial Codelco.

Contrataciones por edad	Mujeres	Hombres	Total	Tasa
Menores de 30 años	25	34	59	53%
Entre 30 y 50 años	14	34	48	43%
Mayor de 50 años	0	5	5	4%
Total de contrataciones	39	73	112	

DOTACIÓN



* Compensado según artículo 157 del Código del Trabajo.

Nueva cultura organizacional

Los desafíos, procesos y proyectos de la Gerencia de Gestión Humana orientan y modelan la cultura organizacional requerida, para habilitar la estrategia de la Compañía y su propósito. Todo lo que hacemos, declaramos y decidimos habla de quiénes somos y cómo nos comportamos frente a nuestras audiencias; según nuestros ejes culturales representados en los compromisos de nuestro propósito: apasionados por las personas y el servicio, inspirados por la innovación y la visión de futuro, comprometidos con un actuar ético y responsable en todo lo que hacemos y desafiados por la excelencia y la calidad en cada detalle.

Desafíos:

- Acompañar la transformación cultural.
- Promover una cultura de aprendizaje.
- Impulsar la gestión del cambio.
- Fortalecer la experiencia del trabajador y la marca empleadora.
- Instalar nuevas formas de trabajo.
- Nuevos métodos de evaluación de desempeño.
- Desarrollo del liderazgo.



Estación de servicio Costanera Norte, Región Metropolitana.

Cultura de aprendizaje

A través de la formación buscamos desarrollar a las personas constantemente, para que adquieran las habilidades y competencias necesarias para los objetivos estratégicos de la Compañía y para los desafíos de la Copec del futuro. Para lograr esto, definimos cuatro ámbitos de trabajo que nos permiten impactar a todos los trabajadores según sus diferentes necesidades.

PILAR DE TRABAJO	A QUIÉN VA DIRIGIDO	AVANCES 2020
Conocimientos y habilidades específicos	Al trabajador de acuerdo a su rol o a un proyecto específico.	<p>A partir de la definición del propósito Copec y sus ejes estratégicos, buscamos posicionar a la capacitación como una herramienta al servicio del negocio, por lo que diseñamos una metodología que nos permitirá obtener un plan formativo acotado por gerencia y realizable, de alto impacto, considerando el nuevo escenario que está viviendo la organización y por efectos de la pandemia.</p> <p>Cursos realizados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programa de formación trainee industrial y para estaciones de servicio. - Ciclos de formación interna para equipos de la Gerencia Comercial (administrativos, operaciones, jefes de zona). - Academia de experiencia extraordinaria. - Programa corporativo de inglés y formación en manejo de datos (Excel, Qlicksence, Machine Learning).
Formación normativa y transversal	A todos los trabajadores de Copec, dando cumplimiento a las capacitaciones obligatorias.	<p>Durante 2020 en conjunto con el área de MPS (Medioambiente, Prevención y Seguridad), definimos una malla operacional que dio prioridad a aquellos cursos que respondieran a requisitos legales y pudieran realizarse en formato e-learning.</p> <p>Además, dimos continuidad a la malla de cursos normativos transversales: Prevención de delitos, Código de Ética, Libre Competencia, Protocolo Covid y Ciberseguridad. También realizamos algunas capacitaciones a actores expuestos, donde destacan los de Política de Donaciones y Regalos, Cumplimiento Normativo en Crisis y Compliance Tracker.</p> <p>En total se realizaron:</p> <ul style="list-style-type: none"> -13 cursos de la malla operacional. -6 cursos de la malla de cursos normativos transversales. -3 cursos para actores expuestos.

CIFRAS DE FORMACIÓN

38.805
horas de formación

566
cursos realizados

870
trabajadores formados

92%
asistencia

PARTICIPACIÓN POR GÉNERO

27%
mujeres

73%
hombres

INDICADORES DE PERCEPCIÓN

97%
satisfacción

95%
recomendación

89%
en aplicabilidad

PILAR DE TRABAJO

A QUIÉN VA DIRIGIDO

AVANCES 2020

Formación complementaria

A todos los trabajadores para potenciar su desarrollo profesional y protagonismo en su aprendizaje.

Entregamos 500 licencias de la plataforma LinkedIn Learning, nueva modalidad formativa que potencia la capacitación flexible y que fomenta el autodesarrollo, posibilitando a nuestros trabajadores el acceso a más de 14.000 cursos guiados por expertos.

Otorgamos becas de formación y desarrollo (33 de pregrado, 11 de postgrado en Chile y 4 de postgrado en el extranjero), y recomendamos seminarios y tendencias de temas de actualidad a las diferentes áreas.

Formación de líderes

A gerentes y subgerentes, en el marco del proyecto Sello de Liderazgo de Copec.

Trabajamos en la creación del Programa Líderes Pro, desde la identificación de un diagnóstico robusto del estado actual del liderazgo, por medio de los input de la evaluación de clima, entrevistas en profundidad, focus group y una evaluación de impacto de liderazgo en 360°.

A raíz de esto y considerando los desafíos que vive Copec, definimos un perfil de Líder Pro en Copec, sobre el cual trabajaremos en 2021. Este consistirá en un programa formativo durante todo el año, para entregar herramientas y generar prácticas para cada uno de los pilares del perfil.

En 2021 el programa estará fundamentalmente orientado a gerentes y subgerentes, donde el resto de los líderes con gente a cargo participarán directamente de uno de los pilares e indirectamente de los otros tres.

META 2021: mantener sobre 85% los indicadores de percepción.

Durante 2020 invertimos US\$848.899 en formación, lo que corresponde a US\$787 por trabajador.

Horas medias de formación por cargo Copec:

	Mujeres	Hombres
Ejecutivos (Gerentes y Subgerentes)	19	34
Jefaturas, encargados y profesionales	57	40
Trabajadores en general	37	7
Total	49	30

Porcentaje de trabajadores formados por cargo Copec:

	Mujeres	Hombres
Ejecutivos (Gerentes y Subgerentes)	100%	86%
Jefaturas, encargados y profesionales	77%	81%
Trabajadores en general	71%	86%
Total	75%	83%



Planta Bluemax, Maipú, Región Metropolitana.



Oficina Zona Central, Viña del Mar, Región de Valparaíso (foto de archivo).

Brecha salarial por cargo	Ratio salario Hombre Mujeres
Ejecutivos (gerentes y subgerentes)	1,15
Jefaturas, encargados y profesionales	1,16
Trabajadores en general	0,86

El salario mínimo en Copec es 2,2 veces mayor que el salario mínimo de Chile.

META 2021: mantener sobre los 80 puntos los indicadores de satisfacción del clima laboral.

Clima laboral

Cada 18 meses realizamos una evaluación de clima laboral, para conocer la opinión y percepción de nuestros trabajadores e identificar oportunidades de mejora en la gestión que realizamos. En 2020 registramos un importante aumento en relación con los resultados del año 2019, lo cual nos enorgullece y confirma el sentido de pertenencia del equipo Copec, así como su compromiso con la propuesta de valor de la Compañía

RESULTADOS EVALUACIÓN CLIMA LABORAL

- 81%** **Global Index**
Diferencia ciclo anterior: 4,6
Comparativo anterior: 76,4%
- 89%** **Confianza**
Diferencia ciclo anterior: 5,1
Comparativo anterior: 84,2%
- 82%** **Compromiso**
Diferencia ciclo anterior: 10,6
Comparativo anterior: 71,7%
- 87%** **Felicidad**
Diferencia ciclo anterior: 3,5
Comparativo anterior: 83,1%

Evaluación clima laboral	2019		2020	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Número de trabajadores que contestan encuesta	238	639	290	697
Satisfacción global Copec	72,2	77,9	81	80,9
Meta de satisfacción segmentada por sexo	84,2	84,2	84,6	84,6

Desempeño y competencias

Dado que los estándares de rendimiento de nuestros equipos de trabajo deben ser consistentes con el nuevo propósito y la estrategia de negocio, en 2020 realizamos una renovación de nuestro modelo de competencias Crecer, migrando hacia un modelo mixto que integra nuevas competencias organizacionales al servicio del negocio, indicadores de desempeño y medición de objetivos.

Atributos del nuevo modelo:

Simplificación del modelo de competencias.

- 1 Competencia directiva (liderazgo).
- 8 Competencias organizacionales.
- 1 Competencia técnica.

Incorporación de fijación y evaluación de objetivos.

- Alineamiento con la estrategia de la Compañía.
- Actualización año a año.
- Permite mayor adecuación al cargo.

Énfasis en el ciclo de gestión de desempeño.

- Fortalecimiento de la etapa de feedback y seguimiento durante el año.
- Incorporación mirada hacia futuro a través de Modelo de Potencial.
- Modelo de consecuencias para el desarrollo y toma de decisiones.

8 Competencias organizacionales

- Capacidad de movilizar.
- Excelencia.
- Orientación a la eficiencia y logro de resultados.
- Pasión por el servicio.
- Creatividad e innovación.
- Trabajo colaborativo.
- Adaptación al cambio y flexibilidad.
- Autodesarrollo.

META 2021: instalar y desarrollar el nuevo modelo de gestión de desempeño.

Número de personas evaluadas	Mujeres	Porcentaje	Hombres	Porcentaje
Ejecutivos (Gerentes y Subgerentes)	3	100%	30	81%
Jefaturas, encargados y profesionales	170	84%	439	87%
Trabajadores en general	111	100%	213	97%
Total	284	90%	682	90%

13. Debido a la modificación del modelo de competencias y a raíz de la pandemia, el proceso de evaluación 2020 partió el 18 de enero del 2021.

Academia Copec

Desde 2019 contamos con Academia Copec, espacio de aprendizaje y formación que entrega posibilidades de capacitación y desarrollo a todos quienes conforman la red de estaciones de servicio y tiendas, a través de cursos específicos vinculados con su ámbito laboral, programas de desarrollo de habilidades generales e iniciativas para la formación de los integrantes de sus respectivas familias.

A través de esta iniciativa, buscamos potenciar el talento de los atendedores, ampliando sus oportunidades de progresar y de aspirar a una mejor calidad de vida.

De forma adicional a estos programas, que son de carácter voluntario, hemos implementado capacitaciones normativas a través de “Primeros en Seguridad”, proyecto que contempla los cursos “Operación segura de combustible” y “Descarga segura de combustible”, con el objetivo de reforzar y actualizar las competencias asociadas al rol de expendedor de combustible y así cumplir con las normativas obligatorias exigidas por el Decreto 160 de la SEC y con las establecidas en Copec. “Primeros en Seguridad” está dirigido a todos los integrantes del equipo de estaciones de servicio, es decir, atendedores, jefes de servicio y administrativos.

Pilares de Academia Copec

Formación Copec	Entregar formación de calidad a las personas que trabajan en estaciones de servicio y tiendas, potenciando las competencias necesarias para desempeñarse en su rol.
Formación de nivelación	Sentar bases sólidas para el aprendizaje posterior, con programas para la culminación de educación media y alfabetización digital.
Formación para el futuro	Busca abrir espacios de empleabilidad a través de programas de formación en oficios y desarrollo de emprendimiento.
Formación de extensión	Programas formativos dirigidos a la familia de quienes trabajan en nuestra red, incluyendo a la comunidad, que les permite aprender nuevas habilidades y acceder a apoyo escolar.

Academia POS

En el ámbito operacional, contamos con la iniciativa Academia POS, orientada a reforzar los 10 pilares de operación sostenible en las plantas de almacenamiento y centros de distribución.

Estos pilares son:

Operación de excelencia:

- Normativa y compromisos adquiridos.
- Trabajadores internos y externos.
- Cero faltas e integridad de los equipos.
- Imagen.
- Abastecimiento y entorno.
- Transportistas.
- Clientes y conductores.

Compartir valor con la comunidad:

- Actores clave de la comunidad.
- Aportar al desarrollo local.
- Asuntos particulares del territorio.

Relaciones laborales

Las relaciones laborales de Copec y sus sindicatos ocurren en un ambiente de confianza y transparencia, con comunicación frecuente y permanente.

Relaciones laborales	COPEC
Número de sindicatos	3
Porcentaje de trabajadores sindicalizados	49%
Porcentaje de trabajadores cubiertos por convenio colectivo	96%



● Planta Maipú, Región Metropolitana.

Salud y seguridad

Desde 2018, Copec cuenta con una Política de Calidad, Seguridad, Salud y Medio Ambiente y con un Sistema de Gestión de Seguridad y Riesgos integrado por 13 elementos que nos permiten responder de forma efectiva a los requerimientos señalados en dicha Política y que extienden su alcance a todas las faenas mineras donde Copec desarrolla actividades contractuales, haciendo parte a todas sus empresas subcontratistas vinculadas a la prestación de servicios.

- Liderazgo, compromiso y responsabilidad.
- Análisis y gestión de riesgos.
- Personal, entrenamiento y conductas.
- Trabajos de contratistas, proveedores y otros.
- Diseño, construcción y puesta en marcha.
- Operaciones y mantenimiento.
- Administración del cambio.
- Cumplimiento de la legislación, información y documentación.
- Cliente y manejo de productos.
- Relaciones con la comunidad.
- Administración de crisis y emergencia.
- Análisis de incidente y prevención.
- Aseguramiento, auditoría y mejoramiento.

El área de Prevención de Riesgos monitorea anualmente las instalaciones, conforme a lo establecido en las guías técnicas y protocolos del Ministerio de Salud e implementa medidas de control pendientes a minimizar los riesgos de exposición de los trabajadores. Realizamos este proceso en conjunto con la mutual a la que adherimos, fortaleciendo la adecuada atención en todos los ámbitos de salud en el trabajo que ofrece el organismo.

Para el análisis y gestión de los riesgos asociados a seguridad y salud, en 2020 comenzamos a evaluar nuestros procesos críticos bajo la metodología de BowTie, lo que nos ha permitido un análisis más exhaustivo de nuestros controles preventivos y mitigadores.

En lo referente al análisis de incidentes y prevención, contamos con una plataforma de gestión corporativa que nos facilita el monitoreo permanente de todas nuestras operaciones y proporciona la notificación oportuna de desviaciones o no conformidades en nuestros procesos. Así promovemos la mejora continua de nuestro sistema, analizando las incidencias bajo metodologías reconocidas, como ICAM (Incident Cause Analysis Method) para eventos de alto potencial que nos permiten mejorar controles y prevenir la ocurrencia de eventos.

Nuestros trabajadores valoran y participan activamente en la gestión de seguridad, dando estricto cumplimiento a los procedimientos operacionales y en terreno, aplicando herramientas preventivas como el Análisis de Riesgos del Trabajo (ART), que permiten a la supervisión y trabajadores identificar constantemente los riesgos intrínsecos de las actividades laborales e implementar las medidas de seguridad adecuadas para garantizar la salud y seguridad de las personas.

Contamos con seis Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS), que monitorean e implementan planes de trabajo para el mejoramiento de los índices de seguridad.

Sistema de salud y seguridad	Número de trabajadores directos	% de trabajadores directos en relación a la dotación total	Número de trabajadores indirectos	% de trabajadores indirectos en relación a la dotación total
Cubiertos por sistema de salud y seguridad laboral	1096	100%	3408	100%
Cubiertos por sistema de salud y seguridad laboral auditado internamente	322	29%	3408	100%

Principales funciones del Comité Paritario

- Asesorar e instruir a los trabajadores para la correcta utilización de los instrumentos de protección personal.
- Vigilar el cumplimiento tanto por parte de la empresa, como de los trabajadores, de las medidas de prevención, higiene y seguridad.
- Investigar las causas de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales que se produzcan en la empresa.
- Definir si el accidente o la enfermedad profesional fue por negligencia inexcusable del trabajador.
- Cumplir las demás funciones o misiones que le encomiende el organismo administrador respectivo.
- Promover la realización de cursos de capacitación profesional destinados a los trabajadores.
- Como organismo técnico de seguridad, el comité paritario participa activamente dentro de la Compañía como un actor importante para la implementación de los protocolos del Ministerio de Salud, con la asesoría de la mutual respectiva para la actualización de la normativa y desarrollando programas de capacitación para abordar necesidades operativas críticas.

Comités Paritarios de Higiene y Seguridad	Trabajadores representados	Principales actividades del año	Frecuencia de reuniones
CPHS Isidora Santiago	+ - 600	Covid-19, investigación de accidentes, reuniones mensuales.	Mensual
CPHS Planta Maipú	+ - 70	Covid-19, investigación de accidentes del trabajo	Mensual
CPHS Oficina Zona Norte Antofagasta	55	Covid-19, investigación de incidentes, capacitaciones.	Mensual
CPHS Oficina Zona Central Viña del Mar	38	Reuniones, coordinación con ACHS, implementación de señalética, Covid-19, revisión de estadística de accidentes.	Mensual
CPHS Planta Quintero	228	Reuniones, coordinación con ACHS, implementación de señalética, Covid-19, revisión de estadística de accidentes, capacitaciones, procedimientos de emergencia, programa de ejercicios, investigación de accidentes en inspecciones en la planta.	Mensual
CPHS Oficina Zona Sur	50	Reuniones en coordinación y asesoramiento con ACHS, implementación de señalética, Covid-19.	Mensual

Nuestra malla de formación en seguridad y salud aborda los aspectos fundamentales para brindar los conocimientos y capacidades necesarias para que nuestros trabajadores lleven a cabo sus labores de manera segura.

→ **Capacitaciones protocolos Minsal:** protocolo de ruido, Tmert, manejo manual de carga, radiación UV.

→ **Capacitaciones legales:** uso manejo de extintores, plan de emergencia y primeros auxilios.

→ **Capacitaciones operacionales:** manejo de residuos peligrosos, trabajo en altura, trabajo en espacios confinados, control de derrame en terminales marítimos, brigadas de emergencia, permisos de trabajo, entre otros.

Centro de Salud Copec

El Centro de Salud Copec es un espacio de atención y cuidado para todos los trabajadores y los integrantes de su núcleo familiar. En él se ofrece atención de medicina general, pediátrica y psicológica, controles de nutrición, además de vacunación contra la influenza y la coordinación de exámenes preventivos gratuitos para trabajadores mayores de 40 años.

Durante la pandemia, el Centro de Salud tuvo un importante rol de orientación, prevención, acompañamiento y seguimiento de los casos de contagios, además de facilitar las consultas médicas para la entrega de órdenes para la toma del examen de PCR a los trabajadores.

Desde el 15 de marzo hasta el 31 de diciembre, hizo seguimiento a 112 trabajadores de Copec por ser casos sospechosos, contacto estrecho o casos confirmados de Covid-19.

Dada las condiciones del teletrabajo, las atenciones médicas y psicológicas se realizaron de forma telemática desde abril, cerrando el año con 1.155 atenciones médicas de trabajadores y cargas y 240 atenciones psicológicas. Además, la campaña de vacunación contra la influenza cubrió a 1.012 trabajadores de Santiago y regiones.

Durante 2020, las actividades de formación fueron restringidas producto de la pandemia. Sin embargo, realizamos seis cursos de salud y seguridad para 147 trabajadores de Copec, que recibieron, en promedio, cuatro horas de formación.



Estación de servicio Linares, Región del Maule.

Durante 2020 no registramos accidentes laborales, ni víctimas fatales producto de accidentes laborales. Informamos 17 incidentes de transporte, en un total de 75.976.133 de km recorridos.

Nuestros desafíos para el año 2021 son seguir avanzando en la gestión de seguridad por procesos, incorporar nuevas metodologías para evaluar los riesgos de las instalaciones de toda la Compañía, actualizar las competencias de los trabajadores y alcanzar la acreditación global de todas las empresas contratistas de forma sistemática, lo cual nos permitirá estandarizar y detectar las brechas de estas empresas.

Accidentabilidad	Número de casos	Tasa
Fallecimiento por accidente laboral	0	0
Accidente laboral con tiempo perdido	0	0
Total días perdidos por accidentes	0	
Número de horas trabajadas	2.367.360	
Incidentes por millón de m ³ despachados	9.4	
Incidentes por millón de km recorridos en el transporte	0.22	



Estación de servicio Ovalle, Región de Coquimbo.

Nuestros socios comerciales

Dada la naturaleza del modelo de negocio, la relación con nuestros concesionarios exige una coordinación y comunicación constante, vínculo a cargo de la Gerencia de Estaciones de Servicio, que acompaña, apoya, asesora en temas de gestión, y ofrece oportunidades de formación, tanto en materias técnicas como comerciales, y en el fortalecimiento de sus habilidades blandas.

Desde Copec potenciamos el trabajo conjunto para generar mecanismos de mejora continua, especialmente en las áreas de calidad de servicio, experiencia al cliente y los protocolos de atención, sin dejar de lado otros aspectos tan amplios y variados, como la seguridad, las inquietudes de los atendedores, las sugerencias de los clientes, la imagen y el entorno de las estaciones de servicio, entre otros.

Para entregar una asistencia más eficiente a nuestros concesionarios, desarrollamos Enlace, una aplicación que permite canalizar todas las necesidades de mantenimiento de las estaciones de servicio con un sistema de autoatención, que mejora los tiempos de respuesta y en consecuencia la calidad de servicio.

Desde 2019, junto a nuestra red de concesionarios, impulsamos el Plan Sueldo Mínimo Garantizado que asegura una remuneración bruta mensual de \$500.000 para todos los atendedores de estaciones de servicio y tiendas Pronto y Punto. De forma adicional, los apoyamos con un plan de formación que incluye el cuidado de su salud y seguridad, atención a clientes y prevención de delitos.

