





El modelo de gestión de Empresas Copec sitúa a la sostenibilidad en su centro. Gracias a ello, la Compañía conecta, a través de iniciativas concretas y de largo plazo, el desarrollo económico con la generación de valor social y el cuidado del medio ambiente.

Índice de contenidos

01	CARTA DEL GERENTE GENERAL	06	06	INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	96
02	QUIÉNES SOMOS	12		Modelo de gestión para la innovación	97
	Quiénes somos	13		Apoyo a centros de innovación	100
	Principios y valores	15		Innovación en productos y servicios para el desarrollo sostenible	104
	Empresas Copec y sus afiliadas	16		Transformación	109
	Presencia operativa internacional	30		07	GESTIÓN AMBIENTAL RESPONSABLE
	Sostenibilidad en Empresas Copec	31			112
	Principales reconocimientos y certificaciones	37		Sistemas de gestión ambiental	113
	Clasificación de riesgo	40		Energía	114
	Crisis social	41		Agua	119
	Emergencia sanitaria	42		Biodiversidad	122
	Riesgos emergentes	44		Cambio climático	125
03	TRANSPARENCIA	48		Otras emisiones	130
	Gobierno Corporativo	49		Residuos	132
	Gestión de riesgos	65		Efluentes	137
	Ética empresarial y cumplimiento normativo	68		Derrames	138
	Relación con inversionistas	76		08	COMPROMISO CON LA COMUNIDAD
04	CRECIMIENTO SOSTENIDO	78			140
	Principales cifras económicas	79		Inversión social	141
	Valor económico generado y distribuido	80		Relacionamiento y apoyo a las comunidades vecinas	142
	Principales inversiones, ampliaciones e internacionalización	81		Donaciones y aportes a la sociedad	146
	Multas y sanciones	83		Aporte a la educación	147
05	GESTIÓN RESPONSABLE DE LA CADENA DE VALOR	84		Voluntariado corporativo	152
	Clientes	85		09	COLABORADORES COMPROMETIDOS
	Concesionarios y atendedores	88			154
	Distribuidores	90		Creación de empleo y fomento de la diversidad	156
	Cadena de suministro	91		Contratación, rotación y movilidad interna	161
				Salud y seguridad laboral	163
				Derechos humanos y libertad de asociación	167
				Desarrollo de carrera	169
				Clima laboral	172
				10	ACERCA DEL REPORTE
					174

01

Carta del Gerente General



“ **Nuestra convicción es que encarnar un propósito corporativo trascendente, capaz de poner la relación con la sociedad en el núcleo de los modelos de negocios, es un imperativo para la sostenibilidad en la nueva era**”.

Señoras y señores Accionistas:

Tengo el agrado de presentarles el quinto Reporte de Sostenibilidad de Empresas Copec, que da cuenta de nuestro compromiso y el de nuestras afiliadas con una gestión sostenible en los ámbitos ambiental, social y de gobernanza corporativa.

Este Reporte fue elaborado, como en las ocasiones anteriores, bajo el estándar GRI (Global Reporting Initiative), recogiendo también nuestras metas específicas por alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Esto refleja nuestra preocupación por avanzar en línea con las grandes transformaciones globales, las que hoy, más que nunca, exigen ampliar la perspectiva.

Atravesamos tiempos de disrupción. En Chile, las crisis sanitaria, social y económica se superponen. El futuro es aún muy incierto y los cambios a los que nos hemos visto sometidos, tanto la sociedad como las empresas, impiden proyectar la evolución de los distintos negocios con los grados de confiabilidad que lo hacíamos antes. En medio de este entorno global que se reconfigura, la reevaluación del escenario futuro se convierte en una herramienta estratégica para las instituciones.



Empresas Copec se proyecta hacia el futuro con la flexibilidad estratégica necesaria para enfrentar los nuevos retos".

A nivel global, la ciudadanía está demandando el involucramiento activo del sector privado para encontrar soluciones a los principales problemas que afectan a la humanidad. Según recientes estudios globales, el 56% del público espera que las empresas entreguen apoyo y alivio económico para superar la pandemia, y el 65% cree que los CEO deben tomar la iniciativa en lugar de esperar acciones gubernamentales.

En una encuesta sobre cambio climático y coronavirus, el 67% de las personas a nivel global señaló que las empresas deben prestar mucha mayor atención a la variable medioambiental. El 65%, en tanto, apoya una recuperación económica “verde” tras la crisis sanitaria.

Antecedentes como estos constituyen evidencias claras del nuevo papel que se le está asignando a las empresas.

Hoy más que nunca, lo que está determinando la evolución positiva de la confianza en las organizaciones es la manera en que entienden su rol social, ampliando la mirada desde los resultados

económicos a los beneficios sociales, desde los mercados exclusivamente competitivos a los colaborativos, y desde el ámbito privado a la alianza con el sector público en la búsqueda de soluciones para la comunidad.

Nuestra convicción es que encarnar un propósito corporativo trascendente, capaz de poner la relación con la sociedad en el núcleo de los modelos de negocios, es un imperativo para la sostenibilidad en la nueva era.

En ese sentido, nuestro modelo de gestión, la capacidad de generar beneficios concretos para la sociedad, los territorios que acogen nuestras operaciones y la calidad de vida de las personas, son pilares profundamente arraigados en nuestra cultura organizacional.

En medio de esta compleja crisis sanitaria que ha modificado las prioridades del país de manera transversal, nuestro compromiso con la seguridad y la salud de las personas ha significado, para cada una de las empresas, extremar las medidas de protección para los colaboradores y clientes,

resguardando simultáneamente la capacidad para seguir entregando productos y servicios esenciales para el funcionamiento del país.

Para Empresas Copec y sus afiliadas, las personas, colaboradores, clientes y proveedores constituyen una parte fundamental de nuestro propósito empresarial. Esto es lo que motivó a que, durante 2019, la inversión social alcanzara a US\$ 18,9 millones. De este monto, 23% estuvo destinado a fortalecer las relaciones con la comunidad a través del diálogo, la participación y el fortalecimiento de redes colaborativas, buscando generar proyectos que contribuyan al desarrollo local.

La afiliada Arauco es un buen ejemplo de ello. En esta etapa de construcción del proyecto de Modernización y Ampliación de la Planta Arauco, MAPA, realiza una serie de proyectos co-diseñados de manera participativa junto a la comunidad, que buscan aportar al desarrollo de las comunidades mediante la generación de infraestructura, equipamiento, capacidades productivas,

educación y cultura. En el incierto escenario económico nacional, las cadenas de valor de MAPA ya están siendo un aporte para dinamizar las economías a nivel local, regional y nacional. Adicionalmente, y con el objetivo de financiar de este proyecto, la afiliada llevó a cabo la emisión de dos series de bonos sustentables en el mercado internacional por un total de US\$ 1.000 millones. Con esto, Arauco se compromete a invertir una cantidad equivalente en proyectos verdes y sociales. Cabe destacar que este es el primer bono sustentable de Arauco y de estas características en Chile y Latinoamérica.

Dentro de esta línea de trabajo, sus programas de relacionamiento con los pueblos originarios en Chile y Argentina, han permitido identificar, desde una óptica colaborativa, intereses comunes de enorme relevancia, como la protección de las áreas de conservación forestal.

La afiliada Terpel, que cuenta con una Política de Buen Vecino, está desempeñando un activo rol en la reconciliación de Colombia mediante su programa “Restaurando Sueños”, con población reintegrada, a través del cual se contrató, en 2019, a más de 200 personas que hoy ponen sus capacidades al servicio del cliente en distintas estaciones de servicio a lo largo y ancho de ese país.

Copec y Terpel, por su parte, llevaron a cabo en 2019 diversas iniciativas de formación para sus 10.190 y 14.358 atendedores, respectivamente. Copec también impulsó con sus concesionarios una medida para garantizar, en todas sus estaciones de servicio, un sueldo bruto muy por sobre los mínimos legales.

Del mismo modo, nuestros proveedores constituyen otra dimensión clave de un modelo de gestión sostenible. Por ello, del total de compras realizadas durante 2019, el 71% provino de empresas locales, y las transacciones con pequeñas y medianas empresas pasaron de 3% en 2017 a 15% en 2019.

En el caso de Arauco, cuyas compras a proveedores locales alcanzaron US\$ 2.196 millones en todos los países donde opera, las compras a pequeños y medianos emprendedores aumentaron de 27% en 2018 a 48% en 2019.

En materia medioambiental, Empresas Copec se proyecta hacia el futuro con la flexibilidad estratégica necesaria para enfrentar los grandes desafíos. Esto es especialmente relevante en lo que se relaciona con recursos naturales y energía, las dos grandes áreas de nuestra actividad, estrechamente ligadas al crecimiento y el desarrollo productivo.

En este sentido, la afiliada Arauco, por ejemplo, durante 2019 desarrolló el quinto desafío de Innovación Abierta, que invita a colaboradores y externos a proponer nuevas ideas en torno a la bioeconomía, con el objetivo de reutilizar y reducir la emisión de residuos en sus operaciones, optimizar procesos y crear nuevos productos. La afiliada logró también importantes avances gracias al convenio firmado con el Massachusetts Institute of Technology (MIT) en 2018, con la meta de obtener resultados significativos en tres de los proyectos que hoy se llevan a cabo para 2020.

Copec, en tanto, como parte de su estrategia de desarrollo basada en una visión de futuro, en que la transición energética y la digitalización tendrán un rol central, creó el ecosistema de innovación WIND (Working on Innovation and New Developments), dependiente la Gerencia Corporativa de Desarrollo y Gestión, bajo la cual se inscribe WIND Ventures, un fondo de capital de riesgo con base en la ciudad de San Francisco, Estados Unidos, el cual tiene como propósito captar y escalar ideas, proyectos y emprendimientos estratégicos en las áreas de movilidad, energía y retail. De este mismo ecosistema nació Wind Garage, el hub de innovación para la creación de nuevos negocios con sede en Chile.



Hoy más que nunca, lo que está determinando la evolución positiva de la confianza en las organizaciones es la manera en que entienden su rol social".

Bajo este esquema, en 2019, Copec invirtió en empresas del rubro del almacenamiento energético inteligente, tales como Stem, en Estados Unidos, y Ampere Energy, en España. En Chile, en tanto, adquirió el control de Flux Solar, empresa de ingeniería, desarrollo y venta de energía a través de paneles fotovoltaicos. De esta manera, la compañía está dando forma a una oferta integral para el futuro de la energía.

Abastible, por otro lado, creó en 2019 la Dirección de Innovación y Tecnología con el objeto de investigar y analizar las nuevas tendencias en la industria del gas licuado y de energías limpias, así como anticiparse a los cambios tecnológicos e identificar oportunidades de negocios.

La búsqueda de soluciones innovadoras es particularmente importante para el objetivo de avanzar hacia una economía baja en emisiones, de modo que sea posible hacer frente al desafío del cambio climático.

Con este fin, Arauco se propuso la meta de alcanzar la carbono neutralidad al año 2020, constituyéndose como la primera empresa forestal a nivel mundial en lograrlo. Asimismo, adquirió el compromiso de adherir a los Science Based Targets, una iniciativa de carácter mundial para reducir la huella de carbono.

La afiliada ha continuado autoabasteciéndose y generando excedentes energéticos a partir de biomasa forestal. Así, durante 2019, los excedentes netos de energía entregados por sus plantas alcanzaron un total anual de 781 GWh. Como parte de este esfuerzo, la compañía ingresó, en 2019, el Estudio de Impacto Ambiental para la instalación de 43 aerogeneradores que constituirán el Parque Eólico Viento Sur, ubicado en la Región del Biobío, proyecto que involucra una inversión cercana a los US\$ 250 millones.

Copec, en tanto, definió como objetivo reducir, para 2030, sus emisiones totales a partir de la incorporación de energías

renovables, entre otras medidas. Con este fin, a través de su Programa Renova, continúa promoviendo el uso de energías renovables no convencionales y sistemas de eficiencia energética en sus estaciones de servicio.

Asimismo, Copec Voltex duplicó la cobertura de su red de puntos de carga para vehículos eléctricos, que hoy permite su desplazamiento por más de 1.400 kilómetros del territorio nacional, convirtiéndose en la red de carga rápida más extensa de Sudamérica. Del mismo modo, la afiliada Terpel inauguró el primer punto de carga en Colombia, que en su fase inicial cubre la ruta de más de 400 kilómetros entre Bogotá y Medellín.

Adicionalmente, Terpel definió la meta de reducción de su huella de carbono para 2025, incorporando energías renovables en su operación y compensando el 10% de sus emisiones a través de proyectos de siembra de árboles.

En Chile, durante 2019, Abastible comenzó a implementar un Sistema

de Gestión de Energía (SGE) en la planta Lenga, con el objetivo de asegurar una mejora continua en el uso de la energía.

Orizon, por su parte, llevó a cabo importantes proyectos medioambientales con el fin de reducir su consumo de agua de mar y mejorar el sistema de mitigación de olores, entre otros. De esta forma, la compañía vela por el cuidado y sostenibilidad de los recursos marinos y del medio ambiente.

La protección de la biodiversidad es otro de los caminos complementarios a través de los cuales Empresas Copec y sus afiliadas avanzan hacia la sostenibilidad ambiental. Actualmente, el 29% del patrimonio de Arauco es bosque nativo, y la compañía mantiene un plan de restauración de 25 mil hectáreas de terrenos que han sido gravemente afectados por incendios.

Expresión de una visión que busca proteger el patrimonio ambiental como parte de un necesario equilibrio ecológico, es el proyecto de recuperación del humedal La Chimba, que Copec realiza en conjunto con la Fundación Kennedy, y en virtud del cual en 2019 se declaró como área de conservación, en conjunto con la Gobernación Marítima y el Servicio Hidrográfico y Oceanográfico de la Armada (SHOA).

Sin duda, 2019 fue un año particularmente desafiante para Empresas Copec, en el cual fue necesario enfocar nuestros esfuerzos con un sentido de unidad que demandó un liderazgo firme y comprometido, permitiéndonos tomar decisiones de manera responsable y transparente.

Con este fin, nuestro sistema de gobernanza continúa fortaleciendo principios que aseguren que cada una de las acciones se realicen desde una perspectiva ética, de integridad personal y de pleno respeto a las normas establecidas.

Ello implica, entre otras medidas, la incorporación de directores independientes a las distintas mesas directivas, y su formación constante en áreas como buenas prácticas de gobernanza, sostenibilidad, inclusión, anticorrupción, marco regulatorio y prevención de delitos, entre otras.

En esta materia, durante 2019, la Compañía inició el desarrollo de una Política de Impuestos, donde se plasmarán un conjunto de principios y reglas que regirán la formulación y ejecución de la estrategia en materia tributaria, reflejo de una gestión económico-financiera sostenible.

Mientras escribo estas líneas, nuestro país enfrenta uno de los mayores retos de su historia reciente. Me dirijo a ustedes con preocupación, pero también con la

esperanza de que Chile encuentre una vez más el sentido de unidad que se requiere, no solo para superar la emergencia, sino que para acelerar la recuperación y encontrar un nuevo camino de desarrollo aún más sostenible.

Cada una de las compañías que forman Empresas Copec continúan poniendo a disposición sus mejores recursos para aportar a estos objetivos. Lo hacen orientadas por un propósito compartido, que encuentra en el compromiso con Chile y su gente sus raíces más profundas.