En el ámbito de la salud, los atendedores de nuestra red pueden acceder a un seguro complementario de gastos médicos, lo que les permite atención médica con un menor costo.

Tanto nuestros concesionarios como atendedores cuentan con acceso a un seguro de salud. Durante el año 2020, 20% de atendedores y 19% de concesionarios lo utilizaron.



Eje central de nuestra cadena de valor, además de los concesionarios, son nuestros transportistas, distribuidores, proveedores y contratistas, que resultan indispensables para lograr la excelencia operacional en concordancia con nuestra promesa de servicio. Con ellos generamos distintas instancias de vinculación, brindándoles apoyo, asesoría y capacitación, de acuerdo a sus necesidades y a los requerimientos del mercado. También nos preocupamos de que adhieran a los lineamientos del Código de Conducta y de políticas de no discriminación de la Compañía, junto con promover un actuar ético en sus relaciones comerciales.

Definimos nuestros proveedores críticos en relación al volumen de compra, la posibilidad de sustitución o la relevancia que tiene para el negocio el producto o servicio que entregan. El año 2020 realizamos compras a 186 proveedores críticos, los que representan un 97% de la compra total a proveedores

Contamos con un sistema integrado de gestión de contratistas que nos permite asegurar el cumplimiento de sus responsabilidades le-

gales y previsionales. Este aspecto también es considerado en la evaluación que realizamos a los proveedores que participan en proyectos de construcción, donde incorporamos aspectos técnicos y financieros, además de otros vinculados a la relación con la comunidad vecina en la etapa de ejecución del proyecto, con un peso relativo de 16% en el total de la evaluación.

Impulsamos a nuestros contratistas a implementar un salario mínimo bruto de \$500.000, principalmente para aquellas empresas que prestan servicios de aseo, seguridad, jardinería y alimentación dentro de alguna dependencia de Copec. En 2020, 18 empresas y 93 trabajadores lo concretaron.

También promovemos las capacitaciones en equipamiento, seguridad y prevención de riesgos, realizando ocho en el área de mantenimiento durante 2020.

En nuestra red de distribuidores nos orientamos a fortalecer la gestión comercial, potenciando las competencias de los vendedores y optimizando la eficiencia de la red nacional de Copec.

Durante 2020, trabajamos con 524 empresas contratistas, las que nos prestan apoyo a través de 4.297 trabajadores.

Número total de proveedores	3.402
US\$ pagados durante el año al total de proveedores	6.033.753.631
Días promedio de pago a proveedores	24
Porcentaje de proveedores nacionales	96%
Porcentaje de compra a proveedores nacionales durante el año	63%
Número de proveedores pymes	2.095
Porcentaje de compra a proveedores pymes durante el año	3%
Días promedio de pago a proveedores pymes	20

Indicadores Seguridad contratistas	
Accidentes contratistas	Nº de casos
Fallecimiento por accidente laboral	0
Accidente laboral con tiempo perdido	30
Número de horas trabajadas	7.361.280
Tasa de frecuencia de accidentes con tiempo perdido	4,08
Número de días perdidos por accidente laboral	381

META 2021: desarrollar un proyecto que permita el crecimiento de las empresas pymes dentro de alguna categoría relevante para la Compañía, incluyendo factores de sostenibilidad en la evaluación y asignación de licitaciones.



Planta Chillán, Región de Ñuble.

CAPITAL OPERACIONAL

En Copec desarrollamos una actividad esencial que requiere una compleja estructura y operación logística de distribución de combustibles, lubricantes y de servicio a los consumidores, fundamentales para la matriz energética y el crecimiento del país.

Desde 2018, nos hemos insertado en el mercado energético con los activos necesarios para generar, almacenar y comercializar energía, con lo cual ampliamos nuestro ámbito de operación y nuestro alcance. En todas nuestras operaciones nos movilizamos siempre el compromiso permanente y profundo por la calidad, la excelencia y el servicio.

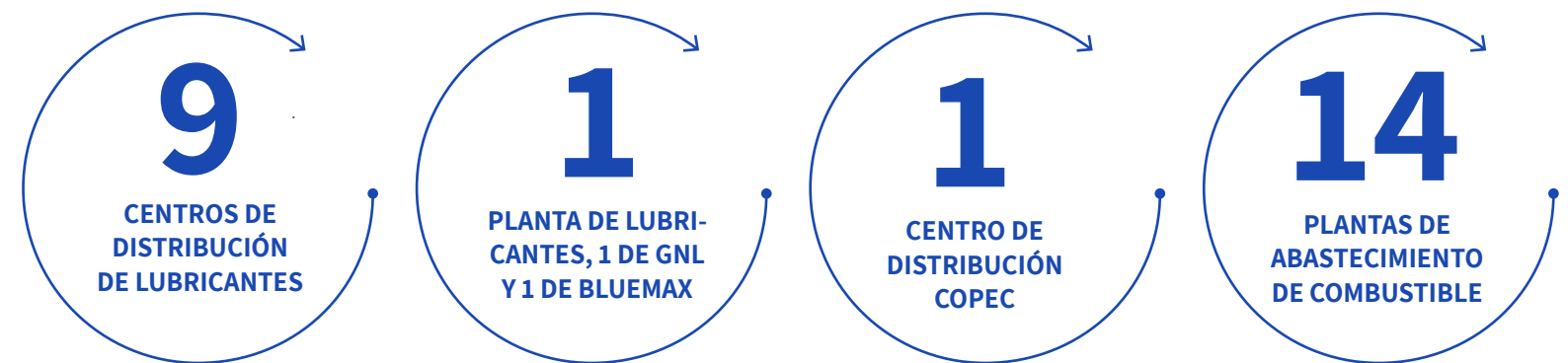


Estación de servicio Viña del Mar, Región de Valparaíso.

Hoy contamos en Chile con una red de 673 estaciones de servicio, siendo la más extensa del país, atendiendo a diario cerca de medio millón de personas. El 87,2% de las estaciones opera gracias a los 549 concesionarios o consignatarios de nuestra red, generando trabajo a un total de 10.000 personas. El 12,83% restante es operado por nuestra filial Arcoprime, debido a motivos estratégicos o geográficos.

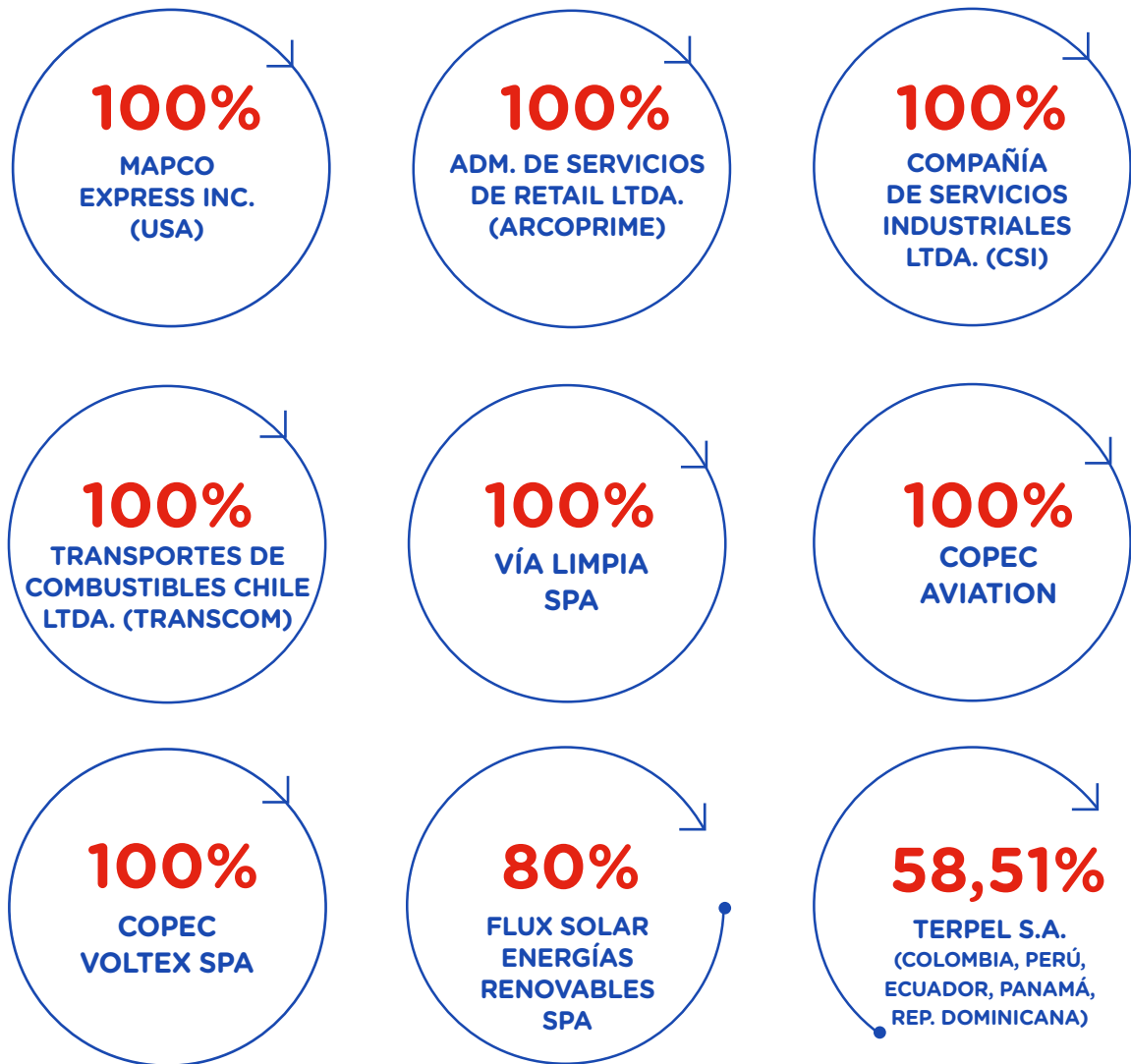
Adicionalmente, dentro de las estaciones de servicio contamos con distintos negocios de conveniencia: 95 tiendas Pronto, 312 tiendas Punto, 65 puntos de cambio de aceite LUB y 169 Lavamax.

Contamos con una capacidad de almacenamiento de combustible de 545.000 m³ en plantas de acopio, de las cuales 14 pertenecen a Copec; además de una planta de lubricantes con capacidad para producir 142 millones de litros al año y nueve centros de distribución de lubricantes.



A nivel internacional, tenemos presencia en Estados Unidos a través de nuestra filial Mapco, con una red de 335 estaciones de servicio. También estamos presentes en Colombia, Panamá, Ecuador, República Dominicana y Perú, con un total de 2.210 estaciones de servicio, mediante nuestra participación en Terpel.

Principales filiales operacionales



	673	10	407
	2.010	21	60
	335	-	335
	155	1	43
	103	-	8
	45	1	12
	-	5	-



CAPITAL INTELECTUAL

La oferta integral de Copec requiere de un amplio nivel de conocimiento y gestión vinculado a distintos procesos y sistemas. Estos mecanismos son los que nos permiten capturar la innovación y seguir consolidando un servicio de excelencia y calidad en cada uno de los detalles.

Con la mirada puesta en reforzar la nueva propuesta de valor de la Compañía, asociada a las tecnologías emergentes y a la digitalización, en 2020 creamos la Gerencia de Tecnología, área responsable de que todos los sistemas y procesos funcionen de manera óptima, asegurando la operatividad, con los respaldos correspondientes y con el debido cuidado de los datos y las transacciones.

Principales focos en tecnología

Ciberseguridad	Evalúa las prácticas de seguridad según la norma de NIST. Cuenta con políticas, estándares, mecanismos de remediación y cuidado de los activos, procurando que no exista ningún evento de intromisión.
Evolución del negocio	Desarrollo de los sistemas, aplicaciones o funciones nuevas que requieren los negocios. - Plan anual operativo de tecnología. - Plan estratégico de tecnología.
Gobierno de los datos	Resguarda todos los datos que son críticos y claves dentro de la Compañía, para generar una estrategia de trazabilidad y análisis en tiempo real. Programador inteligente para la distribución de combustibles y la programación de los camiones.
Arquitectura empresarial	Vincula la estrategia de la Compañía con la arquitectura técnica de todos los sistemas, transacciones e integraciones.

Ciberseguridad

El 2020 estuvo marcado por un fuerte foco en mejorar la ciberseguridad. Por este motivo, generamos una estructura que permite una gestión preventiva y asegura la preparación necesaria en caso de un eventual ataque.

El gerente de Tecnología, quien reporta directamente al gerente general, tiene a su cargo el área Seguridad TI, compuesta por una jefatura, un arquitecto y un ingeniero de seguridad, más dos funcionarios a cargo de la seguridad lógica.

Adicionalmente, por lo estratégico que es la ciberseguridad, también participan las siguientes áreas:

→ **Administración de Crisis y Riesgo:** es la encargada de gestionar riesgos de seguridad TI y acuerda planes de remediación con Seguridad TI.

→ **Auditoría:** audita procesos del área de TI y acuerda planes de remediación de vulnerabilidades con Seguridad TI.

→ **Cumplimiento:** a través del Oficial de Ética y Cumplimiento, Copec define la política de datos privados.

Durante 2020 desarrollamos 27 iniciativas para mejorar la seguridad de los sistemas de Copec, implementamos 13 planes y diseñamos uno para ser puesto en marcha el año 2021. Para promover una cultura de seguridad digital, también elaboramos un curso obligatorio para todos nuestros trabajadores.

83% de nuestros trabajadores participaron en curso de ciberseguridad.



● Chuquicamata, Cliente Industrial Codelco.

Procedimientos en el área industrial

En el ámbito industrial contamos con diversos sistemas de gestión para asegurar la excelencia operacional y la continuidad, con los mejores estándares de seguridad y calidad.

Excelencia operacional

Contamos con un modelo de operación sostenible, transversal, que consolida una visión integral de gestión y se estructura sobre la base de 10 Pilares de Operación Sostenible (POS), compartiendo valor con la comunidad.

Seguridad ocupacional

Nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Riesgos (SGSR) nos permite observar y dar soporte a los procesos relacionados con el almacenamiento y venta de combustible y lubricantes en depósitos remotos, controlando los riesgos e impactos propios de la operación, además de velar por el cumplimiento normativo y legal y responder de forma eficiente y eficaz a los requerimientos de nuestros clientes. Este sistema está implementado en la totalidad de las faenas mineras y en las instalaciones industriales, en donde participamos como proveedor de combustibles y/o lubricantes.

Gestión de mantenimiento y operación

Bajo la plataforma SIGMO (Sistema Integrado de Gestión de Mantenimiento y Operación), estandarizamos los procesos de atención a clientes industriales, controlando los servicios que entregamos tanto por cuenta propia como a través de terceros. En el área de Lubricantes, tenemos IO Energy, un sistema propio de sensorización digital que permite medir en línea el nivel de los estanques, sin la intervención humana.

Tecnología para el control de flota

SDL es un sistema de despacho en línea, que permite hacer el seguimiento de todos los camiones. También contamos con Sígueme Copec, una herramienta diseñada para que los concesionarios puedan contar con toda la información necesaria de los despachos: cómo va el envío, en qué momento está cargando el camión, cuándo llega a su instalación.



● Edificio corporativo, Región Metropolitana (foto de archivo).

Visión de futuro

Nuestra Compañía trabaja en los desafíos de innovación y proyección a nuevos mercados, a través de la marca WIND (Working on Innovation and New Developments) y bajo la cual están Wind Garage, laboratorio de innovación con sede en Chile, y Wind Ventures, fondo de capital de riesgo con base en Estados Unidos. Ambos constituyen el ecosistema de innovación de Copec y tienen como principal objetivo crear, captar y

escalar proyectos y emprendimientos estratégicos en las áreas de movilidad, energía y retail.

WIND Garage es un espacio para la creatividad, la experimentación, el trabajo colaborativo, ágil y centrado en beneficios concretos para las personas. En Wind buscamos soluciones innovadoras, integrales y de alto impacto en tres ámbitos:



WIND Ventures es el brazo de Capital de Riesgo Corporativo (Corporate Venture Capital, CVC) de Copec, que aprovecha las capacidades de la Compañía para invertir en startups globales e impulsar su crecimiento en Estados Unidos y América Latina, realizando un trabajo conjunto con WIND Garage.



Humedal La Chimba, Región de Antofagasta.

CAPITAL NATURAL

En nuestro propósito definimos al medioambiente como audiencia y lo hacemos porque de esta manera nos desafiamos a hacernos cargo de sus necesidades, como paso indispensable para cumplir con nuestra propuesta de valor. Esto nos invita a mantenernos siempre conscientes de nuestro impacto, con responsabilidad y respeto, considerando a las actuales y futuras generaciones.

Como Compañía cuidamos el medio ambiente con una actitud precautoria y activa de protección, a través de aportes positivos y significativos. Buscamos ser un referente en la industria, trabajando para mitigar, reparar o compensar los impactos ambientales negativos que nuestra actividad pueda generar.

24 depósitos mineros y 2 industriales para clientes mineros de la Compañía, así como el proceso de transporte para el suministro de combustibles de Arauco S.A., están certificados en ISO 9001:2015/ 14001:2015 / 45001:2018, lo que permite lograr el control de los aspectos ambientales con el fin de reducir los impactos de las operaciones de la Compañía.

Somos conscientes de los impactos ambientales que genera nuestra operación, principalmente relacionados con la generación de residuos, emisiones atmosféricas, riesgo de ocurrencia de derrames de producto, consumo de energía y combustible, consumo de agua y descarga de riles. El contar con una estrategia, objetivos, planes de acción y sistemas de gestión, nos permite estar en constante control de los impactos ambientales, minimizarlos y cumplir con las normas ambientales.

Durante 2020 la inversión ambiental fue de M\$ 2.078.022.

Durante 2020 informamos un derrame por un total de 9,6 m³ litros de lubricante. Este evento no generó impactos importantes, ya que un dique contuvo el 100% del derrame.

En línea con nuestro propósito y estrategia de Sostenibilidad, en 2020 definimos tres líneas de trabajo para el ámbito ambiental: biodiversidad, economía circular y cambio climático. En cada una de ellas tenemos objetivos, iniciativas, metas y KPIs. El control y seguimiento de la estrategia recae en el Comité de Sostenibilidad y en cada una de las áreas involucradas.

Cambio climático

La Compañía trabajará en cuatro ejes: desarrollo de productos y servicios bajos en carbono, aceleración a la transición a energías limpias, gestión del recurso hídrico y la reducción de nuestra huella de carbono.

Desarrollamos iniciativas orientadas a reducir y compensar nuestra propia huella de carbono. El foco está en generar los proyectos necesarios para lograr dicha disminución por medio de la segregación de emisiones en logística, electricidad y re-

siduos; estableciendo metas parciales que nos permitan ir avanzando, año a año, en cada una de estas fuentes de emisión.

Orientamos nuestros esfuerzos en mejorar la calidad de la información con la que trabajamos, invirtiendo en tecnología para el análisis de datos, desarrollando un software que, a partir de 2021, nos permitirá realizar el cálculo automático de la huella de carbono. De esta forma, esperamos ser mucho más eficientes en nuestra gestión.

INVERSIÓN AMBIENTAL COPEC 2020	
Iniciativa/Proyecto	Inversión M\$
Plantas de tratamiento de efluentes y aguas servidas	343.611
Bodegas de residuos	16.787
Red contra incendios	1.705.371
Proporcionadores de espuma	12.253

Huella de carbono

EMISIONES EN TON CO₂eq COPEC

Año	Emisiones directas (alcance 1)	Emisiones indirectas (alcance 2)	Emisiones indirectas (alcance 3)	Emisiones totales
2017	65.371	104.359	78.360	248.090
2018	50.680	57.462	82.571	190.713
2019	52.942	32.837	75.689	161.468
2020	43.790	27.400	65.137	136.327

Desde 2012 medimos anualmente nuestra huella de carbono y en 2015 iniciamos un proceso de certificación voluntario, siendo evaluados desde entonces, de forma externa, bajo la norma internacional ISO 14.064-1:2006, sobre la cuantificación de las emisiones de gases de efecto invernadero.



● Estación de servicio San Javier, Región del Maule.

Consumo de energía

En términos de eficiencia energética, desde fines de 2020 comenzamos a elaborar iniciativas para la reducción del consumo de energía, sobre la base de los resultados de la medición de la huella de carbono (oportunidades de reducción del consumo de energía a nivel de proyectos y real impacto que tendrá en la reducción de emisiones GEI).

La reducción en el consumo de energía puede estar dada por el reemplazo del uso de combustibles fósiles, reducción del consumo eléctrico en plantas y/o estaciones de servicio y optimización del transporte y logística (consumo y recorridos).

Contamos con 21 instalaciones con energía eólica, nueve con paneles fotovoltaicos, cuatro con paneles termosolares y dos con energía geotérmica.

TIPO DE ENERGÍA	KWH
Combustibles fósiles (KWH)	399.432.365
Electricidad (KWH)	67.486.660
Vapor, calefacción, refrigeración u otros (KWH)	-
Total consumo energía no renovables (Kwh)	460.612.205
Consumo energías renovables (Kwh)	6.306.820
Total de consumo energía (Kwh)	466.919.025



La gestión del agua forma parte de nuestro trabajo en torno al cambio climático y para ello tenemos identificada la línea base del consumo de toda la operación de Copec durante 2019 (al cierre de este reporte aún estaba en proceso la información 2020): estaciones de servicio, plantas, oficinas, laboratorios, centros de distribución y filiales que impactan directamente en el ejercicio Copec.

Durante 2019, consumimos un total de 2.339.725 m³ de agua.

El abastecimiento de agua para las operaciones, que incluyen estaciones de servicio, plantas de almacenamiento y oficinas, proviene principalmente de la red, agua subterránea y camiones cisterna. En algunas plantas utilizamos agua de mar para el abastecimiento de la red contra incendios. El proceso de extracción no genera impactos significativos, ya que el consumo está limitado por la magnitud de la operación, la limitación en los usos de pozos autorizados y la necesidad de contar con una red contra incendios

EXTRACCIÓN DE AGUA (M³)	2019
Agua superficial	
Agua subterránea	1.185.774
Agua marina	800
Agua producida (incluye reutilizada)	
Agua de terceros (incluye suministro de agua servicio público o privado)	1.153.151
Total	2.339.725

DESGLOSE DE EXTRACCIÓN TOTAL DEL AGUA (M³)	2019
Agua extraída de agua dulce	2.338.925
Agua extraída de otras aguas	800
Total	2.339.725

Los vertidos de aguas residuales, producto del proceso físico de separación de agua con hidrocarburos en las plantas, están normados por el Decreto Supremo 90/2000 Norma de Riles Descargados en Aguas Marinas y Continentales Superficiales, al cual damos fiel cumplimiento. En las estaciones de servicio, el agua residual es descargada a la red pública, con excepción del agua que reutilizamos para riego (post tratamiento), en cumplimiento con la Norma Chilena 1333, que define los requisitos de calidad de agua para diferentes usos.

Economía circular

En economía circular, nuestro foco principal está en la gestión de residuos. Como Compañía tenemos residuos peligrosos y no peligrosos, los que principalmente generamos por nuestra operación en las plantas de almacenamiento de combustibles y lubricantes, producto de las actividades domésticas y de mantención en cada instalación. Por otro lado, en las estaciones de servicio realizamos acciones de valorización de aquellos residuos no peligrosos y el retiro autorizado de los residuos peligrosos a través de terceros, sujetos a verificación de trazabilidad de forma permanente.

Durante 2021 trabajaremos en la identificación de oportunidades y definición de metas concretas para evitar el envío de residuos a vertederos, lo que nos desafía a buscar soluciones innovadoras para los desechos que generamos en el proceso productivo del transporte y almacenamiento de combustible, como también en nuestras estaciones de servicio.

Actualmente, 37 tiendas Pronto cuentan con reciclaje de distintos residuos a través de la empresa Rembre, con quien tenemos una alianza desde 2017.

Total reciclado en tiendas Pronto (desde 2017)

- Cartones: 365.083,9 Kg.
- Metales: 2.642,8 Kg.
- Papeles: 19.011,7 Kg.
- Plásticos: 31.857,1 Kg.
- Vidrios: 20.459,0 Kg.
- Tetra: 7.999,9 Kg.
- Orgánicos: 25.075,8 Kg.

A través de nuestras tiendas Pronto tenemos una alianza con Red de Alimentos, el primer banco de alimentos de Chile que se dedica a rescatar productos aptos para el consumo humano, distribuyéndolos entre quienes más los necesitan, evitando su desperdicio y disminuyendo la huella de carbono.

Durante 2020, a través de nuestra alianza con Red de Alimentos, beneficiamos a 94 organizaciones sociales que recibieron 8.368 kg de alimentos para 16.768 personas, evitando la emisión de 52.534 kg de CO₂eq¹².

Adicionalmente en tiendas Pronto contamos con plantas de tratamiento de aguas servidas y residuos industriales líquidos, que permiten remover el 99% de los conta-

minantes, minimizando el impacto ambiental que generan estos productos. Como resultado de este proceso logramos obtener agua apta para el riego y humus de lombrices, un fertilizante natural con alto valor nutricional.

Como desafío para el año 2021, hemos desarrollado un proyecto de recepción y reciclaje de residuos orgánicos en las estaciones de servicio.

Residuos por tipo de eliminación Copec (en toneladas)

	Residuos peligrosos 2020	Residuos no peligrosos 2020
Eliminación por reutilización		
Eliminación por reciclaje		189,3
Eliminación por compostaje		20,4
Eliminación por recuperación (incluida la recuperación energética)		
Eliminación por incineración (con recuperación energética)		6,6
Eliminación por incineración (sin recuperación energética)		
Eliminación por inyección en pozos profundos		
Eliminación en vertederos		
Eliminación por almacenamiento		
Otras operaciones de valorización		
Otros métodos de eliminación	351,5	1.024,0
Total de residuos	351,5	1.240,3

12. Estimadas por GreenLab – Dictuc, en base a los resultados del estudio "Estimación de Impacto Ambiental Evitado, en Emisiones GEI (Huella de Carbono), asociado a la actividad de Red de Alimentos (Banco de Alimentos Chile) (GreenLab, 2017).



Limpieza de playa en el Humedal La Chimba, Región de Antofagasta.

Biodiversidad

Desde 2018 realizamos un trabajo conjunto con la Fundación Kennedy para la recuperación y conservación del Humedal La Chimba, ubicado en el sector norte de la ciudad de Antofagasta.

En octubre de 2020 el Humedal La Chimba fue declarado Santuario de la Naturaleza por el Consejo de Ministros para la Sustentabilidad, recibiendo la visita de la ministra de Medio Ambiente y de otras autoridades nacionales.

A partir del trabajo colaborativo entre Copec y Fundación Kennedy, hemos desarrollado distintas instancias de participación con la comunidad, sumando a 591 personas desde el año 2018.

Durante el periodo 2018-2020, realizamos:

Número de charlas informativas	12
Número de limpiezas	6
Número de actividades de educación	7
Proyectos educativos	7

Participación escolar en charlas:

- Liceo La Chimba: 80 alumnos y 3 profesores.
- Colegio Antofagasta: 5 alumnos y 1 profesora.
- Escuela Padre Cariola: 10 alumnos, y 1 profesora.
- Escuela Padre Alberto Hurtado: 80 alumnos, 2 profesoras y 4 apoderados.
- D- 121: jardín infantil: 32 alumnos, 2 educadoras, 2 asistentes.
- Escuelita libre Leslie: 8 alumnos, 6 apoderados.

También con la Fundación Kennedy, en 2020 iniciamos el diagnóstico del estado de conservación del Humedal El Bato, en la comuna de Quintero.



Mirador de Loncura, Región de Valparaíso.

CAPITAL SOCIAL

La sociedad es una de las audiencias relevantes para Copec y es por ello que promovemos iniciativas de valor compartido que nacen del diálogo, las relaciones de confianza y la colaboración mutua, particularmente hacia quienes están en torno a nuestras estaciones de servicio y plantas industriales.

Estamos comprometidos con el desarrollo local, siendo conscientes de nuestro rol como motor de impulso para la generación de oportunidades y el mejoramiento de la calidad de vida y el bienestar de nuestras comunidades vecinas.

En 2020 revisamos y actualizamos el mapa de grupos de interés, que consolida a aquellos grupos que son impactados por nuestra Compañía y a aquellos que tienen el potencial de impactarla, e iniciamos la elaboración de planes de relacionamiento según los lineamientos para la Gestión Territorial de la Compañía.

Las audiencias definidas en nuestro propósito son sociedad, equipo ampliado, clientes y accionistas. El medioambiente también es considerado una audiencia clave.

Grupos de interés

Grupo de interés		Formas de participación	Frecuencia de participación	Temas clave	¿Cómo se responde a esos temas clave?
Clientes	Personas	<ul style="list-style-type: none"> → Estaciones de servicio. → Canal Llámanos 	<ul style="list-style-type: none"> → Contacto cada vez que nos visitan en las estaciones de servicio o se comunican con nuestros canales. 	<ul style="list-style-type: none"> → Calidad del servicio. → Precio. → Disponibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> → Precio competitivo, alto estándar de calidad y cobertura a la largo de todo Chile.
	Empresas	<ul style="list-style-type: none"> → Procesos de licitación. → Contacto directo con los jefes de zona. 	<ul style="list-style-type: none"> → Visitas y contacto de los jefes de zona 	<ul style="list-style-type: none"> → Eficiencia y calidad del servicio. → Seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> → Precio competitivo, alto estándar de calidad y seguridad.
Sociedad	Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> → Reuniones vía plataforma lobby. → Participación en mesas sectoriales 	<ul style="list-style-type: none"> → Reuniones de acuerdo a lo asignado por la plataforma de lobby y participación en mesas sectoriales mensuales, semestrales o anuales. 	<ul style="list-style-type: none"> → Cumplimiento regulatorio. → Aporte al crecimiento nacional, regional local y regional. → Desarrollo económico. 	<ul style="list-style-type: none"> → Transparencia de la información. → Realización de proyectos en conjunto.
	Autoridades				
	Comunidades	<ul style="list-style-type: none"> → Participación en comités y reuniones periódicas. → Plan de relacionamiento socio-comunitario. 	<ul style="list-style-type: none"> → Reuniones mensuales, semestrales o anuales 	<ul style="list-style-type: none"> → Contribución al desarrollo local y la economía. 	<ul style="list-style-type: none"> → Creación de valor compartido en nuestras instalaciones.
	Vecinos	<ul style="list-style-type: none"> → Plan de relacionamiento socio-comunitario. 	<ul style="list-style-type: none"> → Reuniones mensuales, semestrales o anuales. 	<ul style="list-style-type: none"> → Atención ante crisis. → Beneficios y relacionamiento constante. 	<ul style="list-style-type: none"> → Creación de valor compartido en nuestras instalaciones.

Grupo de interés	Formas de participación	Frecuencia de participación	Temas clave	¿Cómo se responde a esos temas clave?	
Equipo Ampliado	Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> → Reuniones mensuales con sindicatos. → Procesos de negociación colectiva. → Intranet. 	<ul style="list-style-type: none"> → Contacto diario por medio de comunicaciones internas, reuniones mensuales con sindicatos y negociación colectiva cada tres años. 	<ul style="list-style-type: none"> → Condiciones laborales. → Remuneraciones y beneficios. → Desarrollo de carrera. → Seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> → Formación y desarrollo laboral. → Medición de clima laboral anual. → Estudios de sueldos de mercado.
	Concesionarios	<ul style="list-style-type: none"> → Reuniones y visitas mensuales. → Contacto directo con jefes de zona. → Canal Conectados. → Convenciones de concesionarios. 	<ul style="list-style-type: none"> → Reuniones y visitas mensuales. 	<ul style="list-style-type: none"> → Acuerdos comerciales beneficiosos. → Disponibilidad y atención. → Seguridad. → Innovación. 	<ul style="list-style-type: none"> → Precio competitivo, alto estándar de calidad y seguridad. → Búsqueda de beneficios comerciales.
	Atendedores	<ul style="list-style-type: none"> → Programa PITS. → Academia Copec. 	<ul style="list-style-type: none"> → Contacto directo desde el programa PITS y la Academia Copec. 	<ul style="list-style-type: none"> → Condiciones laborales. → Remuneraciones y beneficios. → Seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> → Sueldo mínimo garantizado. → Beneficios por medio del programa PITS. → Alto estándar de vestuario y EPP.
	Transportistas	<ul style="list-style-type: none"> → Portal de proveedores. → Licitaciones. → Reuniones y capacitación. → Línea de ayuda a transportistas. 	<ul style="list-style-type: none"> → Contacto diario en nuestras plantas. 	<ul style="list-style-type: none"> → Cumplimiento de acuerdos. → Resguardo de salud y seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> → Estándar de seguridad para todos los transportistas. → Precios competitivos.
	Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> → Portal de proveedores. → Licitaciones. → Reuniones. 	<ul style="list-style-type: none"> → Contacto frecuente de acuerdo a las licitaciones y reuniones 	<ul style="list-style-type: none"> → Cumplimiento de acuerdos. → Oportunidades de desarrollo. 	<ul style="list-style-type: none"> → Pago oportuno. → Condiciones de licitación iguales para todos los proveedores.
	Distribuidores	<ul style="list-style-type: none"> → Contacto directo con representante de ventas. 	<ul style="list-style-type: none"> → Contacto directo con el representante de ventas. 	<ul style="list-style-type: none"> → Acuerdos comerciales beneficiosos. → Calidad del producto. 	<ul style="list-style-type: none"> → Precios competitivos y alto estándar de calidad.
	Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> → Junta de Accionistas. → Directorio. → Informes Financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> → Mensual 	<ul style="list-style-type: none"> → Rentabilidad. → Gestión de riesgos. → Sostenibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> → Gobierno Corporativo

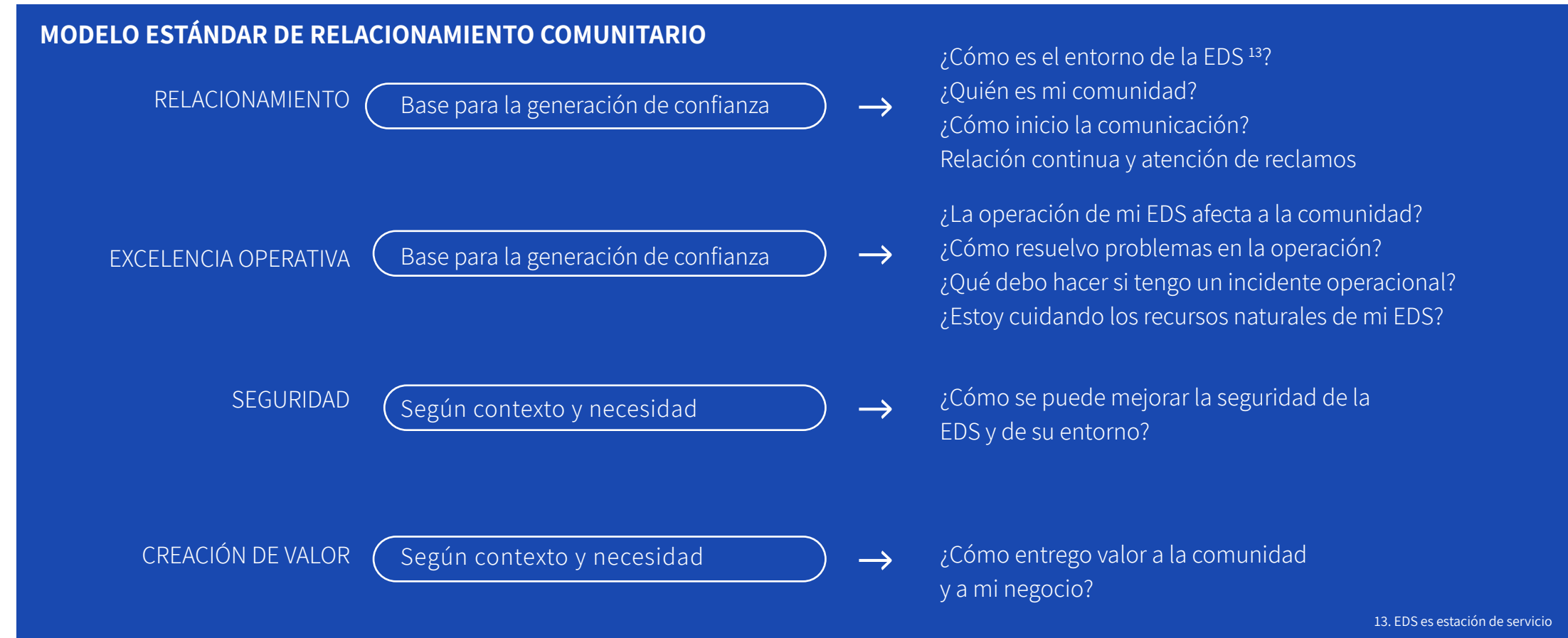
Relacionamiento comunitario en estaciones de servicio (EDS)

Contamos con un Modelo Estándar de Relacionamiento Comunitario para nuestras estaciones de servicio, co-diseñado con los concesionarios y que considera una guía explicativa y sugerencias prácticas para optimizar la relación con los distintos grupos de interés de su entorno.

A la fecha, hemos implementado este Modelo Estándar de Relacionamiento Comunitario en 26 estaciones de servicio de nuestra red. La meta para 2021 es llegar al 100%.

Para la elaboración de este estándar consideramos la aplicación de una encuesta nacional que midió el nivel de relacionamiento de los concesionarios:

- 41% No conoce o maneja el contacto de sus vecinos más cercanos.
- 30% Mantiene contacto con Bomberos de la comunidad.
- 44,5% Mantiene contacto con autoridades locales.
- 17,2% Mantiene contacto con juntas de vecinos.



En el periodo de este informe y en medio de la pandemia avanzamos en el desarrollo de un piloto de relacionamiento con la comunidad vecina a la estación de servicio ubicada en Villa Francia, en la comuna de Estación Central, en la Región Metropolitana. Conformamos una

mesa de trabajo donde participan representantes de las juntas de vecinos, el administrador Arcoprime de la estación, la Municipalidad de Estación Central y Copec a través de la Gerencia Comercial, Academia Copec y el área de Sostenibilidad y Comunidades.

El trabajo de la mesa ha permitido la postulación de vecinos en los procesos de selección para la estación de servicio y la apertura de Espacio Academia como un lugar de participación y encuentro para los dirigentes sociales.

Relacionamiento comunitario en plantas

En el marco de nuestra estrategia de sostenibilidad, nos relacionamos con las comunidades a través del diálogo y el desarrollo de iniciativas que nos permitan compartir y crear valor con quienes son parte del área de influencia directa de nuestras plantas de almacenamiento de combustibles y lubricantes. Esta forma de vincularnos es parte del modelo de operación sostenible¹⁴ que guía la gestión de nuestras plantas y centros de distribución.



Planta Maipú, Región Metropolitana. 12

LÍNEAS DE TRABAJO

Construir relaciones de confianza con actores clave de la comunidad

Comprendemos que la confianza no surge de manera espontánea y que primero debemos conocernos para poder vincularnos con nuestros vecinos. Abrimos las puertas de nuestras operaciones a la comunidad y generamos oportunidades para que nuestros trabajadores se inserten como vecinos en la localidad con la que conviven.

Debido a la pandemia, en 2020 no pudimos realizar el programa de visitas a nuestras instalaciones, enfocando los esfuerzos en la contención de la alerta sanitaria.

ACCIONES 2020

- Apoyo a organizaciones locales y sociales, Bomberos y municipios que requerían elementos de protección personal y kits de higiene, además de la sanitización de espacios públicos para la prevención de contagios.
- Iniciativas del programa “Copec al Servicio de Chile” como la donación de combustible, entre abril y septiembre, a todos los vehículos de emergencia de los municipios en los que operan nuestras plantas.

14. Más información sobre este modelo en el Capítulo 2-Capital Intelectual.

LÍNEAS DE TRABAJO

Aportar al desarrollo local

A partir de un diagnóstico de necesidades en cada uno de los territorios donde operamos, realizamos iniciativas de intervención y apalancamiento en cada comunidad.

Abordar asuntos particulares del territorio

Aborda los aspectos particulares de una comunidad y que requieren especial atención.

ACCIONES 2020

- Iniciativa de apoyo a microempendedoras de Guayacán que vieron afectados sus trabajos producto de la pandemia. Aportamos recursos para la confección de mascarillas y abrimos espacio en nuestras tiendas Pronto de Coquimbo para su venta.
- Proyecto conjunto entre el municipio de Quintero, juntas de vecinos de Loncura, Codelco y GNL para la construcción de una nueva escalera que permite el desplazamiento seguro de los vecinos de Loncura, Quintero.
- Iniciativa de Seguridad Comunitaria en Loncura, que permitió la instalación de un sistema de 200 alarmas comunitarias.
- Entrega de cofinanciamiento a la Asociación de Feriantes La Vega, de Calbuco, para la adjudicación de un proyecto Sercotec que mejora las competencias organizacionales.
- Programa de Sanidad de Moluscos y Bivalvos en beneficio de las Asociaciones de Miticultores de Calbuco para potenciar la exportación de estos productos a la Unión Europea.
- Lanzamiento del Agro Festival de la comuna de Calbuco. Apoyamos el financiamiento para la organización del evento que promueve la cultura y el emprendimiento de la zona.
- Convenio con la Municipalidad de Mejillones para el desarrollo de iniciativas que aporten al territorio.
- Mesa de trabajo con los cuatro sindicatos de pescadores de Mejillones para consolidar el vínculo y definir prioridades e iniciativas de desarrollo local.
- Convenio entre la Municipalidad de Coquimbo y las empresas Copec, Enex y Esmax para la elaboración de proyectos de inversión social que aporten al desarrollo de las comunidades de Guayacán.
- Acuerdo público-privado para reforzar los protocolos de seguridad y salud, para evitar contagios de Covid-19 en las distintas tareas realizadas por los estibadores de Caldera.
- Programa con transportistas y conductores para mitigar ruidos molestos nocturnos y levantamiento de polvo en San Fernando.
- Apoyo económico a la iniciativa de la comunidad organizada de Puerto Chacabuco, en conjunto con autoridades locales y empresas del sector, para instalar una barrera sanitaria que buscaba evitar la circulación de personas contagiadas.

Cierre planta Comap

El 30 de septiembre de 2020, la Empresa Nacional de Energía (Enx S.A.) cerró la planta Comap, en la ciudad de Antofagasta, donde Copec tenía operaciones de almacenamiento de combustible, además de ser copropietaria del terreno. De acuerdo al compromiso asumido con la comunidad y autoridades locales, Comap dejó de operar e inició la solicitud de permisos necesarios para el desmantelamiento de los estanques.