Quisiera agradecer a todos nuestros colaboradores, accionistas, directores y ejecutivos, y a cada una de las personas que durante más de ocho décadas han sido protagonistas de nuestra historia y nos han permitido día a día acometer nuestra misión.

Eduardo Navarro Beltrán
Gerente General
Empresas Copec

02

Quiénes
somos

102-1 / 102-2 / 102-3 / 102-4 / 102-5 / 102-6 /
102-7 / 102-11 / 102-12 / 102-16 / 102-40 /
102-42 / 102-44

Quiénes somos	13
Principios y valores	15
Empresas Copec y sus afiliadas	16
Presencia operativa internacional	30
Sostenibilidad en Empresas Copec	31
Principales reconocimientos y certificaciones	37
Clasificación de riesgo	40
Crisis social	41
Emergencia sanitaria	42
Riesgos emergentes	44

2.1

Quiénes
somos

Empresas Copec es una sociedad anónima abierta que participa en dos grandes áreas de actividad: recursos naturales, donde cuenta con claras ventajas competitivas, y energía, estrechamente ligada al crecimiento y desarrollo productivo de los países.

La Compañía, con 85 años de experiencia, se caracteriza por tener un modelo de negocios que se sustenta en tres premisas fundamentales: la ética y transparencia corporativa, la excelencia operacional, y el respeto de los intereses de sus *stakeholders*. Gracias a ello, Empresas Copec entrega a sus inversionistas un nivel de rentabilidad atractivo en el largo plazo y contribuye al desarrollo de los países donde opera.

Actualmente, la Compañía posee importantes plataformas productivas en Chile, Alemania, Argentina, Brasil, Canadá,

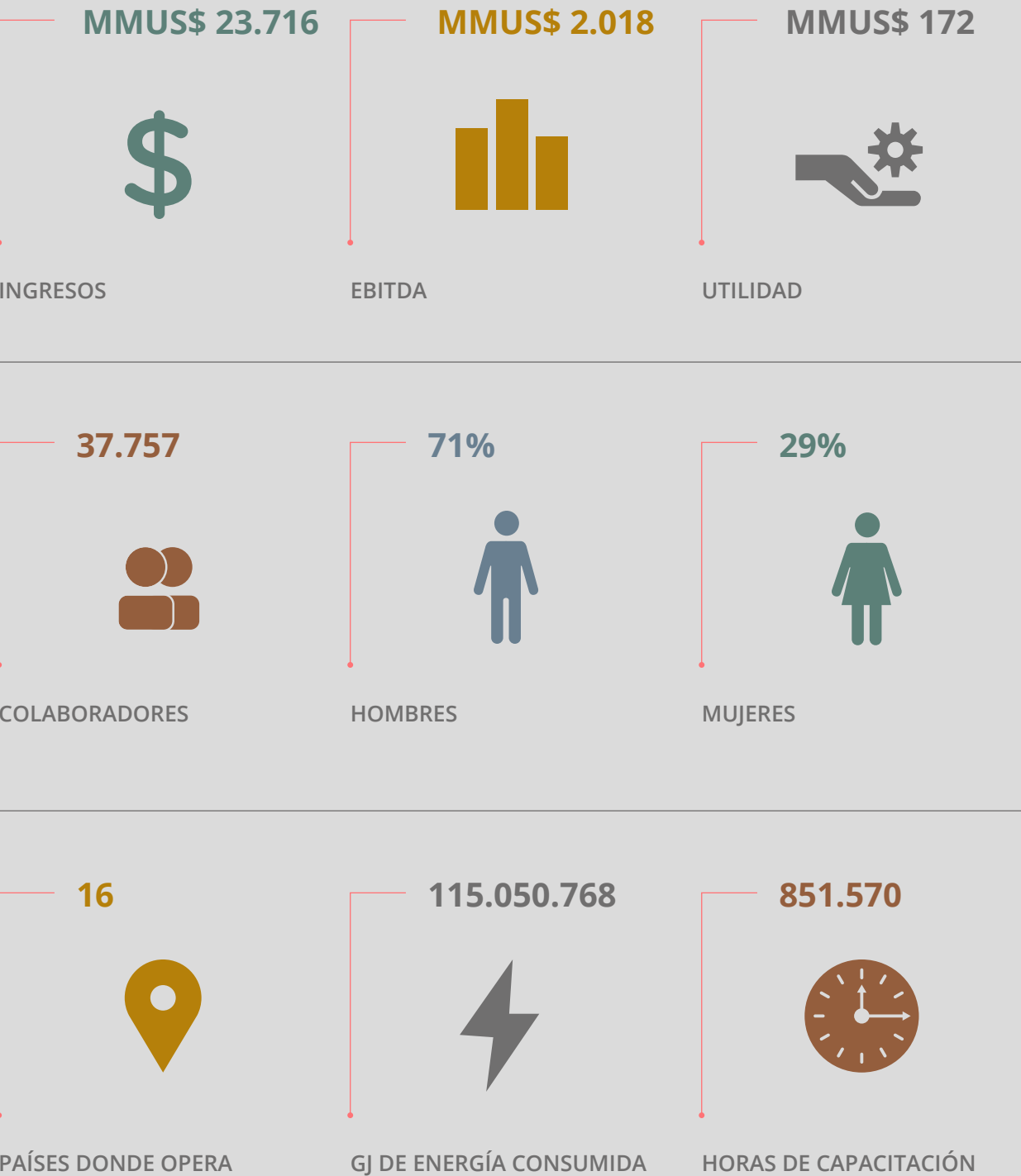
Colombia, Ecuador, España, Estados Unidos, México, Panamá, Perú, Portugal, República Dominicana, Sudáfrica y Uruguay. Adicionalmente, comercializa sus productos en más de 80 países en los cinco continentes.

Cabe mencionar que Empresas Copec se encuentra sujeta a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF)¹ y sus acciones se cotizan en la Bolsa de Comercio de Santiago.

En Chile, la Compañía forma parte del SPCLXIPSA² y del Dow Jones Sustainability Index Chile. En tanto, en el ámbito internacional, participa en importantes índices que distinguen el desempeño ambiental, social y de gobierno corporativo de las empresas, tales como el Dow Jones Sustainability Index MILA, FTSE4Good Emerging Index y MSCI Sustainability Index.

¹ www.cmf.cl
² SPCLXIPSA: Índice de Precio Selectivo de Acciones. Mide las variaciones de precios de las empresas emisoras chilenas más grandes y líquidas listadas en la Bolsa de Santiago.

Principales cifras 2019



2.2

Principios y valores

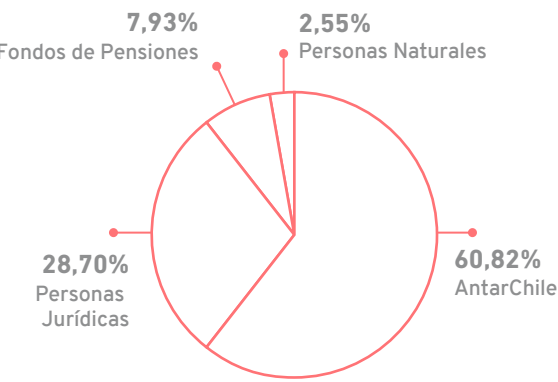
1. Contribuir a la sociedad a través de la creación del mayor valor posible, que beneficie en forma sostenible a accionistas, colaboradores, proveedores, clientes y comunidades donde se inserta, a través de una gestión eficiente, responsable, innovadora y de calidad en todos los procesos.
2. Promover el uso sustentable de los recursos naturales y energéticos del entorno, invirtiendo en investigación, innovación tecnológica y capacitación, para prevenir y reducir progresiva, continua y sistemáticamente, los impactos ambientales de las actividades, productos y servicios.
3. Entregar a todos los clientes, en forma oportuna, productos de calidad, de manera sostenida en el tiempo, e incentivar a los proveedores a hacerse parte de la cadena de valor y calidad.
4. Velar por la seguridad y la salud ocupacional, procurando disminuir en forma continua y progresiva los riesgos a la seguridad de sus operaciones y servicios.
5. Generar las condiciones para el desarrollo de todos los integrantes de la Compañía, promoviendo ambientes laborales basados en el respeto, la honestidad, calidad profesional, capacitación y trabajo en equipo.
6. Construir relaciones permanentes y de mutua colaboración con las comunidades en donde se encuentran las operaciones, apoyando su desarrollo.
7. Mantener una comunicación transparente y honesta con los distintos actores relevantes para la Compañía.
8. Cumplir con la legalidad vigente, las obligaciones contractuales y otros compromisos que regulan el negocio y, en la medida de las posibilidades, superar los estándares establecidos.
9. Disponer y aplicar los sistemas y procedimientos que permitan administrar los riesgos de los negocios, evaluando regularmente el desempeño en todos los procesos y tomando a tiempo las medidas correctivas que sean necesarias.
10. Difundir estos compromisos a los trabajadores, contratistas y proveedores, haciendo que esta política se implemente con la colaboración y esfuerzo de todos.
11. Trabajar con dedicación, rectitud, probidad, excelencia y ser consecuentes con los valores y políticas de Empresas Copec.

2.3

Empresas Copec y sus afiliadas

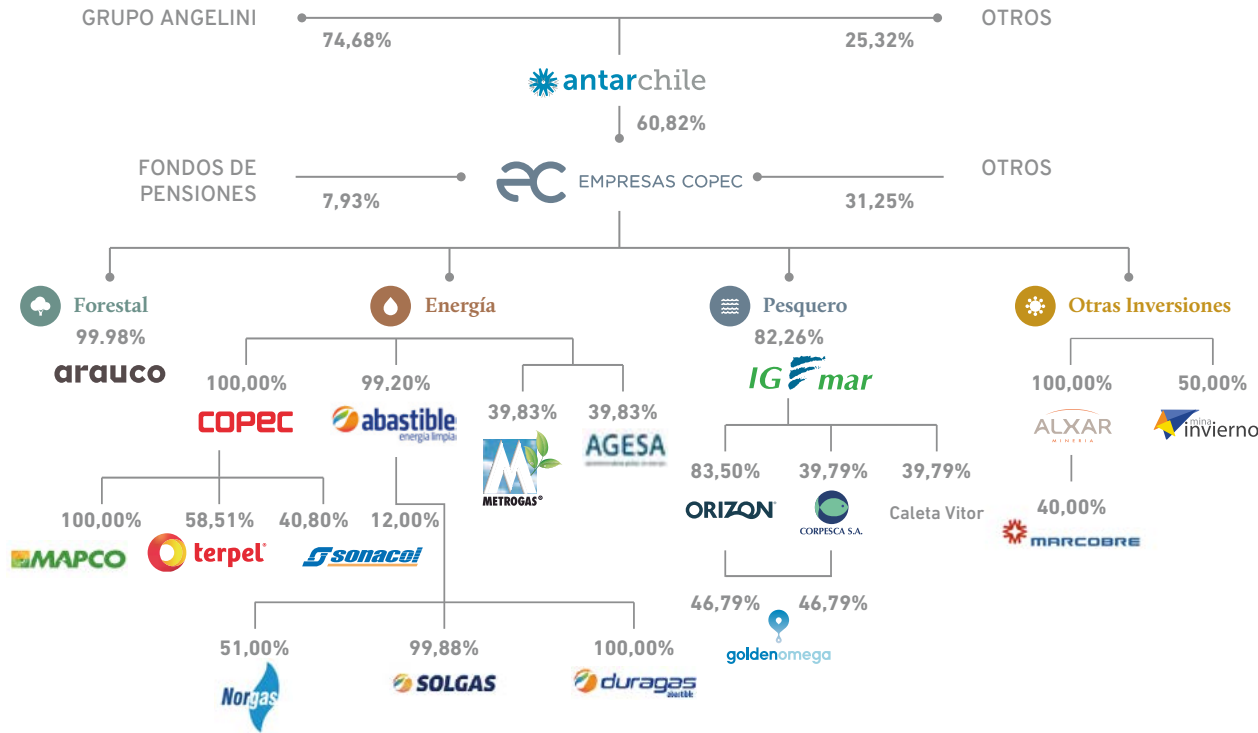
Estructura de propiedad

Al 31 de diciembre de 2019



Al 31 de diciembre de 2019, Empresas Copec contaba con 6.700 accionistas y 1.299.853.848 acciones ordinarias, todas de un mismo valor. En tanto, el porcentaje de la Compañía que no se encontraba en manos del controlador alcanzaba a 39,18%.

Malla Societaria



Principales afiliadas



Área Forestal



www.arauco.cl

Arauco es una de las principales empresas forestales de América Latina en términos de superficie y rendimiento de sus plantaciones, fabricación de celulosa, maderas y paneles. Además, es un actor relevante en la generación de energía limpia y renovable en Chile.

La compañía cuenta con los más altos estándares de manejo forestal y gestión operacional responsables, lo que le permite elaborar productos forestales renovables y

de calidad que se distinguen por su innovación y alto valor agregado.

Estos productos son comercializados en los cinco continentes mediante representantes, agentes de venta y oficinas comerciales localizadas en 26 países. En 2019, y gracias a una cadena logística y de distribución eficiente, llegaron a más de 4.600 clientes.

Empresas Copec posee el 99,98% de la propiedad de Arauco.



Área Forestal



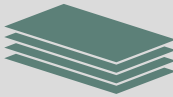
Hectáreas de patrimonio forestal

1,8
millones ubicadas en Chile, Argentina, Uruguay y Brasil



Plantas de celulosa

5 Chile
1 Argentina
1 Uruguay a través de un *joint venture* con Stora Enso



Plantas de paneles

4 Chile	8 Estados Unidos	A través de un <i>joint venture</i> con Sonae	
2 Argentina	2 México	4 en Alemania	2 en Portugal
4 Brasil	2 Canadá	2 en España	2 en Sudáfrica



Aserraderos

7 Chile
1 Argentina
1 España a través de un *joint venture* con Sonae



Plantas de energía

10 Chile
2 Argentina
1 Uruguay a través de un *joint venture* con Stora Enso

Arauco

+4.600
clientes

3,7 millones
de toneladas de celulosa producidas

18.119
trabajadores directos

14,0%
dotación femenina

3,8
índice de accidentabilidad



Área Energía



www.copec.cl / www.terpel.com / www.mapcorewards.com

Copec distribuye combustibles líquidos y lubricantes en Chile. A través de su afiliada Terpel, comercializa combustibles líquidos y lubricantes en Colombia, Panamá, Perú, Ecuador y República Dominicana; gas natural vehicular en Colombia y Perú, y combustible de aviación en los principales aeropuertos de Colombia, Panamá, Perú y República Dominicana. Asimismo, por medio de su afiliada Mapco, la compañía distribuye combustibles líquidos a través de una red de estaciones de servicio en el sureste de Estados Unidos,

específicamente en los Estados de Alabama, Arkansas, Georgia, Kentucky, Mississippi, Tennessee y Virginia, las que operan en su totalidad bajo la modalidad “pay at the pump” (autoservicio). Cabe destacar que Copec cuenta con una planta de lubricantes en Quintero, con capacidad para producir 124 millones de litros al año. Terpel, por su parte, posee una planta de lubricantes en Cartagena, la que tiene una capacidad de producción de 122 millones de litros al año. Además, ambas compañías

tienen la autorización de la norteamericana ExxonMobil para distribuir todo el portafolio de productos Mobil. Empresas Copec posee el 100% de la propiedad de Copec. Por otra parte, y a través de Copec, Empresas Copec tiene el 58,51% de la propiedad de Terpel y el 100,00% de Mapco.



Área Energía



Estaciones de Servicio

668 entre Arica y Puerto Williams	100 en Ecuador
2.007 en Colombia	45 en Perú
152 en Panamá	345 en Estados Unidos



Tiendas de Conveniencia

93 locales Pronto en Chile	41 en Panamá	345 en Estados Unidos
305 locales Punto en Chile	7 en Ecuador	
57 en Colombia	12 en Perú	



Plantas

- 20**
plantas de almacenamiento de combustibles en Chile, con capacidad de 523 mil m³
- 1**
planta de lubricantes en Quintero, Chile, con capacidad para producir 124 millones de litros anuales
- 31**
planta de abastecimiento de combustible en Colombia, con una capacidad de 250 mil m³
- 1**
planta de lubricantes en Cartagena, Colombia, con una capacidad para producir 122 millones de litros anuales

Copec	Terpel	Mapco
+2.900 clientes en Chile en el canal industrial y de aviación	+3.600 clientes en Colombia, Panamá, Perú, Ecuador y República Dominicana en el canal industrial y de aviación	+107 millones de transacciones realizadas al año en Estados Unidos
10,3 millones de m³ de combustible vendidos en Chile	7,8 millones de m³ comercializados en estaciones de servicio en Colombia, Panamá, Perú y Ecuador	2,2 millones de m³ de combustible comercializados en Estados Unidos
1.040 trabajadores en Chile	3.401 trabajadores en Colombia, Panamá, Perú, Ecuador y República Dominicana	3.422 trabajadores en Estados Unidos
28,6% dotación femenina	45,2% dotación femenina	65,1% dotación femenina
0,20 índice de accidentabilidad	9,87 índice de accidentabilidad ³	4,70 índice de accidentabilidad

³Información considera solo operaciones de Terpel en Colombia.





Área Energía



www.abastible.cl / www.norgas.com.co / www.solgas.com.pe / www.duragas.com.ec

Abastible, en Chile, comercializa gas licuado para uso residencial, comercial e industrial en formatos cilindros y granel; gas licuado vehicular para taxis y flotas de empresas, a través de las estaciones de servicio Autogas, y gas licuado para embarcaciones bajo la marca Nautigas. Además, la compañía ofrece a sus clientes soluciones de uso dual de gas licuado y energía solar para calentar el agua sanitaria; de energía eléctrica a través de generadores que funcionan con gas licuado, y de cogeneración, por medio de microturbinas, produciendo simultáneamente electricidad y calor útil, lo que genera importantes ahorros en costos energéticos y de mantención.

Complementariamente, la compañía cuenta con un terminal marítimo que presta servicios de muellaje de combustibles limpios, y recepción y almacenamiento de gas licuado.

En Colombia, a través de Norgas, comercializa gas licuado para uso residencial, comercial e industrial, y participa en el desarrollo de soluciones energéticas. Adicionalmente, fabrica y comercializa cilindros y estanques de almacenamiento por medio de la empresa Cinsa; y transporta gas licuado envasado y a granel en camiones mediante la sociedad Cotranscol. Asimismo, está presente en la distribución de gas licuado a través de Montagas y Energas, empresas en las que es

dueña del 33,33% y 28,32% de su propiedad, respectivamente.

Por su parte, en Ecuador, comercializa gas licuado para uso residencial, comercial, industrial y vehicular a través de Duragas; mientras que en Perú participa en la comercialización de gas licuado para uso residencial, comercial, industrial y vehicular mediante la afiliada Solgas.

Empresas Copec posee el 99,20% de la propiedad de Abastible.

Por su parte, por medio de Abastible, Empresas Copec tiene el 51,00% de la propiedad de Norgas, el 99,88% de Solgas y el 100,00% de Duragas.



Área Energía



Plantas de almacenamiento y envasado

10 en Chile	4 en Ecuador
25 en Colombia	9 en Perú, 8 de envasado y 1 de almacenamiento



Número de cilindros

7,6 millones en Chile	4,9 millones en Ecuador
3,9 millones en Colombia	4,2 millones en Perú



Número de estanques

+64 mil en Chile	+7 mil en Colombia	+3 mil en Ecuador	+8 mil en Perú
----------------------------	------------------------------	-----------------------------	--------------------------



Red de distribución y venta

20 oficinas de venta y más de 1.300 distribuidores en Chile	2 oficinas de atención al cliente en Ecuador
20 centros de distribución en Colombia	11 centros de distribución y 500 distribuidores en Perú

⁴Información considera clientes finales envasado e industrial.

Abastible

+2,8 millones
de clientes en Chile⁴

499 mil
toneladas de gas licuado
vendidas en Chile

1.478
trabajadores en Chile

22,7%
dotación femenina

1,9
índice de accidentabilidad

Norgas	Duragas	Solgas
+115 mil clientes directos en Colombia	+17 mil clientes directos en Ecuador	+13 mil clientes directos en Perú
208 mil toneladas de gas licuado vendidas en Colombia	471 mil toneladas de gas licuado vendidas en Ecuador	569 mil toneladas de gas licuado vendidas en Perú
1.694 trabajadores en Colombia	386 trabajadores en Ecuador	587 trabajadores en Perú
20,4% dotación femenina	14,8% dotación femenina	18,1% dotación femenina
0,4 índice de accidentabilidad	7,7 índice de accidentabilidad	1,8 índice de accidentabilidad





Sector Pesquero



www.orizon.cl

Orizon produce harina y aceite de pescado, congelados de jurel y conservas de pescado, los que comercializa principalmente bajo las marcas San José, Colorado y Wirenbo.

La compañía también importa y vende lomos de atún bajo las marcas San José y Colorado; arroz y legumbres bajo la marca San José; pulpa de palta procesada en alta presión de la empresa mexicana-

estadounidense Megamex, y los productos de la norteamericana General Mills, con sus marcas Nature Valley y Fiber One para barras de cereal, helados Haagen Dazs, premezclas para hornear Betty Crocker, y las tortillas y salsas mexicanas Old El Paso.

Empresas Copec, por medio de Igemar, tiene el 83,50% de la propiedad de Orizon.



Sector Pesquero



Plantas en Coronel

- 2**
elaboradoras de harina y aceite de pescado con una capacidad de producción de 220 toneladas de materia prima por hora
- 1**
elaboradora de conservas con capacidad para producir 30 mil cajas de 24 unidades de latas de jurel al día
- 2**
elaboradoras de congelado que producen 370 toneladas de jurel congelado al día y 100 toneladas de jibia al día



Plantas en Coquimbo

- 1**
elaboradora de harina y aceite de pescado con una capacidad de producción de 70 toneladas de materia prima por hora
- 1**
elaboradora de conservas con capacidad para elaborar 5 mil cajas de 24 unidades al día



Otros

- 6**
naves de flota operativa con una capacidad de bodega de 9 mil m³

Orizon
+900 clientes nacionales y extranjeros
231 mil toneladas de pesca procesada
534 trabajadores
19,1% dotación femenina
3,6% índice de accidentabilidad

2.4

Presencia operativa internacional



Forestal



Energía



Pesca y otras
inversiones

2.5

Sostenibilidad en Empresas Copec

El Modelo de Gestión Sostenible de Empresas Copec considera como sus principales pilares el desarrollo empresarial, el cuidado del medio ambiente y la generación de valor social y económico para sus distintas contrapartes.

La Compañía también posee una Política de Sostenibilidad⁵, la que establece los principios y directrices generales para el desarrollo de las actividades, de acuerdo con los más altos estándares de sostenibilidad en materia de transparencia, integridad, mejora continua, precaución y prevención, y protección y conservación del medio ambiente. Adicionalmente, describe los roles y responsabilidades del Directorio, la Gerencia General, personal, asesores y contratistas para su cumplimiento, reafirmando el permanente compromiso de la Empresa con una gestión de negocios responsable y sostenible.

Cabe destacar que, en el caso de las afiliadas, son sus propios Directorios quienes deben velar por el cumplimiento de sus políticas en esta materia, conforme a la naturaleza propia de sus negocios.

Empresas Copec y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

La mirada de negocio de Empresas Copec nace de la convicción de que el desarrollo de una empresa en el largo plazo está íntimamente relacionado con la construcción de un futuro sostenible para todas sus partes interesadas. Es así como la Compañía ejecuta planes y programas con metas específicas que se encuentran en plena sintonía con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Estos 17 objetivos tienen como fin erradicar la pobreza, proteger el

planeta y asegurar la prosperidad para todos, como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Cada uno tiene metas específicas que deben alcanzarse en 2030, y para ello, los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil deben formar parte.

A continuación se presentan algunas de las iniciativas desarrolladas por Empresas Copec y sus afiliadas y que son un aporte al logro de los objetivos de la Agenda 2030.



⁵<https://www.empresascopec.cl/wp-content/uploads/2020/03/Politica-de-Sostenibilidad-Final.pdf>



Dimensión Ambiental

Arauco se compromete a alcanzar la carbono neutralidad en 2020.



Copec asume el compromiso de disminuir sus GEI al 2030 a partir de la incorporación de ERNC.



Terpel se compromete en disminuir en 20% sus emisiones en Colombia.



Copec y Terpel invierten en electromovilidad y nuevas energías.



Bioforest lleva a cabo estudios sobre la adaptación al cambio climático.



Vía Limpia lidera el manejo integral de residuos peligrosos a nivel nacional.



Mantenimiento de Áreas de Alto Valor de Conservación en Arauco.



Portafolio de soluciones eficientes de Abastible.



Proyecto Parque Eólico Viento Sur de Arauco.



Sistema de Gestión Integrado del recurso hídrico de Arauco.



Desarrollo de la Planta de Pulpa Textil de Arauco en Valdivia.



Dimensión Social

Programas de protección, prevención y combate de incendios forestales de Arauco.



Iniciativas ante pandemia COVID-19 de Empresas Copec y sus afiliadas.



Fortalecimiento del campus Arauco y Programa de Alternancia Dual.



Apoyo a Fundación Belén Educa, Enseña Chile, Fundación Educacional Arauco, Viva Leer y Fundación Terpel.



Plan de formación de tripulantes de Orizon.



Dimensión Económica

Modernización y Ampliación de la Planta Arauco (MAPA).



Inversión de Arauco en E2E.



Acuerdo entre Orizon y el Centro Tecnológico para la Innovación Alimentaria.



Aporte de Empresas Copec a la Fundación Copec UC.



Grupos de interés

GRUPOS DE INTERÉS	PRINCIPALES EXPECTATIVAS	LINEAMIENTOS	MEDIOS DE RELACIONAMIENTO
Accionistas 	- Rentabilidad - Transparencia - Gestión integral de riesgos - Sostenibilidad en las operaciones	- Velar por la generación de valor en el largo plazo para los accionistas. - Mantener informados a los accionistas sobre los distintos riesgos que puedan afectar a la Compañía.	Sitio web corporativo
			Sitio web para inversionistas
			Departamento de acciones
			Revista institucional
			Memoria Anual y Reporte de Sostenibilidad
			Área de <i>Investor Relations</i>
Inversionistas y analistas financieros 	- Rentabilidad - Transparencia - Gestión integral de riesgos - Sostenibilidad en las operaciones	- Desarrollar sólidas relaciones con inversionistas actuales y potenciales, con el objetivo de ayudar al entendimiento de la Compañía y promover la transparencia. - Mantener informados a los inversionistas sobre la marcha de los negocios, inversiones y proyectos, además de los distintos riesgos que puedan afectar a la Compañía.	Sitio web corporativo
			Sitio web para inversionistas
			Conferencias nacionales e internacionales
			Revista institucional
			Memoria Anual y Reporte de Sostenibilidad
			Área de <i>Investor Relations</i>
Colaboradores 	- Empleo: estabilidad y desarrollo - Salud y seguridad laboral - Conciliación vida laboral y familiar - Derechos humanos	- Prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. - Promover ambientes laborales basados en el respeto, la honestidad, la calidad profesional y el trabajo en equipo. - Velar por el desarrollo humano de todos los integrantes de la Compañía, incentivando la diversidad, colaboración y capacitación continua en materia de sostenibilidad. - Cumplir con las normas legales sobre libertad sindical.	Sitio web corporativo
			Revista institucional
			Código de Ética, Reglamento Interno y otros documentos corporativos
			Medios de comunicación interna tales como reuniones de alineamiento estratégico, comunicados, <i>newsletter</i> , etc.
			Canal de Denuncias
			Redes Sociales (LinkedIn y Youtube)

GRUPOS DE INTERÉS	PRINCIPALES EXPECTATIVAS	LINEAMIENTOS	MEDIOS DE RELACIONAMIENTO
Clientes 	- Calidad del producto y del servicio - Satisfacción y reclamos - Innovación - Minimización de impactos negativos del producto	- Contribuir al desarrollo de operaciones que permitan a los clientes alcanzar sus propios objetivos de sostenibilidad. - Entregar a los clientes una oferta de productos y/o servicios que sea responsable y sostenible. - Procurar la entrega de productos y servicios innovadores y de calidad ajustados a las necesidades y expectativas de los clientes.	Sitio web corporativo
			Revista institucional
			Redes Sociales (LinkedIn y Youtube)
Comunidades Vecinas 	- Minimización de impactos negativos de la operación - Desarrollo socio-económico local - Cumplimiento normativo	- Desarrollar las actividades de la Compañía de forma armónica con el entorno social y ambiental. - Prevenir y mitigar eventuales impactos negativos generados por actividades de la Compañía. - Implementar programas y proyectos de vinculación que generen valor en los lugares donde la Compañía desarrolla sus actividades.	Sitio web corporativo
			Reporte de Sostenibilidad
			Revista institucional
			Programas sociales
Proveedores y Contratistas 	- Pago oportuno - Respeto de las condiciones - Trato justo - Desarrollo de proyectos conjuntos	- Velar por el pago de precios justos y oportunos. - Mantener una relación de estricta independencia, debiendo siempre privilegiar criterios de utilidad, calidad, oportunidad y presupuesto más favorables para la Compañía.	Sitio web corporativo
			Revista institucional
			Canal de Denuncias
			Reporte de Sostenibilidad
Sociedad 	- Cumplimiento normativo - Aporte al desarrollo país - Innovación - Diálogo con grupos de interés - Ética corporativa - Cambio climático	Contribuir al desarrollo de la sociedad a través de relaciones responsables, permanentes y de mutua colaboración en ámbitos como la educación, innovación, vivienda y deporte.	Sitio web corporativo
			Revista institucional
			Memoria Anual y Reporte de Sostenibilidad
			Redes Sociales (LinkedIn y Youtube)



Empresas Copec y sus afiliadas mantienen una permanente preocupación por informar con la máxima transparencia a sus públicos de interés sobre las distintas iniciativas ambientales, sociales y de gobernanza que llevan a cabo.

Es así como al cierre de 2019, todas las afiliadas dentro del alcance de este reporte contaban con un apartado específico de sostenibilidad en sus respectivos sitios web.

En este sentido, cabe destacar que en 2019, la afiliada Copec publicó su primer reporte de sostenibilidad.