Copec mantiene el abastecimiento para la Región de Antofagasta, desde la planta de Mejillones.

Coronel

El proyecto Terminal de Productos Pacíficos de Copec, TPP, tiene por objetivo asegurar la continuidad de suministro de combustible para la Región del Biobío y la zona centro-sur de Chile. Es una planta de recepción, almacenamiento y distribución de combustibles livianos como petróleo diésel, gasolinas y kerosene; considera un terminal marítimo y una planta de almacenamiento de hasta 100.000 m³ y requiere una inversión aproximada de US\$ 55 millones (1.430.000 UF).

El proyecto cuenta con una Resolución de Calificación Ambiental favorable y durante 2020 desarrollamos un modelo de relacionamiento con distintos actores de la comunidad.

En una primera etapa nos enfocamos en dar a conocer el proyecto a los distintos grupos de interés, tales como vecinos, autoridades y líderes locales, medios de comunicación y pescadores. Establecimos, además, un diálogo abierto y transparente respecto de cómo estos distintos grupos de interés perciben al proyecto, cuáles son sus preocupaciones sobre los impactos y los beneficios u oportunidades de aporte al desarrollo de la comuna. La mayoría de las reuniones fueron vía plataformas virtuales, siguiendo los protocolos y medidas dispuestas por la autoridad.

También realizamos iniciativas de apoyo a los vecinos del área de influencia del proyecto y que fueron los más afectados por la pandemia. A través del programa Locales Conectados aportamos los recursos necesarios para que 70 almacenes de barrio pudieran entregar alimentos a 430 vecinos. De esta manera, ayudamos a la reactivación económica de pequeños comercios de abarrotes y a la entrega de alimentos a familias que lo requerían.

Relacionamiento con autoridades

Nuestro relacionamiento con autoridades está estructurado a nivel nacional y regional, en los distintos niveles administrativos y de alcance territorial. Adicionalmente, nos vinculamos a través de:

- Participación en proyectos de colaboración público-privado.
- Monitoreo de agenda legislativa.
- Iniciativas de apoyo a la emergencia sanitaria.

Relacionamiento en Coronel:

Juntas de Vecinos y organizaciones sociales

- Escuadrón Sur II
- Escuadrón Sur
- Villa El Estero
- Los Jardines
- Siempre unido Jorge Alessandri
- La nueva era
- Villa La Posada
- Caleta Maule
- Lagunillas norte
- Población Eduardo Frei Montalva
- Adrián Pérez
- Unión y Esfuerzo
- N°25 Lagunillas 3 y 4
- Los Cerezos
- Paso Lagunillas
- Caleta Maule
- Mesa Técnica Socioambiental

Medios de comunicación

- Radio Patagual
- Canal TVMAS
- Cana Zonal TV5
- Radio y televisión grupo Dinámica
- Radio Tendencia FM



● Biblioteca Viva Leer, Colegio Alessandri, Curicó, Región del Maule.

Otras iniciativas de relacionamiento con la comunidad

PROGRAMA VIVA LEER

En 2011 y en conjunto con Fundación La Fuente implementamos Viva Leer, una de las principales iniciativas de fomento lector de Chile. Este da cuenta del compromiso que tiene Copec con la formación de calidad y con causas que, desde la educación, promuevan una mayor movilidad.

Viva Leer cuenta con tres líneas de trabajo

Bibliotecas escolares	Donación de bibliotecas escolares, abiertas a la comunidad, para generar espacios de encuentro con la lectura. Las bibliotecas Viva Leer son acogedoras, están completamente equipadas y tienen más de 2.000 libros en cada instalación. Además de la infraestructura y los materiales, realizamos capacitaciones a los encargados de las bibliotecas y los asesoramos por un periodo de dos años. El programa también incluye el portal www.vivaleercopec.cl y redes sociales de Viva Leer, para entregar contenido específico para padres, docentes y público en general.
Venta de libros en estaciones de servicio	Ponemos a disposición de clientes y público en general una colección de libros de alta calidad, con un precio 40% por debajo del valor de venta al público en librerías tradicionales. De esta forma logramos ampliar el alcance del programa y democratizar el acceso a la lectura en el país. Durante 2020, los libros también estuvieron a disposición del público en tiendacopec.cl .
Cuentos digitales	Desde 2018 contamos con la plataforma web “Viva Leer Cuentos Digitales”, iniciativa gratuita que busca estimular el interés por la lectura y el vínculo afectivo entre padres o cuidadores y los niños.

VIVA LEER

Bibliotecas donadas	95 implementadas
Número de libros donados	210.000
Familias beneficiadas	65.000 aproximadamente
Libros comercializados	2.800.000

8.300.000

VISITAS A PLATAFORMA CUENTOS DIGITALES
Se estima que 915.000 cuentos han sido leídos.

MUJER IMPACTA

Desde 2011 apoyamos la labor de la Fundación Mujer Impacta, buscando de esta forma reconocer, visibilizar y agradecer a mujeres líderes que impactan positivamente en nuestro país, que se atreven a cambiar el mundo y a mejorar la calidad de vida de sus comunidades. Una de las principales iniciativas de esta organización es el Premio Mujer Impacta, que reconoce a mujeres destacadas en diversos ámbitos, tales como educación, arte y ciencia, entre otros, entregándoles herramientas para empoderarlas, potenciando su trabajo y habilidades y dando a conocer sus esfuerzos.

APOYO A EMPRENDEDORES

A través de la plataforma turística Chiletur, entregamos apoyo al desarrollo de emprendedores locales, aportando no sólo al rescate del patrimonio cultural y natural del país, sino que al impulso del desarrollo económico y turístico de los lugares de interés. Adicionalmente, facilitamos la App Chiletur como una vitrina de visualización para los emprendedores del sector turismo.

VOLUNTARIADO

A través del desarrollo de actividades de voluntariado, buscamos acercar a nuestros trabajadores a la realidad de Chile y a nuestro compromiso con las necesidades del entorno. A pesar de la contingencia sanitaria, que dificultó la realización de este tipo de actividades, logramos desarrollar tres voluntariados.

→ Apoyamos al hogar Koinomadelfia, por medio de la iniciativa Juntos por la Infancia, que nació desde la Confederación de la Producción y del Comercio (CPC) y la Comunidad de Organizaciones Solidarias y que busca mejorar la calidad de vida de niñas y niños que viven en residencias colaboradoras del Sename, por medio del vínculo con empresas. En 2020 activamos “Somos Voluntarios de Koinomadelfia”, a través de las siguientes actividades:

- Celebración de 19 cumpleaños.
- Celebración de Navidad.
- Taller de danza árabe.
- Habilitación de los computadores de la residencia.
- Apoyo audiovisual.

→ Hicimos el primer piloto del Voluntariado Apoyo Escolar, a través de nuestra Academia Copec, acompañando a un hijo o hija de un trabajador de estación de servicio o negocio complementario inscritos en el programa de Apoyo Escolar con el objetivo de reforzar contenidos de materias específicas y ayudarlos en la planificación del estudio.

→ Voluntariado Termina tu Media, el que consistió en acompañar a los trabajadores de las estaciones de servicio o negocios complementarios que hoy integran el programa de nivelación de estudios, preparándolos para que puedan rendir los exámenes libres de certificación de Educación Media, implementados por el Ministerio de Educación.

VOLUNTARIADO	KOINOMADELFIA	TERMINA TU MEDIA	APOYO ESCOLAR	TOTAL
Número de participantes	33	51	16	100
Horas de voluntariado	660	714	336	1.710
Horas promedio de voluntariado por trabajador	20	14	21	17,1

A través del desarrollo de actividades de voluntariado, buscamos acercar a nuestros trabajadores a la realidad de Chile y a nuestro compromiso con las necesidades del entorno.

Política de Donaciones

Durante el 2020, modificamos la Política de Donaciones y Aportes de Carácter Social que regula todas las donaciones, el financiamiento de proyectos y aportes que Copec realiza, ya sea en dinero, a través de préstamos de uso, la provisión de servicios o la entrega de especies.

Esta política determina que las contribuciones que realiza la Compañía deben generar un impacto social positivo, cuantificable y medible, en los ámbitos del emprendimiento y desarrollo local, la innovación, el cuidado ambiental y la promoción de la educación, la cultura y el deporte; dando preferencia a los proyectos de largo plazo que mejoren la calidad de vida de las personas de nuestra área de influencia.

APORTES EN DONACIONES POR TIPO DE ACTIVIDAD	2019	2020
Deportiva	\$ 863.932.439	\$
Cultural	\$ 1.263.073.984	\$ 1.003.569.453
Social	\$ 599.440.201	\$ 663.420.105
Programa Copec al Servicio de Chile	-	\$ 1.760.603.531
Educacional	\$ 871.947.002	\$ 480.890.970
Teletón	\$ 280.000.000	\$ 280.000.000
Total	\$ 3.878.393.626	\$ 4.188.484.059

ESTRUCTURA DE LOS APORTES POR SECTOR	2019	2020
Donaciones de caridad	\$ 655.947.002	\$ 2.241.494.501
Inversiones comunitarias	\$ 2.078.514.185	\$ 1.666.989.558
Iniciativas comerciales	\$ 1.143.932.439	\$ 280.000.000

NUESTRA GESTIÓN 2020





NUESTRA GESTIÓN 2020

ENERGÍA

Queremos cubrir todas las **necesidades** de energía para vehículos, medios de transporte, empresas e industrias de todo el país.

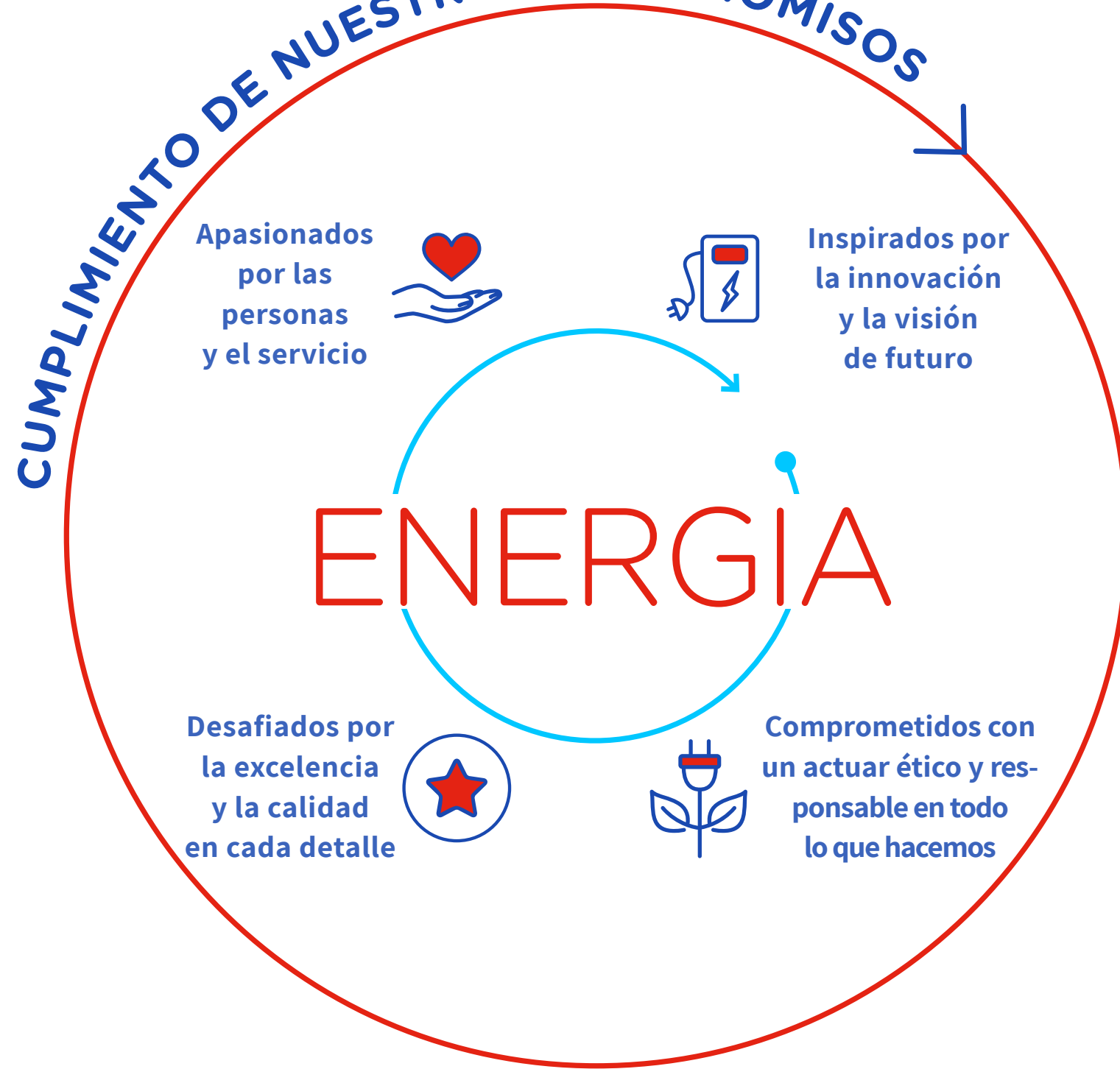
CUMPLIMIENTO DE NUESTROS COMPROMISOS



Todas nuestras soluciones energéticas buscan empoderar a los usuarios de energía, entregándoles la posibilidad de elegir tanto a su proveedor como el tipo de energía que utilizarán.



Las soluciones que hemos desarrollado a través de WIND Garage están orientadas tanto a empresas como al sector residencial, con el objetivo de entregar soluciones integrales, e impactar a los consumidores en todos los ámbitos de sus vidas.



A través de nuestras filiales vinculadas a las nuevas energías y nueva movilidad, nos proyectamos como una empresa que acompañará a las personas, las empresas y al país en todas sus necesidades en los próximos años.



La firma del acuerdo con Cerro Dominador y la inversión en Flux Solar y Ampere son una manifestación del compromiso que tenemos con las metas de Chile y con el desarrollo sostenible, a través del cual elevamos los estándares medioambientales de nuestro quehacer. Nuestras iniciativas de sostenibilidad ambiental en las estaciones de servicio son parte de nuestro actuar responsable con el medioambiente.

En Copec buscamos ser protagonistas de un proceso de cambio para el país, que impactará positivamente en las personas y el planeta. Desde 2018 estamos explorando y potenciando las nuevas energías y el movimiento del futuro con la creación de WIND Copec. Queremos liderar esa transformación y acelerar la transición energética.

El año 2020 marca un hito en esta nueva forma de proyectar Copec hacia el futuro, con la consolidación de un portafolio¹⁵ de soluciones de inteligencia energética, que nos inserta de lleno en el mercado de la energía, reafirmando nuestro compromiso por seguir apoyando la movilidad en la región, pero de una forma cada vez más limpia y sostenible.



Instalación de Flux Solar, Región del Libertador Bernardo O'Higgins.

Nuestras soluciones de inteligencia energética contribuyen a:

- La descarbonización del país.
- Reducir gases de efecto invernadero.
- La descentralización y democratización del acceso a energía.
- La generación de energías limpias.

15. Este portafolio se despliega a través de nuestras filiales asociadas a la nueva movilidad y a la energía renovable, las que se integran en una sola identidad a través de la marca WIND (Working on Innovation and New Developments), que aglutina a WIND Garage, hub de innovación y nuevos negocios de Copec, con sede en Chile, y a WIND Ventures, fondo de capital de riesgo con base en la ciudad de San Francisco, Estados Unidos.

Desde Copec hemos trabajado fuertemente para impulsar el crecimiento de nuestras filiales, consolidando a los equipos, potenciando a las áreas comerciales, prestando soporte en comunicación e imagen corporativa, y generando nuevas oportunidades de negocio. Esto nos ha permitido ingresar con energía a sectores en los que Copec no tenía presencia comercial, como la industria de energía domiciliaria, siempre desde una aproximación de acompañar y educar a los consumidores, buscando transmitirles maneras de hacer más eficiente el consumo energético y de disminuir su propia huella de carbono. De forma paralela, vamos mejorando nuestros productos y nuestra oferta de valor de manera mucho más amigable con el medio ambiente.

Además, a través de joint ventures con STEM y Ampere Energy, prestamos el servicio de almacenamiento energético, con baterías capaces de realizar predicciones de flujos de energía, cada vez más precisas, automatizando el ahorro energético y facilitando la participación en el mercado de la energía distribuida.

Nuestra cartera de filiales asociadas a la nueva movilidad y energías renovables se completa con Flux Solar, empresa chilena especialista en ingeniería, diseño, desarrollo y construcción de proyectos solares fotovoltaicos, siendo nuestro habilitador para la autogeneración de energía e impulsar la generación distribuida.



Estación de servicio San Pedro de Atacama, Región de Antofagasta.

Apostamos por empresas chilenas para nuestro crecimiento en nueva movilidad y nuevas energías.



Electroterminal El Conquistador, Maipú , Región Metropolitana.

IMPULSO A LA ELECTROMOVILIDAD

Algunos números asociados al proyecto:

- 57 cargadores eléctricos Copec Voltex de alta potencia (150kW).
- Capacidad de flota de 215 buses eléctricos.
- Contratación de 400 personas en fase de construcción del electroterminal.
- Empleo a más de 200 trabajadores entre operadores de electrolineras, sistemas de carga y controles y personal de mantenimiento.
- Más de 1.600 paneles solares fotovoltaicos integran un sistema de abastecimiento 100% renovable.

Junto a Copec Voltex, nuestra filial que ofrece soluciones de carga para electromovilidad, en 2020 marcamos un gran avance, tanto para Copec como para Chile. En diciembre inauguramos el electroterminal El Conquistador, el más grande del país y de Latinoamérica, emplazado en la comuna de Maipú y desarrollado en conjunto con Kaufmann y el operador STP (Servicio de Transportes de Personas).

A través de nuestras filiales, el electroterminal se abastece íntegramente de energías renovables y posee un sistema de autogeneración alimentado por paneles solares fotovoltaicos.



Estación de servicio Las Condes, Región Metropolitana.



Cargador Copec Voltex en edificio residencial, Santiago, Región Metropolitana.

Actualmente, la solución de carga residencial de Copec Voltex permite alcanzar un ahorro de hasta el 80% respecto de un vehículo a combustible.

En el ámbito residencial, Copec Voltex sigue llevando su tecnología de carga de vehículos eléctricos a los hogares, a través de cargadores inteligentes de última generación. En 2020 los avances estuvieron centrados en esta tecnología y en “Voltex Smart Home”, sistema de monitoreo inteligente que permite adecuar automáticamente el consumo energético a la realidad específica de cada vivienda, ya sean casas o edificios.

Otro hito que queremos destacar es la integración de nuestras soluciones, logrando vender un sistema fotovoltaico de autogeneración solar Flux Solar, almacenamiento de energía en baterías Ampere Copec y un cargador eléctrico Voltex como una solución integral para el sector residencial.



Cerro Dominador, Región de Atacama.

ENERGÍA LIMPIA PARA NUESTRAS ESTACIONES DE SERVICIO

En 2019 iniciamos el camino hacia la transición energética de nuestra propia matriz energética, tras la firma de un contrato PPA (Power Purchase Agreement) con Cerro Dominador¹⁶, generadora de energías renovables ubicada en el desierto de Atacama y uno de los proyectos termosolares más innovadores a nivel global.

A lo largo de 2020 hemos avanzado en la implementación de este acuerdo, cambiando el modelo de abastecimiento energético en 23 estaciones de servicio y en cinco plantas de abastecimiento. Esto representa un consumo total de 6,29 GWh, el equivalente al 9,3% de lo consumido en Copec.

El PPA con Cerro Dominador es parte de la estrategia de sostenibilidad de Copec, que busca contribuir al proceso de transición energética nacional y que implica ir diversificando su propuesta de valor al mercado, como también elevar de manera sistemática los estándares medioambientales de su quehacer.

16. Cerro Dominador es un complejo termosolar que entrega una potencia de 210 MW al Sistema Eléctrico Nacional. Está ubicado en pleno Desierto de Atacama, en la comuna de María Elena, en la región de Antofagasta y cuenta con una planta termosolar de 110 MW provenientes de 10.600 heliostatos que capturan radiación solar y otros 100 MW capturados por paneles fotovoltaicos.



Estación de Servicio Costanera Norte, Región Metropolitana.

MINIMIZANDO NUESTRO IMPACTO

Nuestra visión de sostenibilidad también está presente en nuestras estaciones de servicio, donde estamos impulsando proyectos para gestionar de manera más eficiente el uso de agua en el lavado de vehículos y reducir nuestros residuos plásticos, tanto en los centros de lubricación como en la venta de lubricantes.

Estamos avanzando en la implementación de procesos de recolección de agua en los lavados de autoservicio Lavamax. En 2020 comenzamos a realizar los primeros pilotos con el objetivo de replicar el modelo en todos los lavados nuevos y adicionalmente incorporarlo en los lavados existentes.

En cuanto a la reducción de residuos plásticos, en los centros de lubricación LUB estamos reemplazando los envases individuales de plástico por un sistema de envases a granel que permite disminuir los residuos plásticos, generando metas y planes de seguimiento para evaluar sus resultados. Asimismo, generamos un piloto de recolección de los envases plásticos de lubricantes o aguas que se venden al momento de la recarga de combustible, con el fin de reutilizarlos y darles nueva vida.



NUESTRA GESTIÓN 2020

EXPERIENCIA

Queremos cubrir todas las **necesidades** de alimentación, pausa, carga y recarga para personas en movimiento en todo Chile.