Empresa	Link del último Reporte de Sostenibilidad publicado	N° de edición del Reporte de Sostenibilidad
Empresas Copec	https://www.empresascopec.cl/wp-content/uploads/2019/12/Reporte-Sostenibilidad-2018.pdf	4°
Arauco	https://www.arauco.cl/chile/wp-content/uploads/sites/14/2017/07/REPORTE_2019.pdf	17°
Terpel	https://www.terpel.com/Global/Sostenibilidad/informe_sostenibilidad_2019.pdf	12°
Copec	https://rscopec2018.libredeideas.cl/	1°

2.6

Principales reconocimientos y certificaciones

Principales reconocimientos obtenidos durante 2019

1. **Empresas Copec, Arauco, Copec y Abastible** fueron distinguidas en el ranking Merco Talento, que identifica la capacidad de las compañías para retener y atraer talento en Chile.

2. **Arcoprime** obtuvo el Premio Lealtad del Consumidor, que la consultora Alco y Praxis Experiencia Index entregan a las empresas que han generado los mayores niveles de fidelidad y buenas experiencias con sus clientes.

3. **Empresas Copec** fue reconocida por la revista Institutional Investor Magazine en el sector *Pulp & Paper* por la calidad de su equipo de Investor Relations, en las categorías Best IR Professional y Best IR Team.

4. **Empresas Copec** fue destacada en el ranking Alas20 en tres categorías: Empresa Líder en Gobierno Corporativo, Empresa Líder en Sustentabilidad y Empresa Líder en Relación con Inversionistas.

5. **Terpel** fue reconocida por SAM como una de las 15 compañías con mejor rendimiento sostenible en la industria de *retail*, por los

avances alcanzados en materia económica, social y ambiental.

6. **Orizon**, junto con el resto de la industria pesquera de jurel desde la Región de Atacama a la Región de Los Lagos, obtuvo la certificación Marine Stewardship Council (MSC) por parte del organismo independiente Lloyd's Register. Este reconocimiento garantiza la sustentabilidad, trazabilidad y aplicación de las mejores prácticas.

7. **Abastible** fue reconocida por Chile3D, en la categoría Gas Licuado, como la marca más valorada en su rubro.

8. **Copec** obtuvo el primer lugar en la categoría Estaciones de Servicio del Premio Nacional Satisfacción de Clientes ProCalidad.

9. **Copec y Abastible** fueron reconocidas con el premio RepTrack 2019, por el liderazgo de su reputación corporativa en el sector combustibles y energético, respectivamente.

10. **Terpel** fue distinguida por Merco Colombia por ser una de las 25 empresas con mejor reputación.

11. **Copec** recibió el Premio Confianza Consumidores en la categoría servicios *retail*, entregado por el Centro de Experiencia y Servicios de la Universidad Adolfo Ibáñez.

12. **Copec** fue reconocida dentro de las 50 empresas más innovadoras del país. Este premio es otorgado por el Ranking de Innovación de Best Place to Innovate con el patrocinio de la CIET de la Universidad Adolfo Ibáñez.

13. **Copec** fue reconocida en las categorías: "Estaciones de Servicio" y "Negocios de Conveniencia" por Alco, que premia a las empresas líderes por industria.

14. **Empresas Copec** fue ratificada en los índices Dow Jones Sustainability Index Chile, Dow Jones Sustainability Index MILA, FTSE4Good Emerging Index y MSCI Sustainability Index, por su destacado desempeño en los ámbitos social, ambiental y gobernanza.

15. **Arauco** fue distinguida en Estados Unidos como *Partner of the Year* por Home Depot en la categoría Materiales de Construcción.

Principales certificaciones vigentes

Empresas Copec y sus afiliadas desarrollan sus operaciones y actividades bajo los más altos estándares de gestión y las certificaciones internacionales más exigentes, con el objetivo de garantizar la máxima calidad de sus productos, el uso responsable de los recursos, el menor impacto en el entorno y la generación de valor.



Sector Forestal

En Chile, Argentina, Brasil y Uruguay, Arauco gestiona sus bosques bajo prácticas de manejo **forestal** responsable. Al cierre de 2019, las certificaciones con que contaba la compañía eran las siguientes:

- Certificación FSC en las operaciones de Chile, Argentina y Brasil.
- Adicionalmente, se amplió la certificación de Manejo Forestal FSC a Servicios Ecosistémicos para el Parque Oncol en Chile y la conservación del Yagueté y del Ciervo de los Pantanos en Argentina.
- Certificaciones ISO 14001:2015 sobre Sistema de Gestión Ambiental y OHSAS 18001:2007 sobre Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional en la infraestructura, el manejo y cosecha de plantaciones forestales en Chile, Argentina y Brasil.
- Por su parte, el manejo forestal en Uruguay mantiene la certificación FSC de Gestión

Forestal Responsable, asegurando que los bosques de la empresa han sido manejados de forma responsable. A esto se suma la certificación PEFC a través de la implementación de la Norma Uruguaya de Manejo Forestal Sostenible UNIT 1152.

- Certificación PEFC/CERFOAR en las operaciones en Argentina.

Las plantas de **celulosa** de Arauco están certificadas bajo los siguientes estándares:

- En Argentina, la planta Nueva Esperanza cuenta con Certificación PEFC-Chain of Custody. Adicionalmente, todas las plantas en este país disponen de la certificación OHSAS 18001 de Salud y Seguridad.
- En Chile, las plantas Arauco, Constitución, Licancel, Nueva Aldea y Valdivia tienen actualizadas las certificaciones ISO 9001 e ISO 14001 versión 2015. Además, disponen de la certificación sobre Sistemas de Cadena de Custodia Forestal Certfor y FSC.

- En tanto, la planta en Uruguay tiene la certificación de Cadena de Custodia, que asegura la utilización de madera proveniente de fuentes controladas, verificables y aceptables en la producción de celulosa. Además, el complejo se encuentra certificado bajo las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007.

En el negocio de **maderas**, las certificaciones vigentes son las siguientes:

- Los sistemas de gestión de las plantas en Chile cuentan con la certificación ISO 18001. Así también, estas junto con las plantas en Argentina, Brasil y Norteamérica cuentan con norma ISO 14001 y 9001 versión 2015.
- En Norteamérica, todas las plantas de paneles obtuvieron en 2019 la certificación FSC. Además, las operaciones en Estados Unidos cuentan con la certificación ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007.



Sector Energía

Copec posee la certificación ISO 14001 de gestión ambiental, además de la ISO 14064 sobre la cuantificación de los gases de efecto invernadero.

Vía Limpia, afiliada dedicada a la gestión del aceite usado y el retiro de residuos con hidrocarburos, posee las certificaciones ISO 9001:2018, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007.

Terpel desarrolla todos sus procesos bajo las siguientes certificaciones: la operación de combustibles de aviación cuenta con la certificación integral en calidad, seguridad y medioambiente NORSOK S-006, estándar noruego de seguridad industrial, salud ocupacional y manejo ambiental. Asimismo, posee las certificaciones ISO 9001, 14001, 18001, 45001, y cumple con toda la normatividad ambiental necesaria para operar según Joint Inspection Group (JIG) y ATA 103.

La planta de lubricantes en Cartagena, Colombia, posee las certificaciones: ISO 9001, 14001:2015 y OHSAS 18001:2007.



Sector Pesquero

En Perú, la planta de lubricantes en Callao cuenta con la certificación ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007. Por su parte, las empresas de transporte operan bajo las certificaciones ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 y BASC (Sistema de Gestión en Control y Seguridad).

En Ecuador, **Duragas** mantiene la certificación del Sistema de Gestión Ambiental en todos sus centros de trabajo, bajo la norma ISO 14001.

En Perú, **Solgas** opera su planta de almacenamiento de Callao bajo las certificaciones ISO 9000, ISO 14000 y OHSAS 18000. Además, cinco de sus plantas de envasado, cuentan con la norma ISO 14001 y OHSAS 18001.

En Colombia, las instalaciones de **Norgas** cuentan con la certificación SIA, de cumplimiento legal, y con la norma ISO 9001.

Por su parte, las plantas de consumo humano obtuvieron la certificación Libre de Gluten realizada por la Fundación Convivir, entidad oficial en Chile.

2.7

Clasificación de riesgo

Durante 2019, Fitch Ratings confirmó la clasificación de la Compañía en categoría Nivel 1, y asignó AA- a su solvencia. De igual forma, en la escala nacional, la clasificadora de riesgo Feller Rate reafirmó el *rating* y el *outlook* otorgados a Empresas Copec, en Primera Clase Nivel 1, y estableció en AA su clasificación de solvencia.

En cuanto a las clasificaciones internacionales, Fitch Ratings mantuvo la clasificación de riesgo de la Compañía en BBB, mientras que Standard & Poor's otorgó un *rating* de BBB- a Empresas Copec en mayo de 2020.



Crisis social

El 2019 será recordado por los grandes desafíos políticos y sociales que han debido enfrentar distintos países de la Región. Perú, Ecuador, Colombia, y también Chile, han vivido movilizaciones ciudadanas de gran magnitud, marcadas por una mayor desconfianza de los ciudadanos hacia el orden establecido, y demandas sociales cada vez más dinámicas y diversas.

En Chile, la crisis social que se comenzó a vivir en octubre, afectó en distintas formas y magnitudes a las personas y las empresas. Se trató de un período complejo, pero también de grandes aprendizajes.

En el caso de Arauco, uno de los principales desafíos que debió enfrentar fue resolver el desplazamiento seguro de los colaboradores desde y hacia sus viviendas, debido a los cortes de ruta, caminos y barricadas, de manera que las instalaciones industriales pudieran seguir operando de manera continua. En este sentido, cabe destacar el compromiso y esfuerzo mostrado por los trabajadores y sindicatos, quienes se encargaron de mantener funcionando cada una de las instalaciones de la empresa.

Por su parte, Abastible debió entregar soporte emocional y flexibilidad a los colaboradores, y

elaborar planes de contingencia para ir en ayuda de los distribuidores y mantener el abastecimiento de sus clientes. Cabe mencionar que muchos distribuidores fueron protegidos por los mismos vecinos ante situaciones de violencia. Sin duda, una muestra de la genuina preocupación y valoración que tiene la comunidad respecto al servicio que los distribuidores entregan día a día.

Copec, en tanto, trabajó por asegurar que sus estaciones de servicio continuaran operando, además de mantener el abastecimiento a los servicios públicos, hospitales y clientes, todo ello en un escenario en el cual algunas de las instalaciones eran vandalizadas y saqueadas. De manera espontánea, los equipos internos de la compañía se organizaron para ir en apoyo de las estaciones de servicio afectadas y, voluntariamente, entregar cajas con alimentos a atendedores y administradores.

Por otro lado, en las instalaciones de Orizon se generaron inconvenientes en el transporte y seguridad de los trabajadores. En este caso, los operadores de planta organizaron turnos de trabajo con personas de distintas áreas e instalaciones, con el fin de garantizar la continuidad operacional.

En general, las medidas adoptadas por Empresas Copec y sus afiliadas, en este escenario tan complejo, estuvieron enfocadas en garantizar el bienestar de sus equipos. Entre ellas se destacan iniciativas como buses de acercamiento, teletrabajo para quienes tenían dificultades para llegar a sus oficinas, programas de flexibilidad horaria, e incluso, en algunos casos, entrega de víveres de primera necesidad.

Adicionalmente, Empresas Copec y sus afiliadas implementaron instancias de diálogo, en las cuales se abordó de manera abierta y honesta la situación del país y cómo profundizar el aporte corporativo a la sociedad. En el caso de Arauco, se desarrollaron conversaciones con trabajadores directos y contratistas, abarcando a más de 30 mil personas. Así, el programa "Arauco Dialoga" generó grupos de conversación y reflexión, donde se compartieron experiencias y propuestas para continuar aportando al desarrollo y progreso del país.



Emergencia sanitaria

La crisis sanitaria global, iniciada durante el primer trimestre de 2020, ha modificado las prioridades y el foco de atención de la sociedad. Sus consecuencias inmediatas son visibles en todos los ámbitos: la conectividad social alterada, ciudades replegadas en sí mismas, y las actividades como el trabajo, la educación y el entretenimiento, reducidas o modificadas sustantivamente.

La pandemia ha dibujado un escenario de enorme complejidad que exige la convergencia de todos los actores para proteger la vida de las personas, y al mismo tiempo, asegurar que las empresas puedan seguir entregando sus productos y servicios.

En ese contexto, Copec y Terpel se han preocupado por mantener la continuidad de las operaciones de sus estaciones de servicio y tiendas de conveniencia Pronto, Punto y Altoque, incluso en aquellas comunas que poseen órdenes de confinamiento. Además, incorporaron a su tradicional oferta de alimentos y *snacks* envasados y preparados para llevar, productos básicos de primera necesidad, como arroz, tallarines, leche, pan y jamón, entre otros. Particularmente, los artículos del nuevo mix de los locales Pronto pueden ser recibidos en el domicilio, a través de las aplicaciones de delivery, garantizando la entrega de alimentos cuándo y dónde sea necesario.

Por otro lado, Copec, en la Región Metropolitana, mantiene disponible una red de estaciones de servicio de emergencia que operan durante el toque de queda.

Terpel, en tanto, lanzó la iniciativa #PorNuestrosCampesinosYo, con la que busca ayudar a que pequeños productores colombianos afectados por la imposibilidad logística de movilizar y comercializar sus cosechas durante la pandemia, para que puedan vender sus productos en las estaciones de servicio y las tiendas de conveniencia Altoque, sin ningún tipo de intermediario, dos días de la semana. Cabe destacar que algunos de estos productos permanecerán a la venta en las tiendas de conveniencia.

Complementariamente, y como resultado de una asociación con la Red de Salud UC Christus, Copec implementó un proyecto piloto para disminuir los riesgos de contagio. Se trata de la instalación de puntos de toma de muestras para el examen PCR del Covid-19 en áreas habilitadas de cuatro estaciones de servicio, dos en la Región Metropolitana, una en Valparaíso y otra en Temuco.

Asimismo, la afiliada está desarrollando filtros para mascarillas basados en nano tecnología, aprovechando su experiencia en tecnologías de microfiltrado de combustibles y lubricantes. Actualmente, se están realizando los últimos chequeos

técnicos para pasar al proceso de inscripción en el Instituto de Salud Pública, esperando que la producción beneficie al personal del área de salud que se encuentra trabajando en el control de la pandemia.

Adicionalmente, Copec acordó con el Ministerio de Salud en Chile la entrega gratuita de combustible para abastecer, durante el periodo que se extienda la crisis sanitaria del Covid-19, a todas las ambulancias de emergencia del Servicio de Atención Médico de Urgencias (SAMU). Con este mismo objetivo, Terpel se comprometió a abastecer de combustible a la Asociación de Bancos de Alimentos de Colombia (Abaco), para facilitar la entrega de más de 108 mil toneladas de víveres a las poblaciones más vulnerables de dicho país, y a la aerolínea Satena, para que puedan realizar el traslado de ayuda humanitaria, insumos alimentarios y médicos a puntos aislados del país. En tanto, las tiendas Altoque de Terpel donarán menús alimenticios y regalarán café y caldo a los transportistas del país, y las tiendas Pronto Copec canalizarán su aporte a través de la Red de Alimentos.

Por su parte, la Fundación Terpel diseñó un plan para reforzar las competencias de los niños, niñas y jóvenes, en matemáticas, lenguaje, y liderazgo, a través de contenidos educativos que comparte en sus redes sociales.



Abastible, en tanto, ha implementado exigentes protocolos de seguridad sanitaria en las plantas y oficinas de distribución de manera de priorizar la salud de los colaboradores y sus familias y, al mismo tiempo, asegurar el abastecimiento en todo el país. Además, la compañía donó 315 estufas rodantes y 7.735 cargas de gas licuado para la calefacción de 108 hogares de adulto mayor y de 215 centros y albergues administrados por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

Arauco, por otro lado, está implementando una Estrategia de Emergencia del Covid-19 que considera diversas acciones en las áreas de prevención sanitaria, detección temprana, apoyo hospitalario y educativo. Además, en todas sus instalaciones productivas se han tomado las medidas necesarias para resguardar la salud y seguridad de sus trabajadores. Por su parte, a través del Centro de Investigación Bioforest, se puso a disposición de las autoridades un equipo especializado en detección temprana del virus, consistente en un robot para extracción de ARN que permite reducir los tiempos de detección desde

tres a cuatro días a un máximo de cuatro horas, procesando 96 muestras en dos horas, casi cinco veces más que los sistemas actualmente en servicio. El nuevo equipamiento es administrado por personal especializado de la Facultad de Química y Farmacia de la Universidad de Concepción y beneficia a la comunidad del Biobío.

Adicionalmente, Arauco comenzó un proceso de sanitización masiva en más de 25 comunas y 82 localidades en las regiones de Maule, Ñuble, Biobío y Los Ríos, usando maquinaria forestal y motobombas pulverizadoras portátiles, con el fin de desinfectar lugares de alta concurrencia pública en zonas rurales o de escasos recursos.

Por su parte, la Fundación Copec-UC comprometió su apoyo al financiamiento del desarrollo de un prototipo de vacuna contra el Covid-19, liderado por Alexis Kalergis y un equipo de científicos chilenos que lleva más de 15 años de investigación en el área de enfermedades respiratorias y quienes desarrollaron en Chile la primera vacuna contra

el virus sincicial. El proyecto involucra también a expertos de la Pontificia Universidad Católica, el Instituto Milenio de Inmunología e Inmunoterapia (IMI), el Consorcio Tecnológico en Biomedicina Clínico Molecular (BMRC) y laboratorios Abbott.

Asimismo, cabe destacar el aporte que Empresas Copec, junto a otras compañías, realizaron al "Fondo privado de emergencia para la salud de Chile" creado por la Confederación de la Producción y del Comercio (CPC). El fondo ha permitido adquirir y disponer de implementos de salud, tests de diagnóstico, equipamiento y otros instrumentos médicos para enfrentar la emergencia sanitaria.

A nivel interno, y como consecuencia de esta crisis sanitaria, en cada una de las empresas han surgido nuevas y eficientes formas de organizar el trabajo, tales como la incorporación de desarrollos tecnológicos que permiten sustentar la actividad laboral a distancia, y mantener el contacto virtual entre los equipos, promoviendo las conversaciones por videoconferencias y plataformas digitales.



Riesgos emergentes

Riesgos físicos derivados del cambio climático

Teniendo en consideración la naturaleza de los negocios de Empresas Copec y sus afiliadas, uno de los principales riesgos emergentes es su exposición al cambio climático, ya sea por fenómenos que ocurren en eventos únicos, como por modificaciones de largo plazo en las condiciones climáticas. De esta forma, situaciones meteorológicas extremas, desastres naturales, eventos climáticos (incluyendo, pero no limitado a, huracanes, sequías, tornados, heladas, tormentas e incendios), y alteraciones de la temperatura y las precipitaciones traen consigo una mayor impredecibilidad a las compañías.

En el negocio forestal, por ejemplo, el calentamiento global afecta no sólo a los ciclos de crecimiento de los bosques, sino que influye directamente en la disponibilidad o escasez del recurso hídrico. Frente a escenarios de sequías profundas y prolongadas, como las experimentadas en Chile en los últimos años, la operación forestal e industrial se ve gravemente afectada, tal como ocurrió en la planta de Licancel durante 2019, que debió paralizar sus operaciones debido al bajo caudal

del río Mataquito. Asimismo, la ocurrencia de incendios de gran magnitud en las zonas centro y sur de Chile, particularmente durante el verano de 2017, en parte, son otra de las manifestaciones que demuestran alteraciones en los fenómenos climáticos.

En el sector pesquero, en tanto, diversos estudios científicos demuestran que el cambio climático influye en los ecosistemas marinos y en la disponibilidad de especies en las distintas zonas de pesca, debido a la acidificación y al aumento de la temperatura en los océanos, lo que genera una mayor migración de peces y un aumento en la mortalidad de especies con baja resistencia.

En definitiva, producto del cambio climático se podrían generar impactos operacionales, financieros y regulatorios en el negocio en el corto, mediano y largo plazo. Así, se hace imprescindible la creación de compromisos para desarrollar oportunamente planes para gestionar estos riesgos y, además, realizar inversiones que permitan mitigar aquellos asociados a variaciones en

los patrones climáticos y sus implicancias financieras.

En este contexto, Arauco implementó diversas estrategias que, bajo un enfoque preventivo, permiten hacer frente a estos impactos y adaptar tanto sus procesos industriales como forestales. De esta manera, actualizó su matriz de riesgos en 2019, teniendo en consideración el impacto y resultado del calentamiento global en sus operaciones. A esto se suma la obtención de los resultados del Proyecto Ecohidrología que fundamentan la Estrategia de Agua⁶ de la afiliada, y programas que monitorean la calidad y disponibilidad de este recurso.

Las inversiones realizadas por la afiliada durante 2019, en tanto, contemplaron mejoras en el nivel de protección y combate de incendios con el fin de salvaguardar el patrimonio forestal. Ellas estuvieron focalizadas en programas de mantención y fortalecimiento de las competencias técnicas y equipamiento de los brigadistas, iniciativas que forman parte del programa “de Raíz”⁷.

Adicionalmente, a través de Bioforest⁸, la afiliada llevó a cabo estudios sobre la adaptación al cambio climático, tales como el desarrollo de la primera proyección de zonas edafoclimáticas, utilizando diferentes escenarios, y el análisis del manejo de cuencas hidrográficas, biodiversidad, ecosistemas, humedales costeros y especies amenazadas, permitiendo, a su vez, el desarrollo de iniciativas que preserven o mejoren la condición actual del entorno.

Por su parte, Orizon obtuvo la certificación de sus plantas de harina y aceite de pescado de Coquimbo y Coronel, bajo la norma IFFO-RS, “The Fishmeal and Fish Oil Organisation; Responsible Supply of The Marine Ingredients Organisation”, que garantiza el compromiso por un suministro responsable de materias primas y una producción segura. A esto se suma la certificación Marine Stewardship Council (MSC) obtenida para la cadena de custodia del jurel, que asegura la trazabilidad de los productos procedentes de pesquerías sostenibles.

⁶En la página 120 de este reporte, puede encontrar más información.

⁷Para mayor información, ver página 139 de este reporte.

⁸Ver páginas 100 y 120 de este reporte para mayor información.



Cambios en el mercado vinculados al cambio climático

Empresas Copec y sus afiliadas se encuentran expuestas también a variaciones producidas en el mercado, como resultado del cambio climático, específicamente en lo vinculado con aspectos regulatorios, políticos, legales y tecnológicos, sobre todo aquellos sujetos a variaciones en las preferencias de los consumidores.

Particularmente, el desarrollo de nuevas medidas legales y reglamentarias asociadas a fomentar la reducción de gases de efecto invernadero y otras emisiones de carbono, han ido configurando la gestión sostenible de las compañías, al ser estas importantes contribuyentes al cambio climático global. Por ejemplo, en Chile comenzó a regir, en 2019, el “Impuesto Verde” que grava la potencia térmica instalada en calderas y turbinas, y que, a partir de 2023, se impondrá directamente en función de la emisión de contaminantes, que impactará directamente a las afiliadas Arauco y Orizon.

En el caso de la industria pesquera, los efectos esperados del cambio

climático han influido en la nueva Ley de Pesca de Chile, donde las empresas podrían requerir realizar nuevas inversiones en plantas, tecnologías y equipos para alinear las expectativas regulatorias.

Por otra parte, los consumidores y los grandes clientes industriales han comenzado a generar cierta presión sobre las empresas del rubro energético, en busca de menores costos, emisiones e impactos ambientales. Es así como, la mayor disponibilidad de fuentes alternativas de energía contribuye a disminuir los costos de la transición hacia fuentes ambientalmente más amigables.

Copec, en este contexto, impulsada por una visión de futuro, dio pasos estratégicos hacia la electromovilidad⁹ como una alternativa a los combustibles líquidos tradicionales y tecnologías complementarias al uso del gas licuado.

Frente a los cambios esperados en el mercado de la movilidad, Copec decidió liderar esta transición como una empresa

de movilidad integral. Para ello, dio origen a un nuevo modelo de negocio, de carácter internacional, que tiene el propósito de abordar este nuevo desafío. De esta manera, a través del área de Nueva Movilidad, la afiliada implementó en Chile la red de carga rápida de vehículos eléctricos más extensa de Sudamérica y, durante 2019, Terpel comenzó a replicar este modelo en Colombia. En tanto, el área de Nuevas Energías¹⁰ ha concretado significativas alianzas e inversiones clave en segmentos como el almacenamiento energético y sistemas de eficiencia energética.

Asimismo, Abastible¹¹ ha desarrollado proyectos innovadores y ambientalmente amigables para hogares y empresas, consolidando su posición estratégica en la oferta de productos energéticos alternativos.

Arauco, por su parte, ha incorporado soluciones ambientalmente amigables para mitigar, en la medida de lo posible, sus impactos. Por ello,

⁹Revisar página 105 de este reporte.

¹⁰Para mayor información, ver páginas 98 y 128 de este reporte.

¹¹Ver página 107 de este reporte, para obtener más información.



la compañía se autoabastece de energía eléctrica y participa aportando los excedentes de sus plantas industriales a la matriz energética de los países en que opera, siendo uno de los principales generadores de Energía Renovable No Convencional (ERNC) en Chile, con una capacidad instalada de 606 MW y de 219 MW para ser aportados al Sistema Eléctrico Nacional (SEN).

Cabe destacar que Arauco ha contribuido históricamente a combatir el cambio climático, gracias a la certificación de la reducción de emisiones de los proyectos de cogeneración a partir de biomasa forestal en cinco

plantas en Chile y una en Uruguay (*joint operation* con Stora Enso). Estas instalaciones se encuentran registradas bajo estándares reconocidos internacionalmente como el Mecanismo de Desarrollo Limpio “MDL”, y permiten reducir anualmente alrededor de 650 mil toneladas de CO₂. Adicionalmente, la planta de cogeneración de Viñales se encuentra registrada bajo el estándar “Verified Carbon Standard” (VCS).

Más detalles sobre los riesgos indicados anteriormente y de aquellos de naturaleza financiera, se encuentran en la Memoria Anual 2019 de Empresas Copec, disponible en el sitio web de la Compañía.

03

Transparencia

102-12 / 102-17 / 102-18 / 102-19 / 102-20 /
102-22 / 102-23 / 102-25 / 102-27 / 102-29 /
102-30 / 205-2 / 206-1

Gobierno Corporativo	49
Gestión de riesgos	65
Ética empresarial y cumplimiento normativo	68
Relación con inversionistas	76

3.1

Gobierno Corporativo

Principios de Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo de Empresas Copec tiene como finalidad garantizar que todas las prácticas de gestión, inversión y acción productiva consideren aspectos económicos, sociales y ambientales, y se traduzcan en aportes que vayan más allá del beneficio económico directo.

Para tal efecto, la gobernanza de la Compañía se sustenta en sólidos principios que velan por que cada una de las acciones que se llevan a cabo se realicen con un permanente apego a la gestión ética, la integridad personal y el pleno respeto a las normas establecidas. Dichos principios son los siguientes:



Estructura del Directorio

El Directorio es el principal órgano de Gobierno Corporativo en Empresas Copec. Está integrado por nueve miembros, los que son elegidos por la Junta General Ordinaria de Accionistas por periodos de tres años y, en su mayoría, son propuestos por el accionista controlador.

Los integrantes del Directorio poseen un destacado perfil profesional y capacidad de aportar al desarrollo de la organización con visiones complementarias, independientes y diversas del entorno del negocio. Cabe señalar que ninguno de ellos se desempeña en cargos ejecutivos en la Compañía.

Composición del Directorio de Empresas Copec al cierre de 2019

Nombre	Cargo	Antigüedad en el cargo	Independiente¹
Roberto Angelini Rossi	Presidente	Desde abril de 1986	No
Jorge Andueza Fouque	Vicepresidente	Desde abril de 2011	No
Manuel Bezanilla Urrutia	Director	Desde abril de 2016	No
Andrés Bianchi Larre*	Director	Desde septiembre de 2007	No
Gabriel Bitrán Dicowsky*	Director	Desde abril de 2016	Sí
Juan Edgardo Goldenberg Peñafiel*	Director	Desde abril de 2005	No
Arnaldo Gorziglia Balbi	Director	Desde abril de 2006	No
Andrés Lehuedé Bromley	Director	Desde abril de 2018	No
Francisco León Délano	Director	Desde abril de 2018	No

¹El artículo 50bis de la Ley 18.045 de Sociedades Anónimas de Chile establece los criterios de independencia para los miembros del Directorio.
*Integrantes del Comité de Directores.



Directorio

1. Roberto Angelini Rossi
Presidente
Ingeniero Civil Industrial
5.625.652-0

2. Jorge Andueza Fouque
Vicepresidente
Ingeniero Civil
5.038.906-5

3. Manuel Bezanilla Urrutia
Director
Abogado
4.775.030-K

4. Andrés Bianchi Larre*
Director
Economista
3.367.092-3

5. Gabriel Bitrán Dicowsky*
Director
Ingeniero Civil Industrial
7.033.711-8

6. Juan Edgardo Goldenberg Peñafiel*
Director
Abogado
6.926.134-5

7. Arnaldo Gorziglia Balbi
Director
Abogado
3.647.846-2

8. Andrés Lehuedé Bromley
Director
Ingeniero Comercial
7.617.723-6

9. Francisco León Délano
Director
Ingeniero Civil
6.655.380-9

* Integrantes del Comité de Directores



Diversidad en el Directorio

	Número de personas
Género	
Masculino	9
Femenino	0
Nacionalidad	
Chilena	9
Extranjera	0
Rango de Edad	
Inferior a 30 años	0
Entre 30 y 40 años	0
Entre 41 y 50 años	0
Entre 51 y 60 años	2
Entre 61 y 70 años	2
Superior a 70 años	5
Antigüedad en el Cargo	
Menos de 3 años	2
Entre 3 y 6 años	2
Más de 6 y menos de 9 años	1
Entre 9 y 12 años	0
Más de 12 años	4

Responsabilidades y funcionamiento del Directorio

El Directorio de Empresas Copec sesiona, al menos, una vez al mes y es responsable principalmente de las siguientes tareas:



Definir y evaluar la estrategia general de la Compañía en materia económica, social y ambiental.



Analizar los grandes proyectos de inversión.



Asegurar una gestión de riesgos efectiva y eficiente.



Supervisar la administración ejecutiva de la Empresa.



Monitorear las decisiones operacionales y financieras fundamentales.



Asegurar la representatividad de los estados financieros.