CUMPLIMIENTO DE NUESTROS COMPROMISOS

EXPERIENCIA

Apasionados por las personas y el servicio



Inspirados por la innovación y la visión de futuro



Desafiados por la excelencia y la calidad en cada detalle



Comprometidos con un actuar ético y responsable en todo lo que hacemos



← Nos esforzamos por seguir entregando la mejor experiencia a nuestros clientes, diseñando nuevas soluciones y renovadas ofertas, tanto en los puntos de encuentro físicos como digitales.

← Tanto los nuevos servicios, como los nuevos canales de comunicación con nuestros clientes, han sido creados bajo la mirada de excelencia que nos caracteriza como Compañía.

→ Aceleramos el desarrollo de nuestro ecosistema digital, generando distintas herramientas que nos acercan a nuestros clientes y que nos permiten cumplir con nuestra oferta de valor.

→ Trabajamos fuertemente por entregar seguridad en todas nuevas plataformas digitales, siendo responsables con el manejo de los datos de nuestros clientes.

Las personas son nuestra principal inspiración y el motor que nos impulsa a innovar para entregar no sólo el mejor servicio, sino que una experiencia única y de calidad, llena de detalles y con un alto estándar de diseño, amabilidad y agilidad. En línea con nuestro propósito, tenemos el compromiso de estar siempre disponibles, tanto en el mundo físico como en el digital, con una actitud permanente de escucha hacia nuestras audiencias.

El 2020 fue un año que nos desafió y nos llevó a adelantar varios de los proyectos que teníamos planificados como compañía. Motivados por dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes y cumplir con sus expectativas, fortalecimos nuestra oferta digital, con nuevos productos y servicios que fuimos implementando a través de distintos canales de atención.

Muevo

A fines de enero de 2020 y bajo el concepto “La nueva experiencia de Copec en tu bolsillo”, lanzamos la App Muevo, una nueva experiencia digital sin contacto, disponible en todas nuestras estaciones de servicio y tiendas Pronto, con funcionalidades y beneficios que fueron diseñados para enriquecer la experiencia de vivir en movimiento para, a través de

una solución phygital, que permite estrechar el vínculo con nuestros clientes. A menos de un año de su lanzamiento, Muevo alcanzó el millón de usuarios.

Funcionalidades de Muevo:

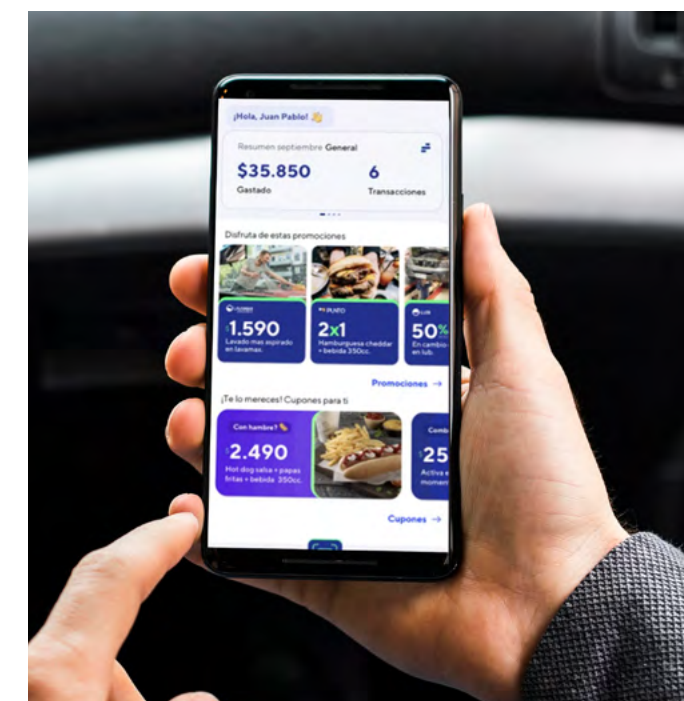
- Revisar la carga de combustible en línea, a través del código QR disponible en todos nuestros surtidores.
- Pagar de manera rápida, segura y sin contacto a través del teléfono celular, asociando tarjetas de crédito o débito. También es posible optar por el pago directo al atendedor con efectivo.
- Acceder a promociones y cupones con descuentos especiales para usar tanto en las cargas de combustible, así como en las tiendas Pronto.
- Acumular Puntos Full o Millas LATAM Pass de manera automática, sin necesidad de entregar el Rut.
- Encontrar la estación de servicio más cercana o con los mejores precios.
- Llevar un control de gasto, a través del historial de compras de combustible y Pronto.
- Encontrar la estación de servicio más cercana o con los mejores precios.

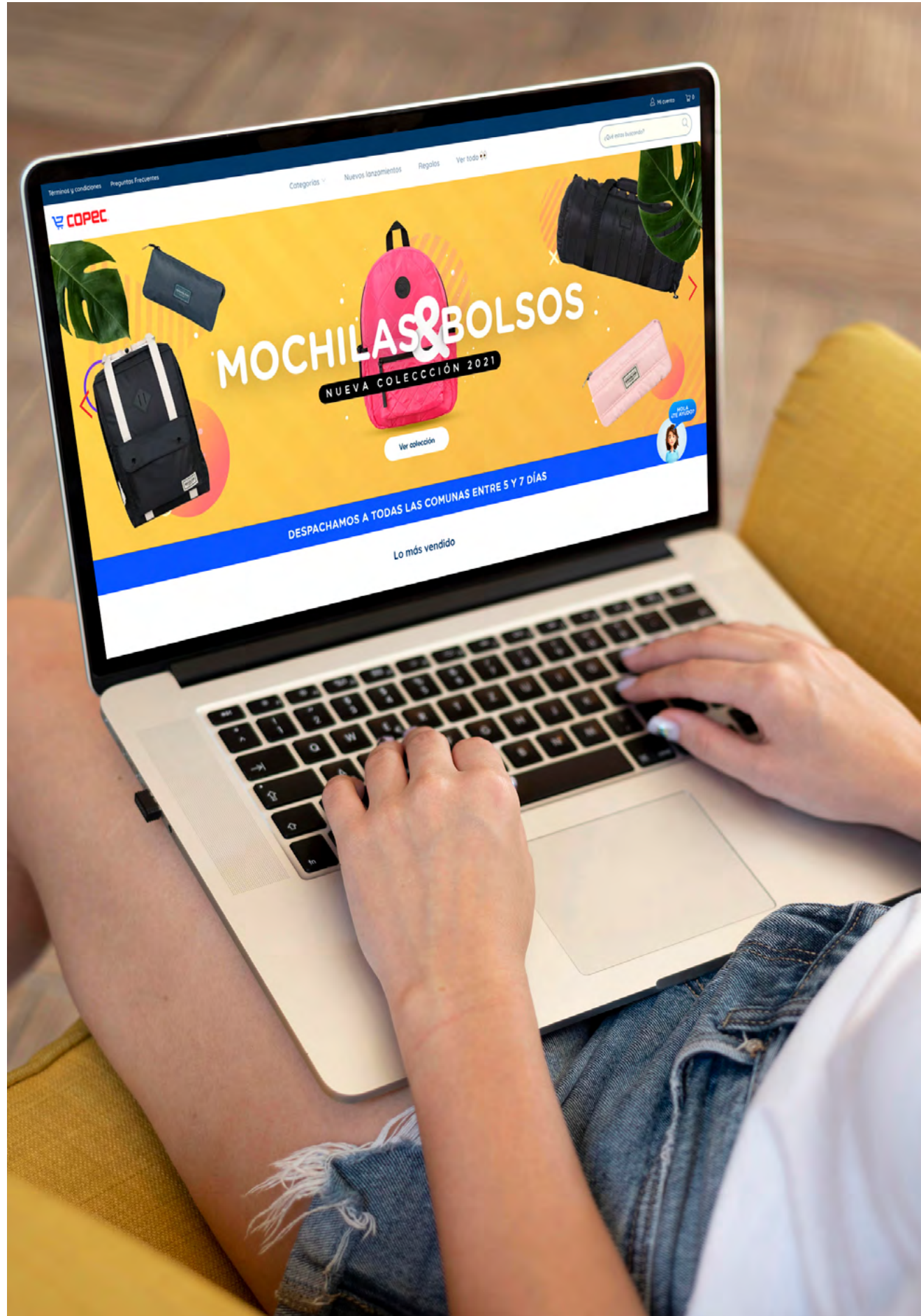
A menos de un año de su lanzamiento, Muevo alcanzó el millón de usuarios.



Muevo Empresa

Esta APP permite acercar la experiencia digital al segmento empresa, con funcionalidades especialmente diseñadas que entregan mayor control y flexibilidad para pequeñas y medianas compañías que cuentan con flotas de vehículos. Muevo Empresa permite el pago sin contacto y la administración del gasto de combustible desde un celular, facilitando las operaciones de los administradores.





Full

Con el fin de seguir mejorando la experiencia Copec, creamos Full, el nuevo programa de fidelidad de Copec. Se trata de un plan de beneficios propio, que opera en todas nuestras estaciones de servicio y tiendas Pronto, mediante el cual es posible acumular puntos por compras en combustible o tiendas Pronto, usando la app Nuevo o dictando el Rut, para luego canjearlos por premios. También considera un sistema de reconocimiento asociado a la cantidad de visitas, a través de una iniciativa llamada Misiones y acceso a promociones exclusivas en Pronto.

Tienda Copec

Lanzamos nuestra tienda virtual (www.tiendacopec.cl), el primer e-commerce de Copec, que recoge en un solo espacio todos los productos de nuestras promociones, más nuevas categorías para potenciar la experiencia y servicio de nuestros clientes. En este proyecto trabajamos en conjunto con operadores logísticos externos que aseguran la entrega de los pedidos, con una excelente acogida por parte de los clientes, alcanzando al 31 de diciembre de 2020 un volumen de ventas de \$950 millones.

Mobil Digital

Presentamos el sitio web y las redes sociales de Mobil, con el objetivo de aumentar la presencia digital de nuestra marca de lubricantes. Asimismo lanzamos la aplicación Fórmula Mobil, para el canal de distribuidores, cuyo objetivo es tener contacto directo con ellos para atender y fidelizar a los 4.000 comerciantes del ramo. La App incluye un programa de fidelización, e-commerce, capacitaciones y promociones.

Adaptamos nuestro servicio

En el marco de la crisis sanitaria, adaptamos y ampliamos la oferta de nuestras tiendas Pronto para abastecer a nuestros clientes a lo largo de todo el territorio, a través de :

→ Incorporación de un nuevo mix de productos de primera necesidad, pensados principalmente para la reposición de despensa, alimentación, limpieza e higiene del hogar. Dada la restricción horaria que limitó el funcionamiento de los supermercados en periodos de cuarentena, esta completa selección de productos otorgó una alternativa de abastecimiento segura y siempre cercana para nuestros clientes. Nuestra nueva oferta estuvo disponible, tanto en tienda como a través de nuestro propio e-commerce, con opción de despacho a domicilio o retiro en tienda.

→ Para complementar nuestro alcance y asegurarnos de cumplir con nuestra promesa de servicio, potenciamos la integración con operadores de delivery, a través de las distintas aplicaciones disponibles en el mercado, para la entrega de nuestros productos a domicilio.

→ Habilitamos el canal de comunicación vía Whatsapp en nuestra tienda Pronto online.

→ En mayo de 2020 implementamos el servicio de kerosene a domicilio, con el apoyo de nuestros concesionarios. Esto significó una importante innovación y el desarrollo de una plataforma de gestión de pedidos que facilitó la operación y logística de este nuevo servicio. Considerando el beneficio que este tipo de oferta significa para nuestros clientes, ampliamos su alcance incorporando a Lavamax, ofreciendo también la opción de lavado a domicilio.



Estación de servicio Ovalle, Región de Coquimbo.

Dada la buena recepción que han tenido estos servicios por parte de los clientes y el aporte económico que representa para nuestros concesionarios, proyectamos seguir avanzado en esta línea, bajo el concepto de “Copec a domicilio”.

Experiencia renovada

Motivados por adaptarnos a los ritmos y las necesidades de movimiento de nuestros clientes, renovamos parte de nuestros servicios en las tiendas Pronto, entregando una experiencia llena de tecnología y nuevos sabores.

→ Compra ágil

Incorporamos el autoservicio en nuestras tiendas, a través de módulos de autoatención que permiten hacer compras de manera más rápida y sin filas. Instalamos máquinas de café autoservicio, que integran un alto nivel de tecnología, entregando un producto de muy buena calidad.

→ Alimentación de calidad

En las tiendas Pronto y Punto renovamos nuestra oferta y nuestros ingredientes para entregar productos con mejores estándares de calidad, buscando entregar soluciones adecuadas para satisfacer las nuevas necesidades de nuestros clientes.

17. Disponible desde todo Chile, marcando el número 800 200 354, a través de las redes sociales de Copec o por medio de la web en www.copec.cl.

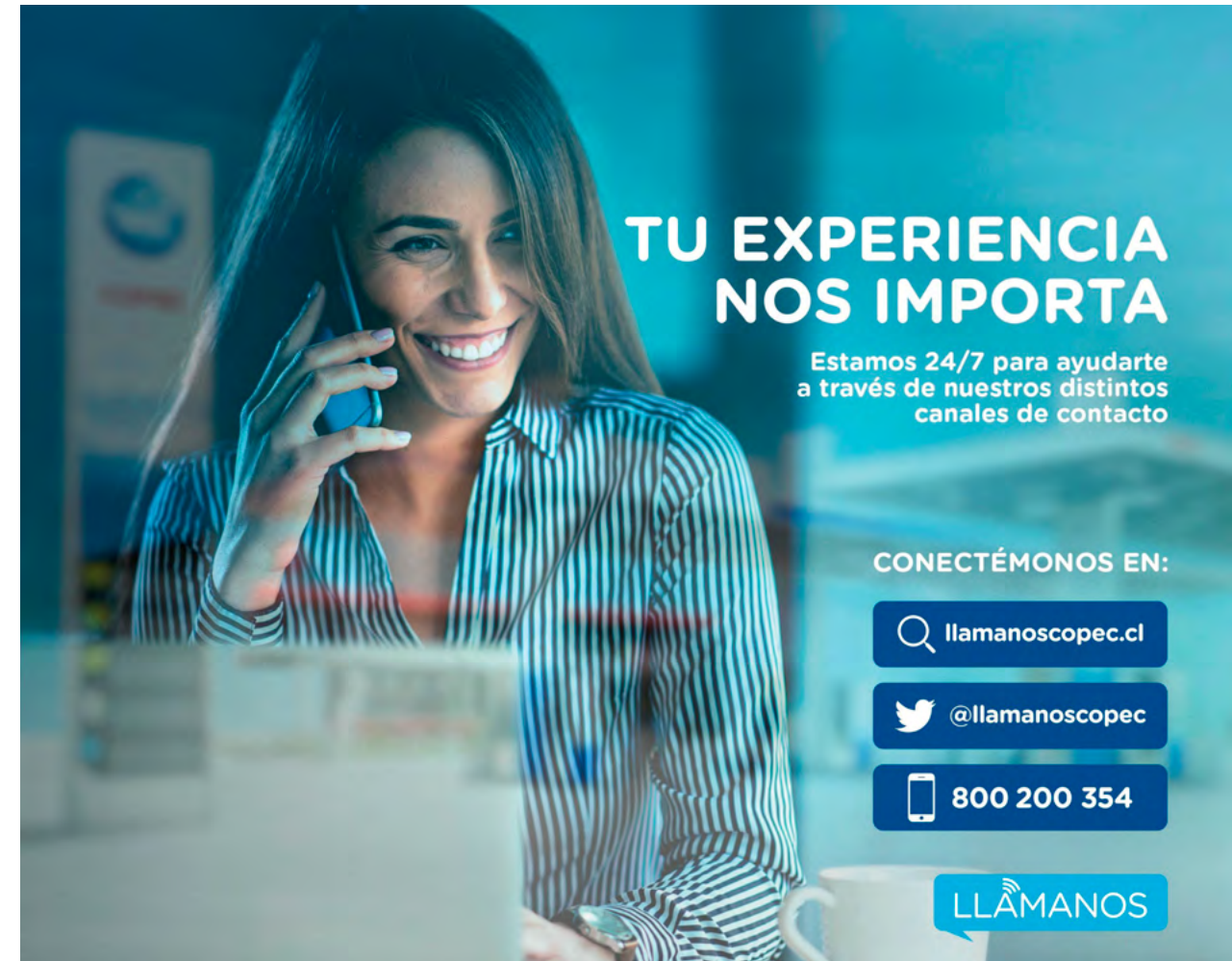
Gestionamos la satisfacción

Para canalizar sus reclamos, consultas y sugerencias, nuestros clientes cuentan con múltiples canales de atención, buscando siempre adaptarnos a sus preferencias (chat, teléfono, RRSS, formulario web), mediante los cuales respondemos adecuadamente y con la mayor rapidez a las demandas de nuestros consumidores. Avanzando a su vez hacia la autoatención, a través de bots que integramos en estos canales, que nos permiten entregar respuestas inmediatas.

A través del canal Llámanos¹⁷, en 2020 obtuvimos un total de 84.640 casos ingresados (+5% en relación al 2019), de los cuales 59.750 fueron reclamos (+9% en relación al 2019). Estos fueron resueltos en un promedio de 7,1 días y las soluciones entregadas registraron una nota promedio de 6,3. Esta cifra representa solo los casos que requieren alguna gestión posterior, ya que el mayor porcentaje de las solicitudes de clientes, actualmente, se resuelven en línea.

Para seguir mejorando nuestra entrega de servicio y los niveles de satisfacción de nuestros clientes, en 2020 trabajamos en conjun-

to con los jefes de producto para reducir los tiempos de respuesta, avanzar hacia la autoatención y soluciones en línea, y en 2021 implementaremos un CRM (Customer Relationship Management, software para la administración o gestión de la relación con los clientes) con el objetivo de profundizar en la gestión de los clientes y seguir avanzando en potenciar los canales digitales.





NUESTRA GESTIÓN 2020

ACOMPañAMIENTO

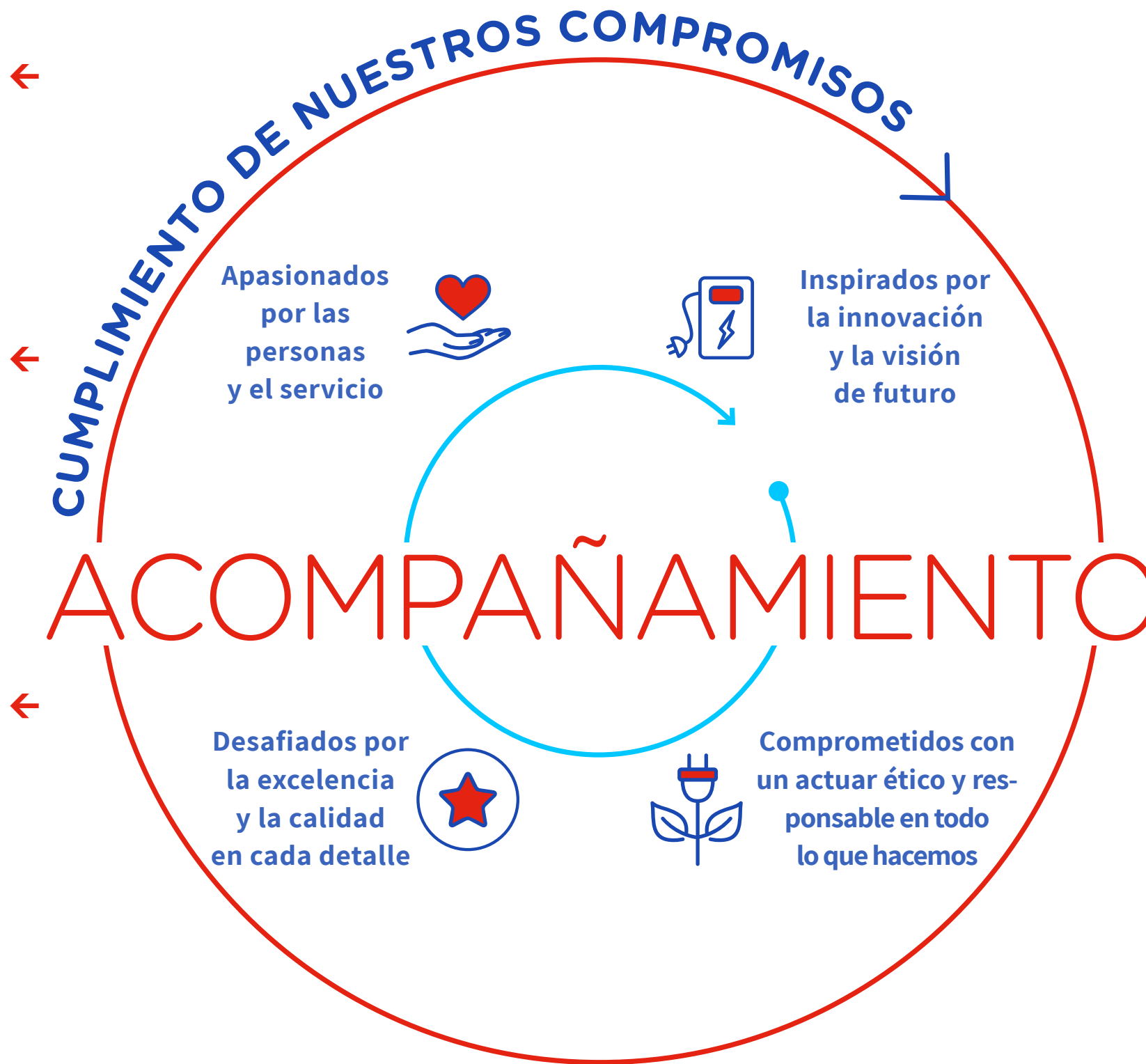
a clientes industriales →

Queremos cubrir todas las **necesidades** de asesoría y acompañamiento estratégico para el movimiento de empresas e industrias del país.

Nuestro canal industrial trabaja de manera comprometida con los clientes y con el servicio que les entregan, asesorándolos, impulsando una mejora permanente de la gestión de sus negocios y apoyándolos ante cualquier contingencia.

Como Compañía cuidamos a nuestras personas a través de la implementación de la norma OHSAS 18001 en las filiales CSI y Vía Limpia, estableciendo los lineamientos para llevar a adelante una correcta gestión de la seguridad y salud ocupacional.

Nuestra gestión de la calidad se implementa siguiendo los parámetros de la norma ISO 9001, que considera todos los elementos de administración de calidad con los que una organización debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar sus productos y servicios.



→ Nuestros servicios industriales se definen por la alta eficiencia logística, la innovación permanente y la seguridad, en base a lo cual buscamos contribuir en terreno al desarrollo del país.

→ A través de Vía Limpia nos situamos a la vanguardia en la gestión de residuos, implementando soluciones innovadoras alineadas con la economía circular y la Ley de Responsabilidad Extendida del Productor (REP).

→ Dado el rol estratégico que juegan nuestras filiales para propiciar el funcionamiento de muchos sectores productivos, tenemos el compromiso y la responsabilidad de no detenernos, motivados por seguir acompañando el movimiento de las empresas e industrias, asegurando su abastecimiento y propiciando la continuidad operacional a toda prueba, con elevados estándares de excelencia y calidad de servicio.

En Copec trabajamos de la mano con nuestros clientes industriales, potenciando su crecimiento y avance, vinculado a la innovación y la tecnología. Entregamos productos, servicios y soluciones de gran escala y alto impacto, con los cuales queremos contribuir al desarrollo de un país más moderno y sostenible, asesorando y aportando el acompañamiento estratégico que las empresas e industrias necesitan para su movimiento.

Nos esforzamos para que Copec sea reconocida por su forma de operar sostenible, conformando una propuesta de valor centrada en la excelencia, innovación, seguridad y eficiencia, canalizadas a través de nuestras filiales que prestan servicio al canal industrial:

CSI Compañía de Servicios Industriales

Compañía de Servicios Industriales, con presencia de Iquique a Punta Arenas, que entrega los siguiente servicios:

→ Administración, almacenamiento, distribución y comercialización de combustibles y/o lubricantes en las industrias minera, forestal, aeronáutica, química, marítima y de energía.

→ Asistencia técnica para el uso de combustibles y lubricantes, así como mantención y reparación de equipos móviles y fijos.

→ Administra contratos para la gran minería chilena, destacando por la excelencia operacional y la mejora continua de sus procesos.

Transcom

Empresa dedicada al transporte de combustibles desde las plantas de almacenamiento hacia las estaciones de servicio, clientes industriales y depósitos mineros en operaciones de alta exigencia.

Vía Limpia

Líder en la gestión integral de residuos y soluciones ambientales a nivel nacional, con operaciones desde Arica a Tierra del Fuego. Presta los siguientes servicios:

→ Asesoría, transporte, almacenamiento y disposición final de residuos peligrosos y no peligrosos.

→ Ofrece una solución sustentable, certificada y de alta especialización en el retiro de aceites lubricantes usados, grasas, envases, aguas y sólidos, los que luego se disponen en destinos certificados ambientalmente, para su almacenaje, reciclaje o disposición final.

Copec Aviation

→ Su flota cumple con los más altos estándares de calidad y seguridad, incorporando tecnologías de información que permiten el monitoreo y trazabilidad constante, desde la solicitud del cliente hasta la disposición final y la gestión documental asociada (Norma DS 148/2003 MIN-SAL Generador- Transporte-Destino Final).

Especialista en abastecimiento de combustible de aviación en Chile, tanto para la aviación comercial, civil, ejecutiva y militar; donde nuestra operación se realiza bajo los más estrictos estándares de la industria (estándar JIG), lo que entrega la seguridad que requieren nuestros clientes.



Aliados en el cumplimiento

Dada la orientación al cliente que nos caracteriza, y en particular el apoyo que otorgamos para que empresas e industrias cumplan con la normativa vigente, en 2020 innovamos en la creación de nuevos servicios acordes con las necesidades que surgían en el contexto de la pandemia.

→ Servicio de limpieza y desinfección profesional. Ante la indicación del Ministerio de Salud de uso de la solución de hipoclorito de sodio 0,1%, como agente de desinfección para el Covid-19, iniciamos este servicio que consiste en la aplicación de dicha solución,

mediante sistema de pulverizado a presión, a pisos y superficies en áreas de alto tránsito de personas como talleres, terminales de buses, estaciones de servicio, condominios, colegios o plazas de juegos. Copec, a través de nuestra filial Vía Limpia, fue la única empresa certificada para prestar este servicio.

→ Nos adaptamos y entregamos todos nuestros servicios de asesoría de forma virtual, permitiendo a nuestros clientes seguir cumpliendo con la normativa a pesar de no poder realizar evaluaciones ni visita técnicas de forma presencial.

Impulsamos el movimiento industrial del país

El año 2020 significó un importante desafío para el canal industrial, dadas las condiciones de la emergencia sanitaria, que elevó los niveles de exigencia para la entrega de nuestros servicios. No obstante, con esfuerzo y responsabilidad logramos dar continuidad operacional a todas las filiales que atienden a clientes industriales, siendo oportunos y eficientes en el cumplimiento de nuestra propuesta de valor.

Logramos dar continuidad operacional a todas las filiales que atienden a clientes industriales, siendo oportunos y eficientes en el cumplimiento de nuestra propuesta de valor.

Hicimos todos los esfuerzos necesarios e implementamos todos los protocolos requeridos, tanto por la autoridad como por los propios clientes, para cuidar a las personas y continuar nuestras operaciones. Actuamos motivados por no paralizar al país ni a las industrias productivas, otorgando seguridad de abastecimiento a nuestros clientes, cumpliendo con las medidas sanitarias correspondientes y manteniendo nuestros estándares de servicio que distinguen a Copec y a sus filiales.

Nuevos contratos

- YPFB
- Kinross
- Metbus
- Atlas-Polar
- Nazar
- Sky
- DAP
- AMSA Antucoya
- Alitalia Cargo
- Lufthansa Cargo
- Aeroméxico
- Emirates Cargo
- Minera Florida

Renovaciones

- Minera Sierra Gorda
- Grupo Urbaser Danner
- Lomas Bayas
- Alto Norte
- AMSA (Zaldívar, Antucoya y Centinela)
- Angloamerican (Los Bronces, Soldado y Chagres)
- Jetsmart
- Grupo Tur Bus
- Transportes Bello
- Mantos Cooper
- Minera Meridian
- Enor Chile
- Thiess

Adjudicaciones y contratos 2020

Minera Caserones	Adjudicación por 5 años. Volumen promedio de diésel de 5.000 m ³ /mes. Representa el 3% de la participación de mercado de minería.
Codelco¹⁸	Adjudicación por 5 años. Por un total de 43.100 m ³ /mes.
Sotraser	Adjudicación por 5 años. 100% del consumo granel y 100% TCT.
Salares del Norte	Adjudicación por 12 años.
Redbus	Adjudicación por 2 años.
Mantos de Oro	Adjudicación de lubricantes por 3 años.
Arauco (MAPA)	Adjudicación de combustibles por 5 años.

18. 6 divisiones: Chuquicamata, Radomiro Tomic, Gabriela Mistral, Ministro Hales, Andina y El Teniente.



Instalación industrial cliente Redbus, Renca, Región Metropolitana.



NUESTRA GESTIÓN 2020

FILIALES OPERACIONALES



Arcoprime

Arcoprime es la filial que gestiona y desarrolla negocios de retail, principalmente a través de las tiendas de conveniencia Pronto. Tiene como propósito “enriquecer la vida de todas las personas en el viaje a su destino”. Es la tercera cadena de

comida rápida más grande de Chile, con 95 tiendas Pronto a lo largo de todo el país y con atención 24/7 los 365 días del año. A su vez, Arcoprime cuenta con su propia filial, Arcoalimentos, encargada de la producción de alimentos.

Principales cifras

- Participación de mercado en tiendas de conveniencia: 47,3%, acumulado 2020.
- Número de transacciones Pronto: 23.057.323
- Promedio de clientes diarios Pronto: 63.170
- **Dotación total:**
 - > 4.964, 43% hombres y 57% de mujeres, 86% de trabajadores chilenos.
 - > 79% tiene contrato indefinido y 21% contrato a plazo fijo.
 - > 47% de los trabajadores tienen menos de 30 años, 49% entre 30 y 60 años y 4% más de 60 años.
 - > 64% de los trabajadores tiene menos de 3 años de antigüedad, 21% tiene entre 3 y 6 años, 7% tiene entre 6 y 9 años, 2% tiene entre 9 y 12 años y un 6% tiene más de 12 años.
 - > 1% de personas en situación de discapacidad.

→ **Dotación por cargo:**

Cargo	Mujeres	Hombres
Ejecutivos (gerentes)	3	7
Subgerentes, jefaturas, encargados de área o profesionales	134	139
Trabajadores en general	2711	1970
Total	2848	2116

- \$ 37.436.566 de inversión en capacitación. 2,3 horas en promedio de formación por trabajador.
- Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido (LTIFR): 429.
- 59 comités paritarios de higiene y seguridad, a través de los cuales canaliza la participación de los colaboradores en temas de salud y seguridad.
- 852 proveedores totales, 100% nacionales, 70% pymes.

Avances 2020

- Fortalecimiento de su estructura en torno a la gestión de personas, con la creación del área de Compensaciones, Relaciones Laborales, Formación y Desarrollo Organizacional. Registró su primera negociación colectiva con el Sindicato Pronto Puerto Varas, la cual finalizó con la firma de un instrumento colectivo con vigencia a tres años. ArcoPrime cuenta con cinco sindicatos, que representan al 5% de los trabajadores y 135 trabajadores (2,8% del total) están cubiertos por convenios colectivos.
- En inversiones destaca que en 2020, ArcoPrime remodeló 13 tiendas de carretera, con una inversión aproximada de UF 108.000.
- Lanzamiento de su propio e-commerce en agosto, www.prontocopec.cl, para llegar a más clientes y adaptarse a las necesidades de ellos y la realidad social.
- La alianza con Red de Alimentos permitió beneficiar a 16.768 personas y 94 organizaciones sociales, evitando el desperdicio de 10.413 kilos de alimentos aptos para el consumo humano.
- Durante el período más duro de la pandemia, Pronto realizó una campaña 1+1 de desayunos para las personas más afectadas.

→ **Progresos en la implementación de su Modelo de Prevención de Delitos (MPD):**

- Creación del Plan de Trabajo del Encargado de Prevención de Delitos, el cual fue aprobado por el Directorio.
- Incorporación al MPD de nuevos delitos, correspondientes a la Ley N° 21.227 y Ley N° 21.240.
- Auditorías al MPD de Arcoprime y Arcoalimentos.
- Cuatro capacitaciones referidas al MDP, efectuadas por el Encargado de Prevención de Delitos, dirigidas a los colaboradores de la oficina de apoyo de Arcoprime y de las áreas de operaciones de tiendas y estaciones de servicio.
- **En gestión de contratistas, registró avances en los siguientes ámbitos:**
- Levantamiento de datos para la creación de una matriz de contratistas y subcontratistas.
- Actualización del procedimiento de evaluación de antecedentes a proveedores.
- Implementación de una plataforma para la gestión de contratos que permite su control y archivo, junto con su firma.
- Corrección de todas las brechas detectadas en auditoría al Modelo de Prevención de Delitos (MPD).

→ **Medidas tomadas por la pandemia de Covid-19**

- Teletrabajo para labores administrativas.
- Separación en dos turnos para los trabajadores de tiendas y estaciones de servicio.
- De manera preventiva, Arcoprime identificó a un grupo de colaboradores de riesgo, con patologías crónicas, entregando desde el inicio de la pandemia permisos con goce de sueldo (hasta la fecha), quienes desde agosto se reincorporaron gradualmente alineados a los criterios del plan Paso a Paso del Ministerio de Salud y recomendaciones ACHS para un retorno seguro.
- Conformación de un Equipo de Seguimiento y Apoyo en Contingencia (ESAC) para brindar soporte a todas las tiendas y estaciones de servicio administradas por Arcoprime en temas relacionados con la actual crisis sanitaria.
- Implementación de los protocolos Limpieza y Desinfección Continua en Tienda Covid 19; Ingreso de Personal Externo; Desinfección General; Ingreso de Clientes en Tiendas por Coronavirus-Covid 19; Limpieza y Desinfección Continua de Mesas y Sillas por Covid 19; Lavado y Desinfección de Mascarillas Reutilizables.

Fluxsolar

Flux Solar presta servicios de diseño, implementación y ejecución de proyectos de energía solar fotovoltaica y eficiencia energética con foco en las alternativas de generación distribuida. Actualmente, cuenta con una capacidad instalada en Chile de 1.600 kWp de almacenamiento y registra más de 160 proyectos ejecutados con más de 13 MW.

Su equipo altamente especializado y con una sólida trayectoria, busca liderar la transición hacia la energía solar con innovación y soluciones aplicadas, y ser la compañía elegida para su implementación y operación masiva. La visión de Fluxsolar se orienta a generar energía con fuentes 100% renovables, limpia, económica y de acceso universal.

Fluxsolar destaca por sus buenas prácticas medioambientales, con la implementación de iniciativas internas orientadas al cuidado del planeta y con políticas de gestión de personas que buscan generar un buen clima laboral y un equilibrio entre vida personal y profesional.

→ Para evitar impactos negativos en el medioambiente cuentan con una planta fotovoltaica en sus instalaciones con una capacidad de 12,7 kWp.

→ Para contribuir a la buena calidad de vida de sus trabajadores, Fluxsolar estableció una jornada laboral de 40 horas semanales.

En términos de proveedores, la empresa trabaja solo con aquellos que pertenecen a la Asociación PV CYCLE, asegurando de esta forma la recogida y el reciclaje de los paneles fotovoltaicos cuando llegan al final de su vida útil.

Principales cifras

- 67 trabajadores, 76% hombres y 24% mujeres, 84% de los trabajadores son chilenos.
- 85% de los trabajadores con contrato indefinido y 15% de trabajadores con contrato de plazo fijo.
- 63% de los trabajadores tiene menos de 30 años, 30% tiene entre 30 y 40 años y 7% son mayores de 40 años.
- 94% de los trabajadores tienen menos de 3 años de antigüedad, un 45% entre 3 y 6 años y un 1% entre 6 y 9 años.
- 12 trabajadores externos.



→ Dotación por cargo:

Cargo	Mujeres	Hombres
Ejecutivos (gerentes - subgerentes)	3	11
Jefaturas, encargados de área o profesionales	13	40
Trabajadores en general	0	0
Total	16	51

- 1 hora en promedio de formación por trabajador.
- 7.960 KWH de consumo de electricidad no renovable y 10.300 KWH de consumo en energías renovables.

Avances 2020

- Adjudicación en la Zona Sur: Club Aéreo de Angol y Agrícola Parant, por energía eléctrica de 30kWp y 200kWp, respectivamente.
- Instalación de 1.920 paneles solares en la frutícola Aurora Australis con modelo ESCO.
- Instalación de más de 1.600 paneles solares fotovoltaicos para el abastecimiento del electroterminal El Conquistador en Maipú .

Transcom

Transcom realiza transporte terrestre de productos derivados del petróleo y servicios anexos relacionados con el envío de carga, tanto dentro como fuera del territorio nacional, transportando el 24% del volumen de combustibles de Copec en estaciones de servicio, canal industrial y minería.

Su labor es guiada por los más altos estándares de servicio, confiabilidad, seguridad, eficiencia y la mejor relación calidad/precio. Promueven la búsqueda permanente de la excelencia operacional para asegurar el cuidado del medio ambiente, la seguridad de las personas, operaciones e instalaciones y la calidad del servicio prestado.

Avances 2020

→ Transcom registra su mejor año en seguridad, con dos incidentes de derrame de combustible, considerando un total de 20.000 descargas realizadas a la largo del año.

Estas cifras son el resultado de una buena gestión y de un trabajo consistente a lo largo del tiempo, al que se suman distintos meca-

nismos de seguimiento y control, como el sistema de fatiga, la central de monitoreo mediante GPS, el seguimiento permanente del área CSMA con APR en cada flota y las cámaras instaladas en los camiones. También destaca la experiencia de sus conductores, los que en su mayoría alcanzan una antigüedad de más de tres años, entregando solidez al servicio. Para la incorporación de nuevos conductores, Transcom cuenta con una definición de perfil específico, que establece requisitos de un estándar superior a la media del mercado.

→ Realizó una exitosa negociación colectiva con el sindicato que representa al 99% de sus trabajadores, alcanzando un nuevo convenio colectivo sin necesidad de votación.

→ Todos los trabajadores fueron capacitados en temáticas vinculadas a los procedimientos de anticorrupción.

→ Los trabajadores de la empresa participaron por primera vez en la Encuesta Pulso de satisfacción laboral, alcanzando un nivel de 90%.



Principales cifras

→ Dotación total: 418, 97% hombres y 3% de mujeres, 98% de trabajadores chilenos.

→ 100% tiene contrato indefinido.

→ 3% de los trabajadores tienen menos de 30 años, 16% entre 30 y 40 años y 81% entre 40 y 70 años.

→ 34% de los trabajadores tiene menos de 3 años de antigüedad, 21% tiene entre 3 y 6 años, 8% tiene entre 6 y 9 años, 15% tiene entre 9 y 12 años y un 22% tiene más de 12 años.

→ 0,7% de personas en situación de discapacidad.

→ Dotación por cargo:

Cargo	Mujeres	Hombres
Ejecutivos (gerentes - subgerentes)	1	13
Jefaturas, encargados de área o profesionales	10	26
Trabajadores en general	2	366
Total	13	405

→ 1 sindicato, 87% de trabajadores sindicalizados y 96% de trabajadores cubiertos por negociación colectiva.

→ 24 trabajadores externos.

→ 7.497.027 litros de combustibles fósiles consumidos.

Vía Limpia

Vía Limpia ofrece una solución sustentable, certificada y de alta especialización en asesoría, transporte, gestión y almacenamiento temporal a disposición final de residuos líquidos y sólidos peligrosos y no peligrosos. Posee un equipo altamente calificado y trabaja entregando un servicio estándar y de calidad con altos niveles de control a través del departamento de SGI y Operaciones, con tecnologías de servicio que aseguran el cumplimiento normativo y la trazabilidad del residuo en servicio de la calidad, seguridad, salud ocupacional y medio ambiente.

Adicionalmente, su flota cumple con los más altos estándares de calidad y seguridad, incorporando tecnologías de información que permiten el monitoreo y trazabilidad constante, desde la solicitud del cliente hasta la disposición final y la gestión documental asociada (Norma DS 148/2003 MIN-SAL Generador- Transporte-Destino Final).

Principales cifras

- Número de clientes: 2.174.
- 24.531,68 toneladas de residuos retirados en 2020, de los cuales un 45% corresponden a residuos de aceite, 20% a residuos sólidos y 35% a residuos líquidos.

- Dotación total: 33 trabajadores totales, 52% de hombres y 48% de mujeres, 100% de trabajadores chilenos.
- 99% tiene contrato indefinido.
- 33% de los trabajadores tienen menos de 30 años, 58% entre 30 y 50 años y 9% más entre 50 y 60 años.
- 48% de los trabajadores tiene menos de 3 años de antigüedad, 24% tiene entre 3 y 6 años, 9% tiene entre 6 y 9 años, 12% tiene entre 9 y 12 años y un 6% tiene más de 12 años.

→ Dotación por cargo:

Cargo	Mujeres	Hombres
Ejecutivos (gerentes - subgerentes)	2	5
Jefaturas, encargados de área o profesionales	14	12
Trabajadores en general	0	0
Total	16	17

- 36 trabajadores externos o subcontratistas (hombres).

Vía Limpia posee un Sistema de Gestión Ética y un Modelo de Prevención del Delito, con su respectivo canal de denuncia desde 2015, el que se encuentra certificado por



ICR. Durante 2020, 33 de sus trabajadores fueron capacitados en ética empresarial

Sus principales proveedores se dividen en dos grandes grupos:

- Transporte de carga por carretera que lleva a cabo el retiro asociado a las líneas de negocios de la compañía: retiro de aceite usado, residuos sólidos y aguas y lodos contaminados.
- Disposición de residuos: consiste en el tratamiento físico o químico que efectúan los destinos finales autorizados legalmente para cerrar en forma adecuada el proceso de tratamiento de los residuos peligrosos.

De los 266 proveedores, el 99% son nacionales y un 13% son pymes a las que se les paga en un promedio de 30 días. Durante 2020, auditaron a 25 proveedores.

Avances 2020

- Ante la emergencia sanitaria por Covid-19, Vía Limpia implementó un servicio de limpieza y desinfección profesional.