Monitorear el cumplimiento de la Ley y de las normas de autorregulación, y de la relación con las autoridades y agentes clave del mercado.



Seleccionar al Gerente General y evaluar su desempeño, teniendo facultades para removerlo y supervisar su reemplazo.



Asesorar en la selección, evaluación, desarrollo y compensación de los principales ejecutivos de la Compañía.

De acuerdo con los estatutos de la Sociedad, el Directorio de Empresas Copec se reúne de forma ordinaria una vez al mes. En 2019, este órgano efectuó 18 sesiones, con una asistencia anual promedio del 96%.

Nombre	Asistencia (en %)
Roberto Angelini Rossi	94%
Jorge Andueza Fouque	94%
Manuel Bezanilla Urrutia	100%
Andrés Bianchi Larre	100%
Gabriel Bitrán Dicowsky	89%
Juan Edgardo Goldenberg Peñafiel	94%
Arnaldo Gorziglia Balbi	100%
Andrés Lehuedé Bromley	94%
Francisco León Délano	100%
Promedio	96%

El Directorio cuenta con un sistema tecnológico que permite acceder, de manera segura, remota y permanente, a todas las actas y documentos de cada sesión de los últimos cinco años.



Capacitación y evaluación del Directorio

Con el objetivo de que los integrantes del Directorio de Empresas Copec se mantengan actualizados en temas tales como buenas prácticas de gobernanza, sostenibilidad, inclusión, diversidad, gestión de riesgos, anticorrupción, marco regulatorio, prevención de delitos, sanciones y conflictos de interés, cada año la Compañía desarrolla Jornadas de Formación.

Las materias abordadas anualmente en cada una de estas Jornadas son aprobadas previamente por el Directorio y publicadas en el sitio web de la Compañía, de manera que todos los *stakeholders* conozcan la temática y fecha de realización.

En 2019, este plan de capacitación consideró las siguientes materias:

- Análisis de las nuevas responsabilidades penales para las empresas y sus directivos.
- La Alta Dirección ante la nueva Ley 20.393. Una oportunidad de fortalecer la cultura organizacional.
- Acceso a información de Directorios.
- Más allá del control y *compliance*: Directorios que agregan valor.

Durante el último año, los Directores recibieron complementariamente un Compendio de Gobierno Corporativo, documento elaborado por el Centro de Gobierno Corporativo de la Pontificia Universidad Católica y que considera información relevante sobre aspectos como: Tendencias en Sostenibilidad, Jurisprudencia Nacional, Últimas tendencias en Gobierno Corporativo, y Gestión de Riesgos en Organizaciones.

A todas estas actividades formativas se suman las asociadas con el Modelo de Prevención de Delitos y, en particular, la capacitación anual sobre la Ley 20.393.

Por otra parte, cada dos años, y con el fin de asegurar la mejora continua de su funcionamiento, el Directorio de Empresas Copec realiza una autoevaluación de desempeño. Este proceso considera una consulta individual, privada y confidencial a cada uno de sus integrantes respecto de temas como funcionamiento, comportamiento y gestión del Directorio. La próxima autoevaluación se llevará a cabo durante 2020.

Remuneración del Directorio

De acuerdo a lo establecido en el artículo 33 de la Ley 18.046, las remuneraciones de los Directores son definidas y aprobadas anualmente en la Junta Ordinaria de Accionistas.

Durante 2019, los honorarios alcanzaron un monto mensual de 300 UF para los Directores, 600 UF para el Vicepresidente y 900 UF para el Presidente. Adicionalmente, los integrantes del Comité de Directores percibieron un monto mensual de 100 UF por sus funciones.

Es importante destacar que los Directores de la Compañía no cuentan con remuneraciones variables ni planes de incentivo tales como bonos, compensaciones en acciones, opciones de acciones u otros.

Total de remuneraciones percibidas por los Directores en 2019

Nombre	Cargo	Remuneración (UF)
Roberto Angelini Rossi	Presidente	10.800
Jorge Andueza Fouque	Vicepresidente	7.200
Manuel Bezanilla Urrutia	Director	3.600
Andrés Bianchi Larre	Director	4.800
Gabriel Bitrán Dicowsky	Director	4.800
Juan Edgardo Goldenberg Peñafiel	Director	4.800
Arnaldo Gorziglia Balbi	Director	3.600
Andrés Lehuedé Bromley	Director	3.600
Francisco León Délano	Director	3.600

Junta de Accionistas 2019

La octogésimocuarta Junta de Accionistas de Empresas Copec se celebró el 24 de abril de 2019.

A esta reunión asistieron 1.164.038.413 acciones de un total de 1.299.853.848 acciones emitidas, lo que representó un quórum aproximadamente de 89,5% de las acciones.

Otros Comités de Gobierno Corporativo

COMITÉ	MIEMBROS	FUNCIONES PRINCIPALES	SESIONES 2019
 Comité de Directores	En virtud del artículo 50bis de la Ley 18.046, este órgano es presidido por el Director independiente y está conformado por tres integrantes elegidos por el Directorio. Sus miembros actuales son Andrés Bianchi, Gabriel Bitrán (Presidente) y Juan Edgardo Goldenberg.	Analizar temas estratégicos; revisar los informes presentados por los auditores externos y los estados financieros, y analizar los sistemas de remuneraciones de los ejecutivos principales y las operaciones con partes relacionadas, entre otros.	5
 Comité de Ética	Está conformado por tres integrantes, que son elegidos por el Directorio. Sus miembros actuales son Juan Edgardo Goldenberg, José Tomás Guzmán y Eduardo Navarro.	Proporcionar asesoría en materia de ética; definir y promover los valores y conductas que se fomentan en el Código de Ética; proponer al Directorio las actualizaciones y modificaciones a dicho código, y apoyar al Encargado de Prevención de Delitos en las diferentes actividades de control que este efectúa, principalmente en el proceso de identificación y análisis de denuncias que apliquen al Modelo de Prevención, la determinación de investigaciones y la posible aplicación de sanciones al respecto.	1
 Comité de Seguridad de la información	Está conformado por cuatro integrantes, que son elegidos por el Gerente General. Sus integrantes actuales son Pamela Harris, Rodrigo Huidobro, Fernando Marcone y Hernán Villagrán. Este último desempeña el cargo de Oficial de Seguridad de la Información.	Implementar las políticas, normas y procedimientos establecidos en el Modelo de Seguridad de la Información, y velar por su cumplimiento.	2

UNIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES	DEPENDENCIA
Encargado de Prevención de Delitos	Aplicar y fiscalizar el correcto funcionamiento del Modelo de Prevención de Delitos de acuerdo con lo establecido en la Ley 20.393 y sus leyes modificatorias; e informar semestralmente al Directorio sobre el cumplimiento del Programa Anual, que incluye actividades de difusión y capacitación y el monitoreo de los controles asociados, entre otros. A partir de 2018, las funciones del Encargado son desempeñadas por un profesional de una empresa auditora externa e independiente.	El Encargado de Prevención de Delitos depende directamente del Directorio de la Compañía, quien lo designa por un periodo de tres años y evalúa su gestión anualmente.
Oficial de Cumplimiento de Libre Competencia	Implementar el Programa de Cumplimiento en Libre Competencia conforme a la normativa vigente en esta materia; identificar los actuales y posibles riesgos que enfrenta la Compañía; incluir mecanismos y procedimientos internos acordes al compromiso de cumplimiento adquirido, y asegurar la participación de toda la organización en el Programa.	El Oficial de Cumplimiento depende directamente del Directorio de la Compañía, quien evalúa su gestión anualmente.
Unidad de Auditoría Interna	Evaluar el sistema de control interno de la Compañía e informar semestralmente al Directorio sobre el grado de cumplimiento de las políticas, reglamentaciones, normas, disposiciones jurídicas u otros requerimientos legales. Las funciones de esta unidad son desempeñadas por profesionales de una empresa auditora externa e independiente.	La Unidad de Auditoría Interna reporta directamente al Directorio de la Compañía.
Unidad de Gestión de Riesgos	Dar cumplimiento a la Política Corporativa de Gestión de Riesgos y desarrollar los planes y procedimientos necesarios para la identificación, evaluación, seguimiento, control y mitigación tanto de los riesgos internos como de los externos. La función de Gestión de Riesgos la desempeñan profesionales de una empresa auditora externa e independiente.	La Unidad de Gestión de Riesgos reporta directamente al Directorio de la Compañía.
Oficial de Seguridad de la Información	Supervisar que todos los trabajadores cumplan las políticas, normas y procedimientos establecidos en el Modelo de Seguridad de la Información.	El Oficial de Seguridad de la Información depende directamente del Comité de Seguridad de la Información de la Compañía.

Gobierno Corporativo en las empresas afiliadas

En los últimos años, las afiliadas de Empresas Copec han estado impulsando una serie de buenas prácticas de Gobierno Corporativo con el objetivo de fortalecer los estándares de transparencia y garantizar una toma de decisiones que considere el más amplio espectro de visiones posibles. En este contexto, destaca la incorporación de Directores independientes a los distintos Directorios.

Terpel, por ejemplo, cuenta con una Junta Directiva integrada por siete miembros titulares y siete suplentes, el 25% de los cuales son independientes. Del mismo modo, Abastible posee un total de siete Directores, de los cuales cinco revisten el carácter de independiente.

Otra práctica implementada transversalmente en los Directorios de las afiliadas es la inversión en formación y actualización de sus miembros en materias tales como buenas prácticas de gobernanza, libre competencia o lucha contra la corrupción.

Administración

En Empresas Copec la implementación de la estrategia corporativa y el cumplimiento de las metas definidas por el Directorio en los ámbitos económico, social y ambiental, está a cargo del Gerente General, quien lidera un equipo integrado por siete altos ejecutivos.

El Gerente General es designado por el Directorio con la finalidad de implementar las acciones asociadas al desempeño económico y social de la Compañía, así como también adoptar las medidas necesarias para cumplir con las metas anuales. El Gerente General es el responsable de presentar al Directorio mensualmente los resultados de la gestión de la Empresa.

La remuneración del Gerente General es definida por el Presidente de la Compañía, quien anualmente evalúa la remuneración fija y define la remuneración variable. Esta última es voluntaria y se determina en función de aspectos de mercado, desempeño financiero, liderazgo de equipo, logros, resolución de conflictos y operaciones de M&A, entre otros factores.

Asimismo, al Gerente General le corresponde presentar una vez al año al Comité de Directores las remuneraciones fijas de todos los ejecutivos principales y sus variaciones respecto del año anterior, además de exhibir un resumen en el que se

indique el percentil en el que se encuentra cada ejecutivo según su remuneración total y la del mercado.

En ese sentido, las remuneraciones de los ejecutivos principales de Empresas Copec también son revisadas considerando el *benchmark* de mercado y el desempeño individual. En tanto, las remuneraciones variables no contemplan métricas ambientales o de seguridad y salud ocupacional, puesto que la Compañía es un holding financiero y no gestiona directamente operaciones comerciales o productivas.

Cabe destacar que Empresas Copec tiene como política que la remuneración variable del Gerente General y ejecutivos principales no debe superar el 50% de su remuneración total. Adicionalmente, establece que no se otorguen incentivos o gratificaciones en acciones de la Compañía.

No se han establecido requerimientos específicos de tenencia de acciones de la Compañía para los ejecutivos principales ni tampoco para sus directores.

Las remuneraciones y bonos percibidos por los ejecutivos de la Compañía durante el ejercicio 2019 ascendieron a MUS\$ 2.676 (MUS\$ 2.822 en 2018). En promedio ellos recibieron compensaciones variables que equivalieron, en su moneda de pago, a 32,5% de estas (33,5% en 2018).

Administración

- 1. **Eduardo Navarro Beltrán**
Gerente General
Ingeniero Comercial
10.365.719-9
- 2. **José Tomás Guzmán Rencoret**
Asesor Legal y
Secretario del Directorio
Abogado
6.228.614-8
- 3. **Rodrigo Huidobro Alvarado**
Gerente de Administración
y Finanzas
Ingeniero Civil Industrial
10.181.179-4
- 4. **Jorge Ferrando Yáñez**
Gerente de Estudios
Ingeniero Civil Industrial
12.059.564-4
- 5. **Sebastián Dittborn Errázuriz**
Subgerente de Estudios
Ingeniero Civil
13.472.228-2
- 6. **Pamela Harris Honorato**
Subgerente de Asuntos
Corporativos
Ingeniera Civil Industrial
14.119.104-7
- 7. **Francisca Riveros Novoa**
Subgerente de
Comunicaciones
Periodista
13.635.013-7
- 8. **Cristián Palacios González**
Subgerente de Finanzas y
Relación con Inversionistas
Ingeniero Comercial
13.234.980-0





Diversidad en la Administración

	Número de personas
Género	
Masculino	6
Femenino	2
Nacionalidad	
Chilena	8
Extranjera	0
Rango de Edad	
Inferior a 30 años	0
Entre 30 y 40 años	2
Entre 41 y 50 años	4
Entre 51 y 60 años	2
Entre 61 y 70 años	0
Superior a 70 años	0
Antigüedad en el Cargo	
Menos de 3 años	4
Entre 3 y 6 años	0
Más de 6 y menos de 9 años	0
Entre 9 y 12 años	0
Más de 12 años	4

3.2

Gestión de riesgos

Empresas Copec dispone de una Política de Gestión de Riesgos que permite identificar y evaluar potenciales impactos a sus operaciones, así como también cuantificar sus efectos, de manera de monitorearlos y mitigarlos. De esta forma, la Compañía garantiza un mejor proceso de toma de decisiones y, en consecuencia, en el logro de los objetivos del negocio.

El marco de esta Política está basado en los principios de la norma ISO 31000:2009, el que tiene como objetivo establecer, formalizar y poner en práctica una metodología integral para la gestión de riesgos; definir y

establecer el nivel aceptable para ellos; contar con la aprobación explícita de los planes de mitigación; realizar evaluaciones periódicas de los controles implementados, y mantener informadas a las partes involucradas sobre el estado y el perfil de riesgos de la Empresa. Cabe señalar que todos los riesgos identificados constituyen la base de la Matriz de Riesgos de la Compañía, la que es de conocimiento del Directorio y del Comité de Directores.

Con el fin de dar cumplimiento a esta Política y desarrollar los planes y procedimientos necesarios para la identificación,

evaluación, seguimiento, control y mitigación, tanto de los riesgos internos como de los externos, Empresas Copec cuenta con una Unidad de Gestión de Riesgos, que reporta directamente al Directorio de la Compañía y que está integrada por profesionales de una empresa auditora externa e independiente.

Durante 2019, la Unidad de Gestión de Riesgos actualizó la Matriz de Riesgos e implementó una herramienta de monitoreo integral, de manera de fortalecer los procesos y controles asociados a los distintos riesgos identificados en la Compañía.



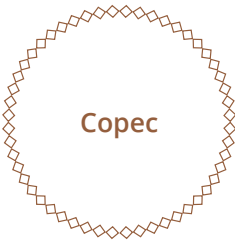
Avances en la Gestión de Riesgos en afiliadas

EMPRESA AFILIADA

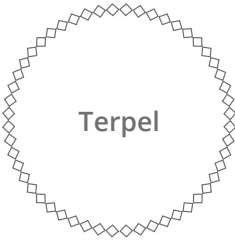
HITOS 2019



Con la finalidad de prevenir la ocurrencia o reducir los impactos que tienen las instalaciones, derivados o consecuencia de accidentes, desastres naturales, incendios severos en plantas, efectos negativos en el medio ambiente, conflictos sociales, entre otros, Arauco actualizó su matriz de riesgos operacionales y no operacionales, y definió distintos planes de trabajo.



Se conformó el área de Gestión de Riesgos y *Compliance* dentro de la Gerencia Legal y de Asuntos Corporativos, que tiene por objetivo la implementación de un sistema integral de riesgos acorde a la organización.



Terpel cuenta con un Comité de Auditoría que es responsable de monitorear y auditar el desempeño de la gestión de riesgos a nivel corporativo, y de reportar sus hallazgos directamente a los miembros de su Junta Directiva. Durante 2019, la compañía diseñó una herramienta específica para gestionar los riesgos sociopolíticos, de seguridad y derechos humanos.



Durante 2019, se actualizaron las matrices de riesgos y controles y, a través de la iniciativa de Alineamiento Regional, se autoevaluó el nivel de madurez de la gestión de riesgos de Abastible y sus filiales.



Se evaluaron y abordaron los riesgos que fueron definidos como clave por el Comité de Riesgos en 2018. Se avanzó también en la identificación de causas e impactos de siete riesgos significativos adicionales y se implementaron indicadores clave de riesgos (KRI).

Auditoría interna y externa en Empresas Copec

De acuerdo a lo establecido en la Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas y en los Estatutos de la Sociedad, corresponde a la Junta Ordinaria de Accionistas designar auditores externos independientes, con el objeto de que estos examinen la contabilidad, inventarios, balance y otros estados financieros de la Sociedad por el ejercicio anual.

Teniendo en cuenta que 2019 fue el quinto ejercicio en que la auditoría externa estuvo a cargo de PwC, se resolvió llevar a cabo, a principios de 2020, un nuevo proceso de licitación de empresas de auditoría externa.

El Directorio y Comité de Directores propuso la recontractación de los servicios de PwC para efectuar la auditoría de los Estados Financieros Consolidados de la Sociedad, la que fue presentada y aprobada por la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 22 de abril de 2020.

Igualmente, Empresas Copec cuenta con una Unidad de Auditoría Interna, responsable de evaluar su sistema de control interno e informar semestralmente al Directorio sobre el grado de cumplimiento de las políticas, reglamentaciones,

normas, disposiciones jurídicas u otros requerimientos legales. Esta función la desempeña una empresa auditora externa e independiente, que reporta directamente al Directorio.



META

Política Tributaria

Durante 2019, Empresas Copec comenzó a desarrollar una Política de Impuestos, lo que refleja el compromiso corporativo con el ejercicio responsable de la gestión económica-financiera, y el cumplimiento de la legislación tributaria vigente. En dicho documento se plasmarán un conjunto de principios y reglas que regirán la formulación y ejecución de la estrategia de la Compañía en materia tributaria.

3.3

Ética empresarial y cumplimiento normativo

Gestión de la ética empresarial

Para Empresas Copec y sus afiliadas el apego a los principios éticos, de integridad personal y de pleno respeto a las leyes y normas establecidas constituye un pilar fundamental que orienta la conducta de cada uno de sus Directores, ejecutivos y colaboradores.

Estos principios y lineamientos se encuentran contenidos en el Código de Ética, el cual es

revisado y actualizado por el Comité de Ética y aprobado por el Directorio anualmente, y puesto a disposición de los stakeholders en el sitio web de la Compañía.

Asimismo, todos los colaboradores deben renovar anualmente su compromiso con el cumplimiento y conocimiento de las reglas establecidas en el Código de Ética, por medio de la entrega de una declaración firmada.

Ámbitos y principios abordados por el Código de Ética

- 1

Integridad Personal
- 2

Ambiente Laboral y Seguridad en el Trabajo
- 3

Respeto a la Libre Competencia
- 4

Representación de la Empresa
- 5

Conflictos de Interés
- 6

Protección de los Bienes de la Empresa
- 7

Uso de Bienes de la Empresa con Fines Personales
- 8

Atenciones y Regalos
- 9

Relación con los Proveedores
- 10

Sustentabilidad y Relación con el Medio Ambiente
- 11

Delitos Especificados en la Ley 20.393
- 12

Manejo de la Información
- 13

Exactitud de la Información
- 14

No Discriminación y Respeto
- 15

Propiedad Intelectual



Manual de manejo de información

Además de lo establecido en el Código de Ética sobre ética empresarial y cumplimiento normativo, Empresas Copec y Arauco cuentan con un Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado, en el que se establecen las disposiciones referidas al uso y/o divulgación de información privilegiada, a que se refiere la Norma de Carácter General N° 270 de la Comisión para el Mercado Financiero.

Dichos lineamientos son de carácter obligatorio para Directores, Gerente General, ejecutivos principales y colaboradores, así como para los asesores y auditores externos con acceso a información privilegiada.

Modelo de Seguridad de la Información

Empresas Copec también dispone de un Modelo de Seguridad de la Información, el que contiene las normas y procedimientos establecidos por la Compañía para garantizar la seguridad de la información.

Este modelo está a cargo del Comité de Seguridad de la Información, que depende directamente del Gerente

General de Empresas Copec y cuya responsabilidad es implementar mejoras y controles en los distintos procesos, garantizando así la protección de los activos de información de la Compañía. Adicionalmente, el Oficial debe supervisar que todos los colaboradores cumplan los lineamientos establecidos en la Política.

Conflictos de interés

Durante 2019, Empresas Copec publicó su Política de Conflicto de Intereses, la cual establece un procedimiento para identificar y regular eventuales situaciones que configuran o podrían configurar un conflicto de intereses, que es obligatorio para Directores, Gerente General, ejecutivos principales y colaboradores. Con ello, la Compañía busca asegurar que las decisiones sean adoptadas protegiendo el interés de todos los accionistas.

De acuerdo al procedimiento establecido en esta Política y en el Código de Ética, una persona que esté en posición de incidir en las políticas o decisiones corporativas y que, al mismo tiempo, posee una inversión significativa u ocupa un cargo directivo en otra compañía con la que Empresas Copec mantiene relaciones comerciales, ya sea de manera directa o por medio de su cónyuge o parientes hasta el segundo grado de consanguinidad, tiene el deber de abstenerse de tomar decisiones que revistan un conflicto de interés y de comunicar su posición a su jefe o superior.

Prevención de Delitos, Anticorrupción y Libre Competencia

En línea con el propósito corporativo de garantizar el cumplimiento estricto de la ley en todas sus actividades y operaciones, Empresas Copec y sus afiliadas Arauco, Copec, Abastible, Terpel y Orizon cuentan con Modelos de Prevención de Delitos, los que fueron sometidos durante 2019 a un proceso de recertificación externa debido a la incorporación de nuevos delitos en la Ley 20.393 y sus leyes modificatorias.

Los Modelos de Prevención tienen por finalidad evitar y reducir el riesgo de ocurrencia de los delitos contemplados en la Ley 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y sus leyes modificatorias. Es por ello, que todos estos modelos contemplan una Política de Prevención de Delitos y un Encargado de Prevención de Delitos, quien es responsable principalmente de las siguientes funciones:

- Aplicar y fiscalizar el correcto funcionamiento del Modelo de Prevención del Delitos de acuerdo con lo establecido en la Ley 20.393 y sus leyes modificatorias.

- Informar semestralmente al Directorio sobre el cumplimiento del Programa Anual, que incluye actividades de difusión y

capacitación y el monitoreo de los controles asociados, entre otros.

Cabe mencionar que el Modelo de Prevención de Delitos de Empresas Copec se encuentra actualmente recertificado por ICR Clasificadora de Riesgos Ltda. para el periodo comprendido entre julio de 2018 y julio de 2020.

El Encargado de Prevención de Delitos depende directamente del Directorio de la Compañía, quien lo designa por un periodo de tres años. Desde 2018, esta función la desempeña un profesional de una empresa auditora externa e independiente.

Los Modelos de Prevención de Delitos de Empresas Copec y sus afiliadas contemplan canales de denuncia de carácter confidencial y anónimo para que los colaboradores y *stakeholders* puedan informar sobre eventuales transgresiones tanto a estas directrices como a las contenidas en el Código de Ética.

Durante 2019, Empresas Copec y las afiliadas Abastible, Copec, Arcoprime y Orizon no recibieron denuncias relacionadas con los delitos contemplados en la Ley 20.393.

Empresa	Canal de Denuncia
Empresas Copec	https://empresascopec.eticaenlinea.com/
Arauco	https://www.arauco.cl/chile/este_es_arauco/informacion-corporativa-y-politicas/#denunciaLavado
Copec	https://ww2.copec.cl/nuestra-empresa/canal-de-denuncia
Terpel	https://www.resguarda.com/terpel/inicio/main_es.html
Abastible	https://www.abastible.cl/gas-cilindro/canal-de-denuncias/
Arcoprime	https://www.prontocopec.cl/pronto/modelo-de_prevencion/2017-05-25/131308.html
Orizon	https://www.canaldedenuncia.cl/cda/sercor/cdpages/inicio.aspx

Libre Competencia

Para Empresas Copec y sus afiliadas, la libre competencia es esencial para el desarrollo de sus actividades y un principio rector en sus políticas comerciales. En ese sentido, la Compañía está convencida de que la libre competencia promueve la generación de mayor riqueza, igualdad de oportunidades, una mayor eficiencia en la producción e incentiva la innovación.

Estas directrices, así como sus normas y procedimientos asociados, están contenidas en el Manual del Programa de Cumplimiento de los Principios y Regulaciones de Libre Competencia, que Empresas Copec publicó en 2018. Asimismo, se detallan en la Política de Libre Competencia, documento que regula y fortalece el cumplimiento de estos principios y normas.

La implementación del Programa de Cumplimiento está a cargo del Oficial de Cumplimiento de Libre Competencia, el que depende directamente del Directorio y tiene dentro de sus funciones identificar los actuales y posibles riesgos que enfrenta la Compañía, incluir mecanismos y procedimientos internos y asegurar la participación de Gerentes y Directores en el programa.

Avances en Libre Competencia en las afiliadas

AFILIADA	HITOS 2019
Arauco	Actualización del Programa de Cumplimiento de Principios y Regulaciones de Libre Competencia, que tiene como fin promover principios y fomentar el permanente y absoluto respeto de las normas que la protegen.
Abastible	Mediante el apoyo de un especialista externo se desarrolló una sesión de capacitación y sensibilización en libre competencia y el canal de denuncias corporativo, dirigido al Área Comercial.
Orizon	La compañía modificó la Política de Libre Competencia, promoviendo su alcance a Directores, ejecutivos, colaboradores, proveedores y distribuidores.

Principales marcos internos en Empresas Copec y sus afiliadas

Empresa	Código de Ética	Canal de denuncia	Modelo de Prevención del Delito	Manejo de Información de Interés para el Mercado	Manual o Política de Libre Competencia
Empresas Copec	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Copec	Sí	Sí	Sí	No aplica	Sí
Arauco	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Orizon	Sí	Sí	Sí	No aplica	Sí
Abastible	Sí	Sí	Sí	No aplica	Sí
Terpel	Sí	Sí	Sí	No aplica	Sí

% personas capacitadas en libre competencia, anticorrupción, prevención de delitos y cumplimiento de estándares éticos	2017	2018	2019
Empresas Copec	100%	100%	100%
Copec	100%	34% ³	53%
Arauco	90%	Sin información	Sin información
Orizon	57%	84%	95%
Abastible	48%	33% ⁴	28%
Terpel	46%	23% ⁵	44%
Arcoprime	0%	21%	47%
Total	57%	31%	43%

³ Dato modificado respecto del Reporte de Sostenibilidad 2018, por error en el registro.
⁴Dato modificado respecto del Reporte de Sostenibilidad 2018, por error en el registro.
⁵Dato modificado respecto del Reporte de Sostenibilidad 2018, porque solo incluía a los colaboradores de Colombia. En este reporte, se consideró al total de colaboradores.



Aportes y contribuciones a terceros

Empresas Copec posee una Política de Aportes a la Comunidad que establece como marco general que las contribuciones a realizar beneficien al país y, en especial, a sus grupos de interés. Es así como la Compañía apoya a iniciativas que se relacionan con temas sociales, culturales, medioambientales, deportivos, artísticos y de divulgación científica y tecnológica, desarrolladas por personas jurídicas e instituciones que se encuentren formalmente constituidas y debidamente autorizadas para recibir dichos aportes en virtud de la legislación vigente.

Por otro lado, y de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 20.900,

la Compañía no ha realizado aportes a partidos políticos en los últimos años.

Empresas Copec realiza aportes a importantes centros de investigación y estudio de Chile: el Centro de Estudios Públicos, la Fundación Chile 21 y la Fundación Libertad y Desarrollo, además de participar activamente en la Sociedad de Fomento Fabril (Sofofa) y en Icare. Durante 2019 estos aportes totalizaron US\$ 223.727.

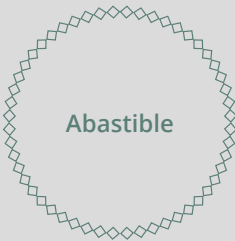
Por su parte, la afiliada Arauco contribuye de manera activa en 115 organizaciones gremiales y sociales en cada uno de los países donde opera, en particular en materias vinculadas con su negocio. De

igual modo, mantiene relación con universidades, medios de comunicación, centros científicos, ONG y gobiernos locales⁶.

El listado de asociaciones y gremios a los que aportó Empresas Copec y sus afiliadas durante 2019, puede encontrarse a continuación.

⁶ El desglose completo de las membresías y asociaciones con las que colabora la afiliada Arauco se detallan en las páginas 91, 162-165 de su Reporte de Sostenibilidad 2019.