Compañía de Servicios Industriales (CSI)



CSI presta servicios de administración, almacenamiento, distribución y comercialización por cuenta propia o de terceros de combustibles y lubricantes en empresas industriales, mineras, forestales o de otra índole. Además, ofrece asistencia técnica para el uso de combustibles y lubricantes; así como mantenimiento y reparación de equipos que utilicen dichos productos. En todos los ámbitos de su actividad, tiene como línea base el cumplimiento de la legislación vigente en materia medioambiental.

De acuerdo a su visión buscan ser reconocidos como un socio estratégico en servicios de combustibles y lubricantes, con equipos de trabajo especializados, incentivando el desarrollo integral en un ambiente seguro, saludable e inclusivo.

En el ámbito de la Seguridad y Salud, CSI adhiere al Sistema Integrado de Gestión de Copec bajo las normas ISO 14.001 e ISO 45.001 en los depósitos industriales mineros. Por su parte, los trabajadores de todos los niveles jerárquicos cumplen un rol activo en la prevención de accidentes e incidentes. La identificación de peligros y de riesgos es una actividad que los colaboradores de la compañía ponen en práctica a diario, a través de la aplicación de herramientas preventivas para el control de riesgos en terreno, alineados con los estándares establecidos por nuestros mandantes.



CSI actualiza permanentemente a sus equipos con capacitaciones y entrenamientos en materia de seguridad y salud y planes y programas que son gestionados de forma centralizada por la Unidad de Desarrollo Organizacional.

Para prevenir o mitigar los impactos negativos significativos para la salud y la seguridad en el trabajo, directamente relacionados con sus operaciones, los centros de servicios cuentan

con planes y programas para la prevención de accidentes del trabajo y enfermedades.

Durante el año 2020 la empresa registra un accidente: el volcamiento de un camión de transporte de combustibles para Minera Escondida, sin lesiones incapacitantes ni impactos significativos al medio ambiente. Como consecuencia de este evento, hubo un derrame de 400 litros de petróleo diésel que fue gestionado oportunamente.

Principales cifras

- Dotación total: 812, 92% hombres y 8% de mujeres, 98% de trabajadores chilenos.
- 87% tiene contrato indefinido y 13% contrato a plazo fijo.
- 18% de los trabajadores tiene menos de 30 años, 44% entre 30 y 40 años y 38% más de 40 años.
- 72% de los trabajadores tiene menos de 3 años de antigüedad, 13% tiene entre 3 y 6 años, 8% tiene entre 6 y 9 años, 4% tiene entre 9 y 12 años y un 3% tiene más de 12 años.
- 0,9% de personas en situación de discapacidad.
- Dotación por cargo:

Cargo	Mujeres	Hombres
Ejecutivos (gerentes - subgerentes)	0	1
Jefaturas, encargados de área o profesionales	49	321
Trabajadores en general	18	423
Total	67	745

- Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido (LTIFR): 0.

- 10 Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, de los cuales 40% se encuentran certificados y los restantes en proceso de certificación por la ACHS.

Avances 2020

- Adjudicación de dos nuevos proyectos en el ámbito de los servicios mineros: Caserones y Salares del Norte .
- Avances en sistemas de conducción de vehículos utilizados en la minería.
- Incorporación de análisis de riesgo de las condiciones del entorno.
- Incorporación en un checklist de pre-uso del equipo de la verificación de banda de rodado de neumático.
- Incorporación dentro del plan de entrenamiento y certificaciones de conductores, de la capacitación del estándar de estado de neumáticos.
- Incorporación de criterios técnicos en el traspaso de contratos de plazo fijo a indefinidos.
- Establecimiento de un proceso de gestión del cambio ante situaciones que puedan afectar la correcta dotación de un contrato.
- Definición de un proceso documentado de recepción de camiones después de mantenimiento fuera de faena, que incluya los elementos de manejo de derrames.

Copec Voltex

Bajo la marca Copec Voltex realizamos diseño, comercialización, instalación, mantenimiento, operación y control tanto remoto como presencial de infraestructura de carga para vehículos eléctricos. Esto incluye cargadores eléctricos de distinta potencia, origen, tipo de corriente (AC/DC) y conector para variados casos de uso: equipos de carga pública (malls, parques, hoteles), estaciones de servicio, residencias, edificios, oficinas, terminales de transporte público e interurbano, aplicaciones mineras y otras industrias. Actualmente, Copec Voltex cuenta con 1.400 kilómetros conectados de red de carga eléctrica rápida a lo largo de Chile.

Principales cifras

- 7 trabajadores, 86% de hombres y 14% de mujeres, 71% de los trabajadores son chilenos.
- 100% de los trabajadores con contrato indefinido.
- 29% de los trabajadores tiene menos de 30 años y 71% tiene entre 30 y 40 años.
- 100% de los trabajadores tienen menos de 3 años de antigüedad.

→ Dotación por cargo:

Cargo	Mujeres	Hombres
Ejecutivos (gerentes - subgerentes)	0	1
Jefaturas, encargados de área o profesionales	1	5
Trabajadores en general	0	0
Total	1	6

Avances 2020

- Instalación de 57 cargadores Copec Voltex de alta potencia (150kW) en el electroterminal El Conquistador inaugurado en Maipú .
- Instalación de equipos de carga inteligente para distintas faenas mineras.
- Implementación de la tecnología “Voltex Smart Home”, sistema de monitoreo inteligente que permite adecuar automáticamente el consumo energético a la realidad específica de cada vivienda, ya sean casas o edificios.





NUESTRA GESTIÓN 2020

FILIALES INTERNACIONALES

Mapco

MAPCO Express Inc. es una de las cadenas de estaciones de servicio y tiendas de conveniencia de Estados Unidos, con presencia en siete estados, bajo las marcas MAPCO Express®, MAPCO Mart®, East Coast®, Discount Food Mart™, Fast Food and Fuel™, Delta Express® y Favorite Markets®. Esta filial cuenta con 335 puntos de venta ubicados en siete estados (Alabama, Arkansas, Georgia, Kentucky, Mississippi, Tennessee y Virginia), abastece combustible a más de 131 estaciones operadas por terceros y provee transporte logístico de combustible a MAPCO y otros.

Principales cifras

- Participación de mercado del 1,37% en la venta de combustibles.
- Más de 90 millones de transacciones al año.
- 3.602 trabajadores, 33% hombres, 67% mujeres.

Principales hitos 2020

- Incorporación de un departamento de bienes raíces en el área legal, el cual adquirió 11 nuevos sitios para la construcción de futuros proyectos.
- Reconocimiento como una de las mejores empresas para trabajar, según Zippia's Best Place to Work.
- Mejoramiento en el programa de fidelización My Rewards para optimizar la segmentación y tipo de servicios que entrega a sus clientes.
- Establecimiento de un nuevo proceso para recopilar, organizar, actualizar y monitorear las comunidades de interés para la actual de proveedores.



Terpel S.A.

Terpel S.A. es una compañía de origen colombiano, con más de 50 años de historia promoviendo el desarrollo y la movilidad de las regiones y trabajando bajo una estricta política de gobierno corporativo y ética empresarial. Es líder en la distribución y comercialización de combustibles líquidos, gas natural vehicular (GNV) y lubricantes en Colombia, con una importante presencia en Ecuador, Panamá, República Dominicana y Perú. En 2010, con la adquisición del 58,51% de Terpel, comenzamos nuestra internacionalización hacia nuevos mercados.

Adicionalmente, Terpel suministra combustible de aviación en los principales aeropuertos de los países en los que opera (excepto Ecuador) y desde 2018 controla el negocio de lubricantes Mobil en Colombia, Perú y Ecuador.

Su foco está en ser la marca número uno en el corazón de sus consumidores, ofreciéndoles experiencias memorables. Además, apuesta por el crecimiento de la mano de sus aliados y trabajadores, contribuyendo con el bienestar de las comunidades en donde opera, protegiendo el medioambiente y aportando al mejoramiento de la calidad y de la educación a través de los programas de la Fundación Terpel.

Principales cifras

- 2.010 estaciones de servicio en total (Colombia, Perú, Ecuador, Panamá y República Dominicana).
- 720 clientes industriales.
- 3.509 trabajadores, 56% de hombres, 44% de mujeres.
- 94% tiene contrato indefinido y 6% contrato a plazo fijo.
- 30% de los trabajadores tienen menos de 30 años, 68% entre 30 y 60 años y 2% más de 60 años.
- 45% de los trabajadores tiene menos de 3 años de antigüedad, 24% tiene entre 3 y 6 años, 9% tiene entre 6 y 9 años, 7% tiene entre 9 y 12 años y un 15% tiene más de 12 años.
- 0,5% de trabajadores en situación de discapacidad.
- 1 sindicato en Colombia y 1 en Perú, con 3,7% y 8% respectivamente de trabajadores sindicalizados.



Principales Hitos 2020

- Incorporación de 13 nuevas estaciones de servicio a su red, siete en Colombia, tres en Ecuador y tres en Panamá. Las tiendas Terpel alcanzaron una cobertura de 1.102 EDS, lo que representa un 57% de la red, con un crecimiento del 12% en comparación con el 2019.
- Inauguración de la primera terminal Terpel/Voltex con cargadores eléctricos para una flota de 13 buses eléctricos del servicio de transporte público SITP en Bogotá.
- Creación del área de Nuevas Energías que impulsará nuevos negocios en Colombia y la región, junto con la nueva filial de Stem/Terpel para realizar proyectos de almacenamiento de energía.



- Consolidación como una de las compañías del sector retail más sostenibles a nivel mundial, según el índice Dow Jones. Terpel se ubica en el puesto 14 de 116 compañías evaluadas, subiendo un lugar respecto al 2019.

- Premio Portafolio en la categoría “Gestión del Talento Humano”, el cual reconoce a las empresas que superan las expectativas y promedios de sus propios sectores y entornos. Premio Emprender Paz por desarrollar inicia-

tivas sostenibles, enfocadas en la construcción de paz en Colombia. El jurado reconoció el programa corporativo Restaurando Sueños, que abraza la convicción que tenemos de trabajar por un país reconciliado.

ANEXOS





Estación de servicio Chillán, Región de Ñuble.

Identificación de la sociedad

Razón social:

Compañía de Petróleos de Chile Copec S.A.

RUT: 99.520.000-7

Tipo de entidad: Sociedad Anónima Cerrada

Año de constitución: 1934.

Objeto Social: El objeto de la sociedad será: a) Investigar, explorar, industrializar, internar, importar, exportar, elaborar, refinar, mezclar, envasar, almacenar, transportar, comprar, vender, distribuir y, en general, comercializar, por cuenta propia o ajena,

hidrocarburos, sus derivados y compuestos directos o indirectos, incluidos los lubricantes, aditivos, mezclas, combinaciones y sustitutos; productos químicos de cualquiera otra naturaleza, todo tipo de servicios relacionados a los combustibles, lubricantes o relacionados a estos o la distribución de los mismos, servicios relacionados a la carga eléctrica o electromovilidad en general, incluida la carga eléctrica en sí misma, ya sea en espacios públicos o privado, a través de electrolineras o carga eléctrica industrial o domiciliaria, y en general la comercialización o suministro de toda fuente de energía susceptible de aprovechamiento industrial, comercial o doméstico; b) Importar, exportar, comprar,

vender, distribuir y, en general, comercializar, por cuenta propia o ajena, vehículos motorizados y maquinarias, elementos, equipos, y demás artículos para fines agrícolas, mineros, pesqueros, industriales, comerciales, de computación electrónica y de uso doméstico, sus accesorios y repuestos; c) Comprar, fabricar, transformar, industrializar, vender, distribuir y comercializar bienes muebles ya sea en tiendas de conveniencia o a través de cualquier otro tipo de canal, tales como comercio electrónico o aplicaciones móviles, en especial de productos alimenticios y bebidas, abarrotes, vestuario, accesorios u cualquier otro tipo de productos u objeto, de cualquier clase u origen; d) Adquirir, administrar, manejar y explotar, por cuenta propia o ajena, bienes inmuebles en general; desarrollar negocios inmobiliarios y la industria de la construcción de bienes inmuebles por adherencia, como edificios, caminos, puentes, canales, desagües, instalaciones industriales y otros similares, y la producción e instalación de bienes e implementos para dicha industria; e) El transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial, por cuenta propia o ajena y la realización, por cuenta propia o ajena, de operaciones y actividades portuarias, comprendiéndose dentro de ellas, especialmente, labores de muellaje, lanchaje, movilización de carga, almacenaje, estiba y desestiba de naves y aeronaves, y la promoción, desarrollo y explotación de hoteles, paradores y restaurantes en caminos y carreteras; f) Fabricar, distribuir y co-

mercializar, en general, envases de todo tipo; y g) Desarrollar para uso propio o prestar servicios a terceros en los campos de la administración, organización de empresas, de estudios de mercado, de factibilidad, de ingeniería, contabilidad, financieros, legales, comerciales, operacionales de la informática, computacionales, publicitarios, de marketing y medios de pagos. Prestar, asimismo, servicios de reclutamiento, selección, contratación, capacitación, entrenamiento y administración de personal, incluidos seminarios y consultorías en todas las áreas señaladas; y la prestación de servicios a terceros en el campo de los recursos humanos y técnicos; proporcionar personal temporal y/o de reemplazo y servicios compartidos de outsourcing. La sociedad podrá desarrollar su objeto directa o indirectamente, a través de inversiones y/o participaciones en sociedades de cualquier naturaleza. Realizar todo tipo de inversiones en empresas, aplicaciones, tecnologías o industrias relacionadas o no con el giro antes descrito.-Comercialización de combustibles, lubricantes y servicios afines o complementarios e incluye la compra, venta, explotación, industrialización y transporte de hidrocarburos, sus derivados y compuestos directos e indirectos. Además de servicios de carga eléctrica, comercialización y venta a través de tiendas de conveniencia o canales digitales.

Dirección Legal: Isidora Goyenechea N°2915, Piso 20. Las Condes. Santiago. Chile.

Acerca de este informe

Como Copec comenzamos, hace tres años, a publicar de forma anual reportes que den cuenta de nuestra gestión económica, social y ambiental, de modo de poder compartir con nuestros grupos de interés los principales logros, desafíos y aprendizajes que vamos adquiriendo en materia de sostenibilidad, en conjunto con ellos.

Nuestro enfoque, nos ha llevado a dar un salto importante en materia de reportabilidad. Para el año 2020 hemos querido avanzar hacia una visión más integral de nuestra gestión anual en los temas materiales, dando cuenta de la forma en que creamos valor como Compañía, para que nuestros grupos de interés puedan tener una comprensión más profunda de nuestro desempeño financiero y no financiero. Es por esto que, en este tercer ejercicio de transparencia, presentamos nuestro Primer Reporte Integrado, basado en las directrices del marco integrado de informes <IR>, y elaborado en conformidad con la opción esencial de los Estándares GRI (Global Reporting Initiative).

La información presentada corresponde al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020. Incluye principalmente el desempeño de Copec en Chile, haciendo un esfuerzo por integrar a sus filiales nacionales, de modo de ir avanzando hacia un informe consolidado. Por este motivo, si bien no se ha reexpresado información relevante, es posible que existan cambios en la metodología de cálculo para algún indicador o datos actualizados, lo cual será señalado. En el caso de la información financiera, ésta se presenta en forma consolidada incluyendo Copec Chile (incluyendo las filiales nacionales), Terpel Consolidado (Terpel Colombia + filiales) y Mapco (Mapco Express, Copec Inc, Copec Overseas).

Para la definición de los contenidos, se realizó un nuevo análisis de materialidad, ampliando la participación de los grupos de interés de los procesos anteriores, de modo de poder responder de forma más precisa a sus expectativas. El proceso de consulta consideró:

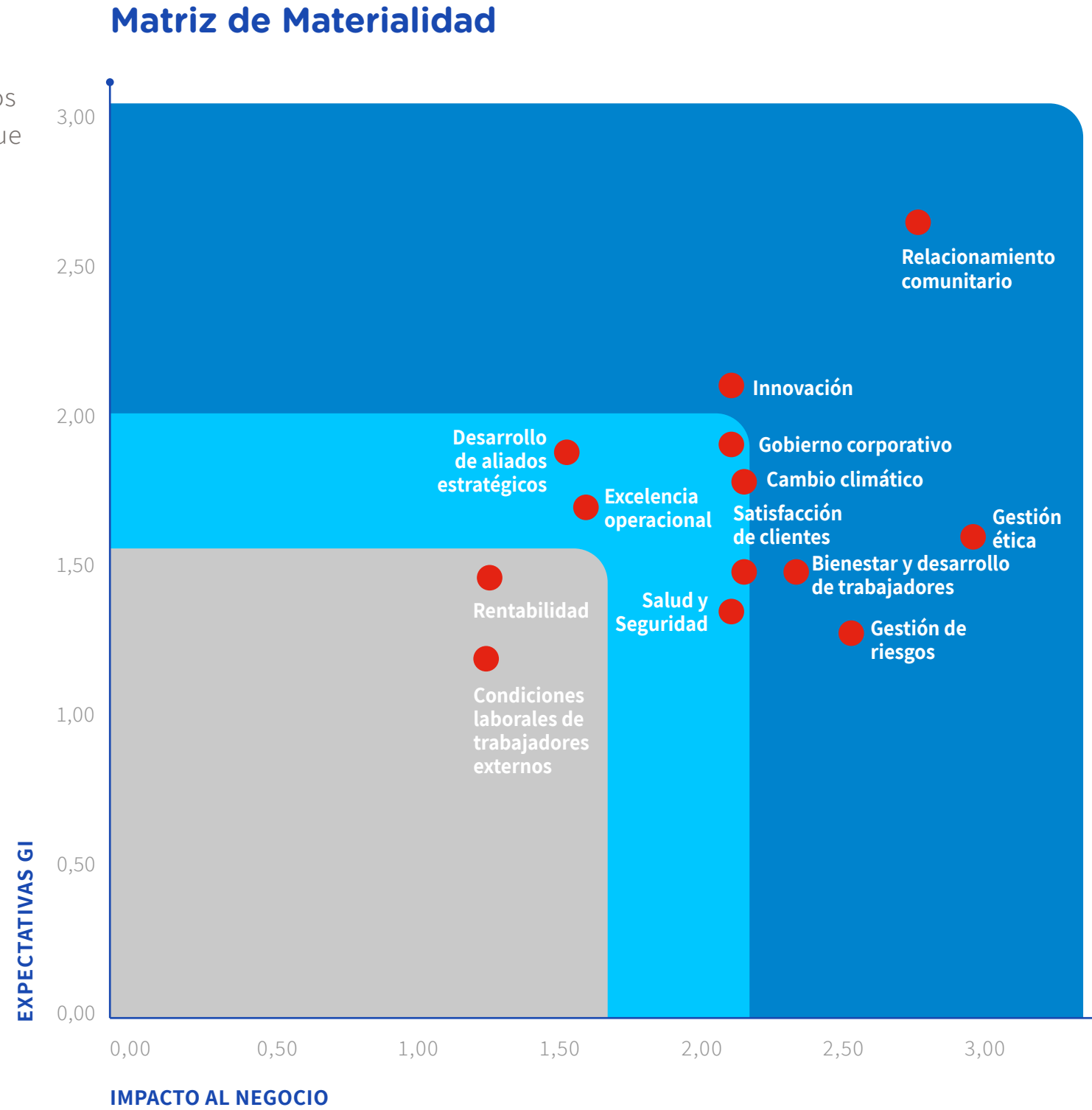


Estación de servicio Rengo, Región de Región del Libertador General Bernardo O'Higgins.

- Entrevistas a ejecutivos de Copec y de sus filiales.
- Encuesta a trabajadores de Copec.
- Encuesta a grupos de interés externos: clientes, concesionarios y proveedores.
- Entrevistas a autoridades.

Adicional a la consulta de los grupos de interés, el proceso de definición de nuestros temas materiales consideró un análisis del contexto y tendencias de la industria de energía y retail, revisión de las políticas internas, estudios realizados durante el año y la revisión de estándares de sostenibilidad.

La priorización de los temas materiales fue realizada de acuerdo a la importancia que le atribuían nuestros grupos de interés y a la relevancia que tiene para el negocio, de la cual se desprende la siguiente matriz:



En caso de cualquier inquietud o sugerencia, por favor contacte con:

Andrea Aranda Oria
SUBGERENTE DE ASUNTOS PÚBLICOS
aaranda@copec.cl

Materialidad

TEMA MATERIAL	ENFOQUE DE GESTIÓN
Gobierno corporativo	<p>Nuestro Gobierno Corporativo integra en su gobernanza la sostenibilidad, la libre competencia, el cumplimiento normativo y la prevención de delitos, los derechos humanos y laborales. Actúa con responsabilidad y respeto, adoptando las mejores prácticas, y fomentado la ética y transparencia en los negocios y en relación a los distintos grupos de interés.</p>
Gestión ética	<p>Como Compañía definimos que nuestra forma de alcanzar los objetivos empresariales, serán con estricto apego a la legalidad vigente y a los principios éticos de integridad. Ello se refleja en nuestro actuar diario y en los valores corporativos que nos conducen.</p>
Gestión de riesgo	<p>Sabemos que el riesgo necesita gestionarse para poder controlarlo y poner foco en los procesos críticos. Contamos con una estructura organizacional en torno a la gestión de riesgos, que identifica, supervisa y genera acciones de mitigación para minimizar sus impactos</p>
Rentabilidad	<p>Solo podemos existir si logramos mantenernos en el tiempo, por eso nos enfocamos en que nuestra gestión financiera entregue un nivel de rentabilidad atractivo a nuestros accionistas, a través de un modelo de gestión sostenible.</p>
Innovación	<p>La innovación nos inspira a buscar la forma de generar mayor valor en el negocio actual y a tener la visión de futuro necesaria para explorar nuevas soluciones, nuevas formas de hacer las cosas, actualizarnos y sorprender, para aportar así al desarrollo de un Chile más moderno y sostenible. Dentro de este ámbito están la electromovilidad como foco que desarrollamos para entregar soluciones alternativas ante los nuevos patrones de consumo y comportamiento de las personas.</p>

TEMA MATERIAL	ENFOQUE DE GESTIÓN
Excelencia operacional	El estándar de excelencia e impecabilidad es una responsabilidad y un deber que cuidamos en cada detalle de nuestra operación, servicio, productos y soluciones. Es un atributo que nos caracteriza y en torno al cual seguimos mejorando de forma continua para cumplir de manera óptima con nuestra promesa de servicio. Esto nos compromete a resguardar la seguridad de las personas, de nuestras instalaciones y el cuidado del medio ambiente.
Satisfacción de los clientes	El ser primeros en servicio es lo que históricamente nos mueve. Trabajamos para llegar a nuestros clientes con una experiencia que los sorprenda, llena de detalles y con un alto estándar de calidad, diseño, amabilidad y agilidad, de modo de superar sus expectativas y que encuentren en nosotros satisfacción a sus necesidades.
Bienestar y desarrollo de trabajadores	Nuestros trabajadores son la base de la Compañía y quienes hacen posible que podamos potenciar el desarrollo y movimiento de las personas, empresas y país. Por esto nos preocupamos de su calidad de vida y bienestar. Queremos que se sientan orgullosos de ser parte de nuestra empresa, fomentando el compromiso y el sentido de pertenencia. Aportamos a su desarrollo de carrera, al crecimiento personal y a la formación de liderazgos, de manera inclusiva y en igualdad de condiciones.
Condiciones laborales de trabajadores externos	Como parte de nuestra cadena de valor, los trabajadores externos son actores claves para el desarrollo de nuestro negocio y poder lograr nuestro propósito. Por eso buscamos mejorar la calidad de vida y condiciones laborales de atendedores, subcontratistas y conductores (parte de lo que llamamos Copec ampliado).

TEMA MATERIAL	ENFOQUE DE GESTIÓN
Salud y seguridad	Tenemos a las personas al centro de nuestras acciones, promoviendo ambientes de trabajo y seguros y saludables, que a su vez entregan seguridad a nuestros clientes en cuanto a la calidad y el servicio que ofrecemos.
Desarrollo de aliados estratégicos	Creemos en las alianzas, sobre todo con aquellos socios que son parte de nuestra cadena de valor, como son nuestros concesionarios, proveedores, contratistas, distribuidores y transportistas (equipo ampliado de Copec). Estamos comprometidos con su desarrollo, entendiendo que son parte fundamental de nuestra actividad aportando a la empleabilidad y economía local.
Relacionamiento comunitario	Tenemos un profundo compromiso por el desarrollo del país, consciente de que somos un motor de desarrollo. Promovemos iniciativas de valor compartido que nacen del diálogo y acuerdo con las comunidades en las que estamos presentes, impulsamos el desarrollo local, la calidad de vida y el emprendimiento.
Cambio climático	Como empresa comercializadora y distribuidora de combustibles y lubricantes, sabemos que somos un actor clave en la lucha contra el cambio climático. Por esto, hemos avanzado en la medición de nuestra huella de carbono, nos comprometemos con la carbono neutralidad y la transición hacia energías más limpias, y buscamos desarrollar productos y servicios bajos en carbono, involucrando a nuestra cadena de valor en este desafío.

Resumen de Estados Financieros

Los siguientes estados financieros consolidados integran a Copec Chile (incluyendo las filiales nacionales), Terpel Colombia más sus respectivas filiales y Mapco (Mapco Express, Copec Inc y Copec Overseas).

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

ACTIVOS	2020 M\$	2019 M\$	2018 M\$	2017 M\$	2016 M\$
Activos Corrientes	1.472.459.037	1.520.032.223	1.425.088.587	1.137.926.576	1.072.497.977
Activos No Corrientes	2.621.562.784	2.738.283.587	2.273.008.630	1.830.698.224	1.849.557.112
Total Activos	4.094.021.821	4.258.315.810	3.698.097.217	2.968.624.800	2.922.055.089
Pasivos					
Pasivos Corrientes	905.161.254	1.009.589.194	877.212.335	860.180.873	783.828.480
Pasivos No Corrientes	1.857.254.130	1.844.677.219	1.519.462.179	1.007.240.698	1.092.203.001
Total Pasivo Exigible	2.762.415.384	2.854.266.413	2.396.674.514	1.867.421.571	1.876.031.481
Patrimonio					
Capital Emitido	511.338.349	511.338.349	511.338.349	511.338.349	511.338.349
Otras reservas	-185.329.118	-126.447.461	-166.679.693	-245.792.855	-209.755.735
Resultados retenidos (pérdidas acumuladas)	820.994.346	802.036.913	767.351.129	683.113.697	586.340.725
Patrimonio neto atribuible a los propietarios de la controladora	1.147.003.577	1.186.927.801	1.112.009.785	948.659.191	887.923.339
Participaciones No controladoras	184.602.860	217.121.596	189.412.918	152.544.038	158.100.269
Total patrimonio	1.331.606.437	1.404.049.397	1.301.422.703	1.101.203.229	1.046.023.608
Total pasivos Y patrimonio	4.094.021.821	4.258.315.810	3.698.097.217	2.968.624.800	2.922.055.089

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES POR FUNCIÓN

ACTIVOS	2020 M\$	2019 M\$	2018 M\$	2017 M\$	2016 M\$
Margen bruto	848.958.440	943.586.093	901.170.421	831.925.436	731.197.700
Ganancia (pérdida) antes del impuesto	110.210.486	229.019.473	258.445.806	250.033.813	196.065.857
Gastos por impuesto a las ganancias	-26.975.520	-71.583.653	-70.354.727	-66.007.770	-48.808.827
Ganancia (pérdida) después de impuesto	83.234.966	157.435.820	188.091.079	184.026.043	147.257.030
GANANCIA (PÉRDIDA)	83.234.966	157.435.820	188.091.079	184.026.043	147.257.030
Ganancia (Pérdida) atribuible a participación controladora	88.201.452	137.467.769	170.239.150	167.465.985	130.400.658
Ganancia (Pérdida) atribuible a participación minoritaria	-4.966.486	19.968.051	17.851.929	16.560.058	16.856.372
GANANCIA (PÉRDIDA)	83.234.966	157.435.820	188.091.079	184.026.043	147.257.030

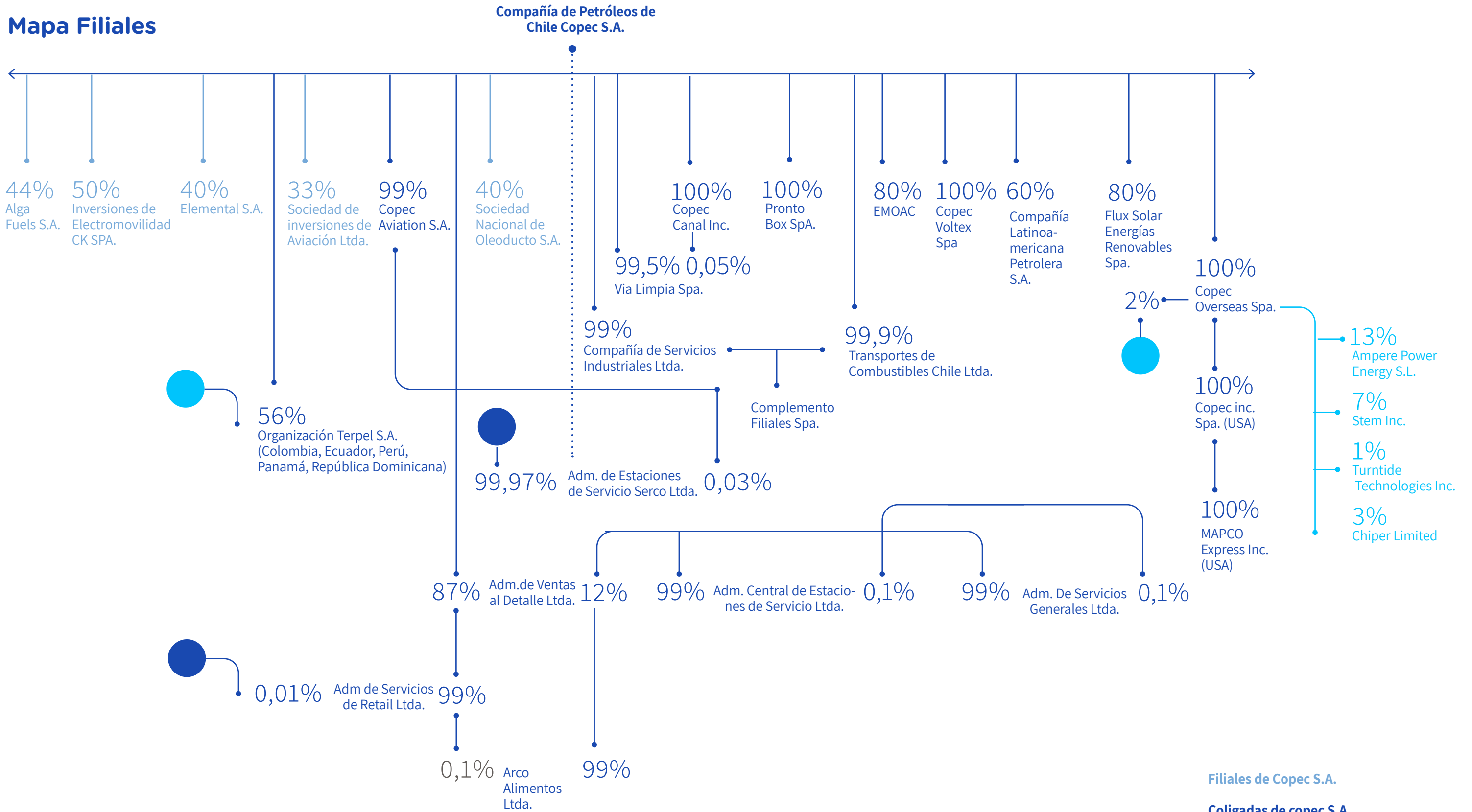
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO DIRECTO

ACTIVOS	2020 M\$	2019 M\$	2018 M\$	2017 M\$	2016 M\$
Flujo de efectivo neto de actividades de Operación	528.401.546	385.137.902	195.806.797	243.748.217	364.018.769
Flujo de efectivo neto de actividades de inversión	-175.687.325	-182.428.603	-297.942.371	-197.922.266	-546.321.159
Flujo de efectivo neto De actividades de financiación	-97.823.418	-229.685.656	96.602.392	-103.300.122	152.899.482
Incremento (disminución) neto en Efectivo y equivalentes al efectivo	254.890.803	-26.976.357	-5.533.182	-57.474.171	-29.402.908
Efecto en las variaciones en las tasas de cambio sobre el efectivo y equivalente al efectivo	-9.337.342	8.423.021	698.000	-4.520.923	2.206.746
Saldo inicial Del efectivo y Equivalentes Al efectivo	198.491.068	217.044.404	221.879.586	283.874.680	311.070.842
Saldo final Del efectivo y equivalentes Al efectivo	444.044.529	198.491.068	217.044.404	221.879.586	283.874.680

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

ACTIVOS	2020 M\$	2019 M\$	2018 M\$	2017 M\$	2016 M\$
Saldo inicial	1.404.049.397	1.301.422.703	1.101.203.229	1.046.023.608	885.983.965
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables	-	-	-882.033	-	-
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables - minoritarias	-	-	-107.779	-	-
Incremento (disminución) por ajustes al saldo inicial	-11.396.428	-	-	-	-
Capital en acciones	-	-	-	-	100.836.000
Reservas legales y estatuarías	-	-	-	-	-
Reservas disponibles para la venta	-	-	-111.458	86.607	49.889
Reservas por ajuste de conversión	-61.152.601	58.366.301	76.493.721	-42.855.290	-8.217.991
Reservas de cobertura	-1.080.271	-9.514.901	1.754.213	4.826.450	-4.877.438
Reservas por planes definidos	-37.391	-3.316.525	-760.400	-1.043.455	-1.382.777
Otras reservas	3.388.606	-5.302.643	1.737.086	2.948.568	161.193
Cambios en resultados retenidos	30.353.861	34.685.784	85.119.465	96.772.972	65.200.329
Cambios en participaciones minoritarias	-32.518.736	27.708.678	36.976.659	-5.556.231	8.270.438
TOTAL MOVIMIENTOS	-72.442.960	102.626.694	200.219.474	55.179.621	160.039.643
TOTAL PATRIMONIO	1.331.606.437	1.404.049.397	1.301.422.703	1.101.203.229	1.046.023.608

Mapa Filiales



Filiales de Copec S.A.
Coligadas de copec S.A.
 Participación sin influencia significativa de Copec S.A.

Marcas y Productos

Nuestras marcas son:

- Punto
- Pronto
- Lavamax
- Mundo Copec LATAM Pass
- Chiletur
- Lub
- Zervo
- Cupón Electrónico
- TAE
- NEOTAC
- TCT
- Taxiamigo
- Neogas
- Geogas
- Voltex
- Gverde
- Solvex
- BlueMax
- Vía Limpia
- SOS Copec
- Viva Leer
- Renova
- En Ruta
- Nuevo Copec

- Sígueme
- Llámanos
- Ciclistas
- Muevo Empresas
- Camioneroamigo
- Flux Solar
- Ampere
- Kerosene
- Full Copec
- Copec Voltex
- Copec Aviation

Nuestros productos son:

- Gasolinas
- Diésel
- Combustible N5 y N6
- Lubricantes
- Solventes
- Kerosene
- Kerosene de aviación
- Gasolina de aviación
- Neogas GLP
- Geogas GNC
- Aguas
- Refrigerantes
- Petróleo diésel marino

CONTENIDOS GENERALES

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA COMENTARIO
102 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	102-1 Nombre de la organización.	10
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios.	10; 27; 137
	102-3 Ubicación de la sede.	128
	102-4 Ubicación de las operaciones.	73
	102-5 Propiedad y forma jurídica.	10
	102-6 Mercados servidos.	24; 73
	102-7 Tamaño de la organización.	24-25
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores.	57
	102-9 Cadena de suministro.	69-70
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	49
	102-11 Principio o enfoque de precaución.	78
	102-12 Iniciativas externas.	22
	102-13 Afiliación a asociaciones.	22
102 ESTRATEGIA	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4-9
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	4-9
102 ÉTICA E INTEGRIDAD	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta.	28; 39
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	38-40
102 GOBERNANZA	102-18 Estructura Gobierno Corporativo.	29-38
	102-19 Delegación de autoridad.	43
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	43
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	31-38
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno.	31
	102-29 Identificación y gestión de impactos.	38
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión de riesgos.	42
	102-35 Políticas de remuneración	30

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA COMENTARIO
102 PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	102-40 Lista de grupos de interés.	85-86
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva.	1 negociación colectiva de trabajadores de Copec, 1 Trabajadores Pronto y 1 Trabajadores Transcom.
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés.	84
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés.	85-86
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados.	85-86
	102 PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema.		129-130
102-47 Lista de los temas materiales.		130-132
102-48 Reexpresión de la información.		129
102-49 Cambios en la elaboración de informes.		129
102-50 Periodo objetivo del informe.		129
102-51 Fecha del último informe.		129
102-52 Ciclo de la elaboración de informes.		Anual
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe con los Estándares GRI.		129
102-54 Declaración de la elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI.		129
102-55 Índice de contenidos GRI.		137-140
102-56 Verificación externa.	Se encuentra en proceso de verificación.	

CONTENIDOS ESPECÍFICOS TEMAS MATERIALES

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA
GOBIERNO CORPORATIVO		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	130
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	130
	103-2 Evaluación del enfoque de gestión.	30-31; 36-38
INDICADORES PROPIOS GOBIERNO CORPORATIVO	C1-1 Asistencia de directores.	31
GESTIÓN ÉTICA		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	130
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	130
	103-2 Evaluación del enfoque de gestión.	40-41
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN, 2016	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	41
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL, 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	41
GESTIÓN DE RIESGOS		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	130
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	130
	103-2 Evaluación del enfoque de gestión.	42
INDICADORES PROPIOS GESTIÓN DE RIESGOS	C2-1 Riesgos emergentes.	42

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA
RENTABILIDAD		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	130
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	130
	103-2 Evaluación del enfoque de gestión.	48
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO, 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido.	48
GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO, 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	Durante el año 2020, no recibimos multas significativas.
INNOVACIÓN		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	130
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	130
	103-2 Evaluación del enfoque de gestión.	74-75; 77
INDICADORES PROPIOS GESTIÓN DE INNOVACIÓN	C3-1 Iniciativas de innovación y transformación digital.	74-75; 77
	C3-2 Asistentes a iniciativas de innovación y transformación digital.	75
	C3-3 Innovación y proyección en mercados de electromovilidad.	99
EXCELENCIA OPERACIONAL		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	131
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	131
	103-2 Evaluación del enfoque de gestión.	76
INDICADOR PROPIO GESTIÓN DE EXCELENCIA OPERACIONAL	C4-1 Procedimientos para asegurar la excelencia operacional.	76

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA
SATISFACCIÓN DE CLIENTES		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	131
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	131
	103-2 Evaluación del enfoque de gestión.	105-108
INDICADOR PROPIO SATISFACCIÓN DE CLIENTES	C5-1 Programas de mejora de calidad de servicio.	105-108
	C5-2 Casos ingresados por "Llámanos".	108
	C5-3 Nota promedio de soluciones entregadas.	108
	C5-4 Tiempo promedio solución de casos ingresados.	108
BIENESTAR Y DESARROLLO TRABAJADORES		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	131
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	131
	103-2 Evaluación del enfoque de gestión.	56-63
GRI 401: EMPLEO, 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	56
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA, 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado.	61
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	59-60
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	63
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	31; 56
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	62
INDICADORES PROPIOS BIENESTAR Y DESARROLLO TRABAJADORES	C6-1 Índice de satisfacción global.	62
	C6-2 Mediciones de clima laboral.	62

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA
CONDICIONES LABORALES DE TRABAJADORES EXTERNOS		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	131
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	131
	103-2 Evaluación del enfoque de gestión.	64; 69
INDICADOR PROPIO CONDICIONES LABORALES DE TRABAJADORES EXTERNOS	C7-1 Plan de formación de atendedores.	64
	C7-2 Programa de incentivos y beneficios a atendedores.	69
	C7-3 Gestión de salud de atendedores.	69
SALUD Y SEGURIDAD		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	132
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	132
	103-2 Evaluación del enfoque de gestión.	64-68
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO, 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad.	65
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	66
	403-3 Servicios de salud en el trabajo.	66
	403-4 Participación de los trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	66
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	67
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores.	67
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en salud y seguridad.	66
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad.	66
	403-9 Lesiones por accidente laboral.	68
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales.	68

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA
DESARROLLO ALIADOS ESTRATÉGICOS		
E GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	132
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	132
	103-2 Evaluación del enfoque de gestión	69-70
204 PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN, 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	70
INDICADOR PROPIO DESARROLLO ALIADOS ESTRATÉGICOS	C8-1 Utilización de seguro de salud concesionarios.	70
	C8-2 Promedios de días de pago a proveedores	70
	C8-3 Promedios de días de pago a proveedores pymes	70
	C8-4 Porcentaje de compra a proveedores pymes	70
RELACIONAMIENTO COMUNITARIO		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	132
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	132
	103-2 Evaluación del enfoque de gestión.	87-93
INDICADOR PROPIO GESTIÓN DE APOORTE AL DESARROLLO LOCAL	C9-1 Monto inversión comunitaria.	93
	C9-2 Programas de inversión comunitaria.	87-92
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES, 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA
CAMBIO CLIMÁTICO		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	132
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	132
	103-2 Evaluación del enfoque de gestión.	79-83
GRI 302: ENERGÍA, 2016	302-1 Consumo energético de la organización.	80
GRI 303: AGUAS Y EFLUENTES, 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido.	81
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua.	81
	303-3 Extracción de agua.	81
	303-4 Consumo de agua	81
GRI 304: BIODIVERSIDAD, 2016	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.	83
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados.	83
GRI 305: EMISIONES 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1).	79
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	79
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).	79
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS, 2016	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación.	82
	306-3 Derrames significativos.	76

Agradecemos a todas las áreas de Copec que participaron en la elaboración de este primer Reporte Integrado de la Compañía.

Elaboración y Dirección General
Gerencia de Asuntos Corporativos y Legales
Subgerencia de Asuntos Públicos

Consultoría en sustentabilidad, desarrollo de contenidos,
uso de estándar GRI y Marco Internacional:

SER Consultora

Diseño:

Agencia Now

Fotografía:

Banco de fotos de Copec

Información de contacto:

Para más información de los contenidos
de este reporte contactar a:

Andrea Aranda Oria

Subgerente de Asuntos Públicos Copec

aaranda@copec.cl

● REPORTE INTEGRADO 2020 ←

COPEC[®]