Asociaciones y Gremios



Abastible

- Acción Empresas
- AIGLP (Asociación Iberoamericana de GLP)
- Cámara Chilena de la Construcción
- Centro de Innovación UC
- NPGA (National Propane Gas Association USA)
- Sociedad de Fomento Fabril (Sofofa)
- WEC Chile
- WLPGA (World LPG Association)
- Women in LPG (WINLPG)



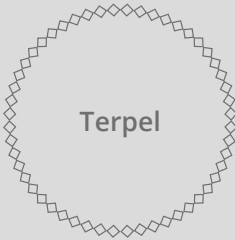
Orizon

- ASIPAC
- ASIPEC
- Cámara de Comercio de Santiago
- CeTA
- CPCC
- Emisario Coronel S.A
- Inpesca
- Instituto de Investigación Pesquera S.A
- Parque Industrial Escuadrón
- SONAPESCA



Copec

- Acción Empresas
- Advancing Convenience and Fuel Retailing
- AIA
- AIM
- AMCHAM
- ASIVA
- Cámara de Comercio Industria y Turismo de Coyhaique
- Cámara de Comercio, Servicios, Industrias de Puerto Montt
- Cámara Nacional de Turismo
- CEAT
- CIDERE BIO-BIO
- Colegio de Ingenieros de Chile
- CORBIOBÍO
- CPCC de Puerto Montt
- Fuels Institute
- Icare
- IING
- IRADE
- SECRO
- SLOM



Terpel

- Asociación Colombiana de Petróleos (ACP)
- Asociación Colombiana de Gas Natural en Colombia (NATURGAS)
- Asociación de Productores Ecuatorianos de Lubricantes (APEL) Cámara de Comercio de Guayaquil
- Asociación Dominicana de Empresas de la industrias del Combustible (ADEIC)
- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI)
- Cámara Americana de Comercio e Industrias capítulo Panamá (PANAMCHAM) Asociación de Empresas de Panamá Pacífico (ADEDAPP) (primera área económica especial del Panamá)
- Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá (CCIAP)
- Pacto Global de Naciones Unidas en Panamá Asociación de la Industria Hidrocarburífera del Ecuador (AIHE)
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Red Pacto Global Colombia
- Red Colombia Contra el Trabajo Infantil
- The Association for Convenience and Fuel Retailing (NACS)



Arauco

- Acción Empresas
- Asociación de Fabricantes de Celulosa y Papel, Argentina
- Asociación Forestal Argentina (AFOA)
- Asociación Gremial de Contratistas Forestales / ACOFOR AG
- Associação Sul-Mato-Grossense de Produtores e Consumidores de Florestas Plantadas (REFLORE)
- Association of Woodworking & Furnishing Suppliers
- Cámara Argentina de la Industria de la Madera Aglomerada
- Cámara Chilena de la Construcción de Valdivia
- Cámara Chileno Argentina
- Cámara Chileno Británica
- Cámara Chileno Norteamericana de Comercio
- Cámara Colombo-Chilena de Comercio
- Cámara Peruana de la Construcción
- CEADS (Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible)
- Centro de Investigación y Experimentación Forestal (CIEF)
- Centro de Investigaciones del Bosque Atlántico
- Corporación Chilena de la Madera
- Corporación de Adelanto y Desarrollo de la Provincia de Arauco
- Corporación Industrial para el Desarrollo Regional del Biobío
- Corporación para la Regionalización del Bío Bío / CORBIOBIO
- Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la Universidad de Buenos Aires
- GBI - Green Building Initiative
- Glue Laminated Timber Association of Australia
- Icare
- Instituto de Pesquisas e Estudos Florestais (IPEF)
- Instituto Regional de Administración de Empresas / IRADE
- North American Wholesale Lumber Association
- Pontificia Universidad Católica de Chile
- Prohumana



Empresas Copec

- Red Pacto Global Chile
- Sociedad de Fomento Fabril (Sofofa)
- TECHO
- Unión Argentina de Trabajadores Rurales y Estibadores
- Universidad de Chile Facultad de Economía y Negocios
- WMA - World Millwork Alliance

- Icare
- Sociedad de Fomento Fabril (Sofofa)

3.4

Relación con inversionistas

Con el objetivo de atender y orientar pertinentemente a los inversionistas y analistas sobre el comportamiento de los mercados y la marcha de los negocios de la Compañía y sus afiliadas, Empresas Copec cuenta con el Área de Relación con Inversionistas.

Esta cuenta con un equipo de tres profesionales, encabezado por un Subgerente de Relación con Inversionistas (IR), con disponibilidad permanente para atender inversionistas y con pleno dominio del idioma inglés. Este equipo es el encargado de la presentación oportuna de los resultados corporativos y la emisión de los comunicados de interés para los inversionistas respecto a las actividades de la Compañía y sus afiliadas. Además, informa mensualmente al Directorio de la Sociedad las inquietudes y sugerencias resultantes de sus interacciones con terceros.

Para ello, cuenta con diversas plataformas de entrega de información, entre las que se encuentran conferencias presenciales y telefónicas, publicaciones; y un sitio web para inversionistas (<https://investor.empresascopec.cl/>).

También dispone de mecanismos de *save the date* en la web y comunicaciones electrónicas, a través de los cuales notifica a los grupos de interés del mercado financiero las fechas de publicación de resultados o de conferencias. Asimismo, en este sitio web se informa de las próximas fechas de publicación de comunicados de prensa y de distribución de dividendos.

Cabe destacar que en 2019 Empresas Copec lanzó una nueva y renovada versión del sitio web corporativo y del sitio para inversionistas, con un

diseño moderno y responsivo, cuyo objetivo es facilitar el uso de ambos espacios y mejorar la experiencia de navegación y una interacción más rápida, fácil, intuitiva y segura.

Por último, es importante mencionar que el Área de Relación con Inversionistas desde hace ya varios años lleva a cabo como buena práctica el bloqueo de todo tipo de interacción con los inversionistas y analistas antes del reporte de resultados por un periodo de dos semanas, con el fin de resguardar el carácter confidencial y sensible de esta información, y asegurar que todos los *stakeholders* tengan acceso a las comunicaciones de la Compañía al mismo tiempo.



En 2019 Empresas Copec fue premiada por la revista Institutional Investor Magazine en el sector *Pulp & Paper* por la calidad de su equipo de Investor Relations, en las categorías Best IR Professional y Best IR Team.



04

Crecimiento Sostenido

102-7 / 102-10 / 201-1 / 206-1 / 419-1

Principales cifras económicas 2019	79
Valor económico generado y distribuido	80
Principales inversiones, ampliaciones e internacionalización	81
Multas y sanciones	83

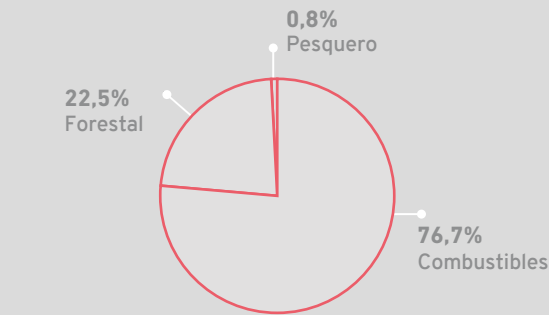
4.1

Principales cifras económicas 2019

MMUS\$ 172	MMUS\$ 11.718	0,6	5,3 veces
Utilidad	Patrimonio bursátil	Razón de endeudamiento ¹	Razón de cobertura ²

Ventas consolidadas

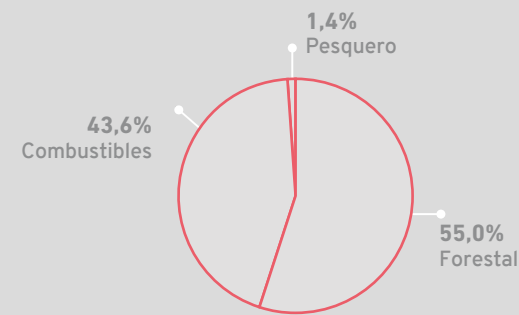
2019



Total: 23.716 millones de dólares

EBITDA consolidado

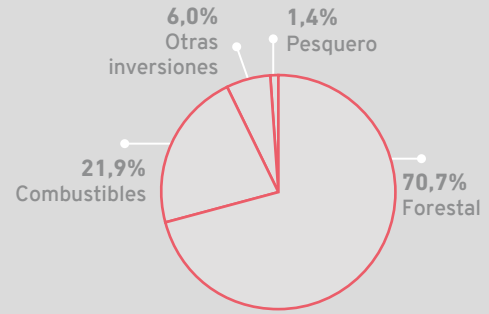
2019



Total: 2.018 millones de dólares

Inversión consolidada

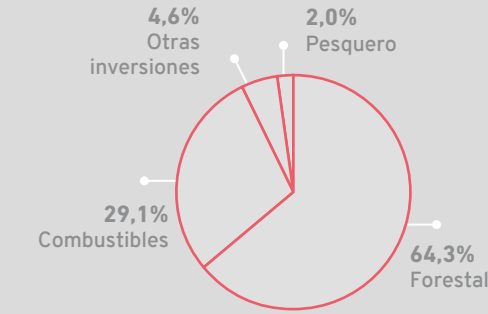
2019



Total: 2.058 millones de dólares

Activos consolidados

Al 31 de diciembre de 2019



Total: 25.168 millones de dólares

¹ Corresponde a la deuda financiera neta dividida por el patrimonio total.
² Corresponde al EBITDA dividido por los gastos financieros netos.

4.2

Valor económico generado y distribuido

En 2019, el valor económico generado por Empresas Copec y sus afiliadas alcanzó a US\$ 23.716 millones, cifra 1,1% menor a la registrada en 2018. Esta disminución se explica principalmente por una fuerte caída en los ingresos de la afiliada Arauco, como consecuencia de menores precios de la celulosa durante 2019, y un decremento en los márgenes de la afiliada Copec, debido a una baja en la valorización de inventarios y en las ventas del canal industrial. Lo anterior, se vio levemente compensado por un incremento en los volúmenes

y márgenes de Terpel, junto con las mayores ventas de lubricantes en Colombia, Perú y Ecuador como consecuencia de la consolidación de los activos adquiridos a ExxonMobil. Por su parte, las afiliadas de Abastible en Colombia, Perú y Ecuador registraron un mejor desempeño operacional, lo que se vio compensado por un menor resultado en Chile.

A continuación se presenta el Estado de Valor Económico Generado y Distribuido³, y cómo este fue distribuido entre los distintos grupos de interés.

Concepto (cifras en MUS\$)	2017	2018	2019
Proveedores	18.283	21.110	21.938
Colaboradores	914	983	983
Acreedores Financieros	330	291	349
Estado	151	450	207
Comunidades	16	17	13
Retención de la Empresa	659	1.119	226
Valor Económico Generado	20.353	23.970	23.716

El 2019 fue un año desafiante para Empresas Copec, no solo por el contexto mundial y local, sino también en lo directamente relacionado con sus operaciones y resultados. A pesar de ello,

la inversión totalizó US\$ 2.058 millones, manteniendo el foco en los recursos naturales y la energía, sectores que concentran más del 90% de los negocios de la Compañía.

³ Para su elaboración se tomaron en consideración las cifras contenidas en los Estados Financieros auditados de Empresas Copec, al cierre de cada año.

4.3

Principales inversiones, ampliaciones e internacionalización

Emisión de los primeros bonos sustentables de Chile y Latinoamérica

Durante 2019, Arauco realizó la colocación de dos bonos sustentables en el mercado internacional, a 10 y 30 años, por un total de US\$ 1.000 millones, divididos en US\$ 500 millones en cada una de sus series. Al ser bonos sustentables, la afiliada se compromete a que un monto equivalente será destinado a financiar o refinanciar uno o más proyectos ambientales y/o sociales. Cabe destacar que este es el primer bono sustentable de Arauco y también de estas características en Chile y Latinoamérica.

Avances del proyecto de Modernización y Ampliación de la Planta Arauco (MAPA)

El proyecto MAPA tiene como finalidad incrementar la capacidad de producción del complejo Arauco en hasta 2,1 millones de toneladas de celulosa anuales, incorporando tecnología de punta y equipamientos ambientales de última generación, e inyectando dinamismo y fondos a la comunidad local. Es una obra de gran relevancia para Chile y la Región del Biobío, y demandará una inversión de US\$ 2.350 millones.

Adicionalmente, esta iniciativa contempla la construcción de una moderna planta de tratamiento de efluentes y una planta cogeneradora que, además de abastecer con energía renovable a las nuevas operaciones, permitirá contar con un excedente de hasta 166 MW. Al cierre de 2019 y según lo programado, las obras alcanzaban un avance de 31,5% y se espera que MAPA inicie sus operaciones el segundo trimestre de 2021.

Complementariamente al proyecto, se está desarrollando un programa de investigación ecosistémica y amplios planes de monitoreo (aire, agua, ruido, entre otros aspectos), además de incentivar el activo involucramiento de la comunidad y la creación de empleo local. Para ello, la afiliada creó una Agencia de Empleabilidad y Emprendimiento (E+E), con el objetivo de centralizar el proceso de reclutamiento y capacitación durante el desarrollo del proyecto.

Proyecto Parque Eólico Viento Sur

En 2019, Arauco ingresó al SEIA el Estudio de Impacto Ambiental del Parque Eólico Viento Sur, ubicado en la Región del Biobío, un proyecto que involucra una inversión cercana a los US\$ 250 millones.

El parque estará compuesto por hasta 43 aerogeneradores y

tendrá una capacidad instalada cercana a los 215 MW e inyectará 180 MW al Sistema Eléctrico Nacional, entregando energía limpia para 540 mil hogares.

Construcción de la planta de Pulpa Textil

En diciembre de 2019, Arauco finalizó la construcción de la planta de pulpa textil, ubicada en Valdivia. Esta instalación, única en el país, produce un tipo de celulosa que es utilizada como materia prima en la fabricación de fibras textiles tales como rayón y viscosa, y papel celofán y filtros, entre otros productos finales. Con una inversión superior a los US\$ 185 millones, esta instalación podrá además inyectar 30 MW adicionales de potencia eléctrica al Sistema Eléctrico Nacional.

Consolidación internacional del negocio de paneles

La afiliada Arauco comenzó a operar, en febrero de 2019, su planta de paneles en Grayling, Michigan, la mayor inversión chilena en una instalación productiva en Estados Unidos y la más moderna de ese país. La planta cuenta con una capacidad de producción de 800 mil m³ de tableros aglomerados al año y abastece a la industria del mueble y decoración del Medio Oeste de Estados Unidos y de la Provincia de Ontario, en Canadá. Esta

iniciativa significó una inversión de US\$ 450 millones y convirtió a Arauco en el principal productor de paneles en Norteamérica y el segundo a nivel mundial.

En México, y también en 2019, la afiliada adquirió dos complejos industriales ubicados en las ciudades de Durango y Zitácuaro pertenecientes a Masisa. La operación contempló una inversión de US\$ 168 millones, consolidando a Arauco como el principal productor de paneles de madera en México y como segundo a nivel mundial, alcanzando los 10,7 millones de m³ anuales. Las dos plantas industriales cuentan, en conjunto, con tres líneas de aglomerados (PB) de una capacidad instalada de 339 mil m³ anuales; una línea de tableros MDF de 250 mil m³ anuales; líneas de recubrimientos melamínicos con una capacidad instalada de 309 mil m³ al año; una planta química para procesar resinas y formalina y líneas de impregnación, y una red de 35 puntos de venta que hoy conforman Tablered Arauco.

Acuerdo de Orizon para producir mejillones

Luego de ingresar al mercado de distribución de alimentos mediante la representación de importantes marcas extranjeras, Orizon firmó, a inicios de 2019, un acuerdo con St. Andrews Smoky Delicacies S.A. y Empresa Pesquera Apiao S.A., para consolidar sus operaciones de producción, proceso y elaboración de mitíldos, así como su comercialización hacia el exterior.

Crecimiento significativo de la red Voltex e inauguración de Terpel-Voltex

En Chile, y durante 2019, Copec duplicó la cobertura de Voltex, su red de cargadores eléctricos rápidos y la más extensa de Sudamérica, que permite el desplazamiento de vehículos eléctricos por más de 1.400 kilómetros. Asimismo, la filial Terpel inauguró el primer punto de servicio eléctrico en Colombia, que en su fase inicial cubrirá la ruta Bogotá-Medellín⁴.

Plan de Inversiones 2020

El Plan Base de Inversiones para 2020 compromete recursos por aproximadamente US\$ 2.390 millones, destinados al crecimiento y mantenimiento de las actividades productivas de la Compañía. Cerca de 71,1% corresponde al sector forestal, principalmente debido al proyecto MAPA, 22,3% está orientado al sector combustibles, 0,5% al sector pesquero y 6,1% a otras actividades. Dado que la contingencia actual puede implicar retrasos y postergaciones en los proyectos, actualmente estas cifras se encuentran en revisión.

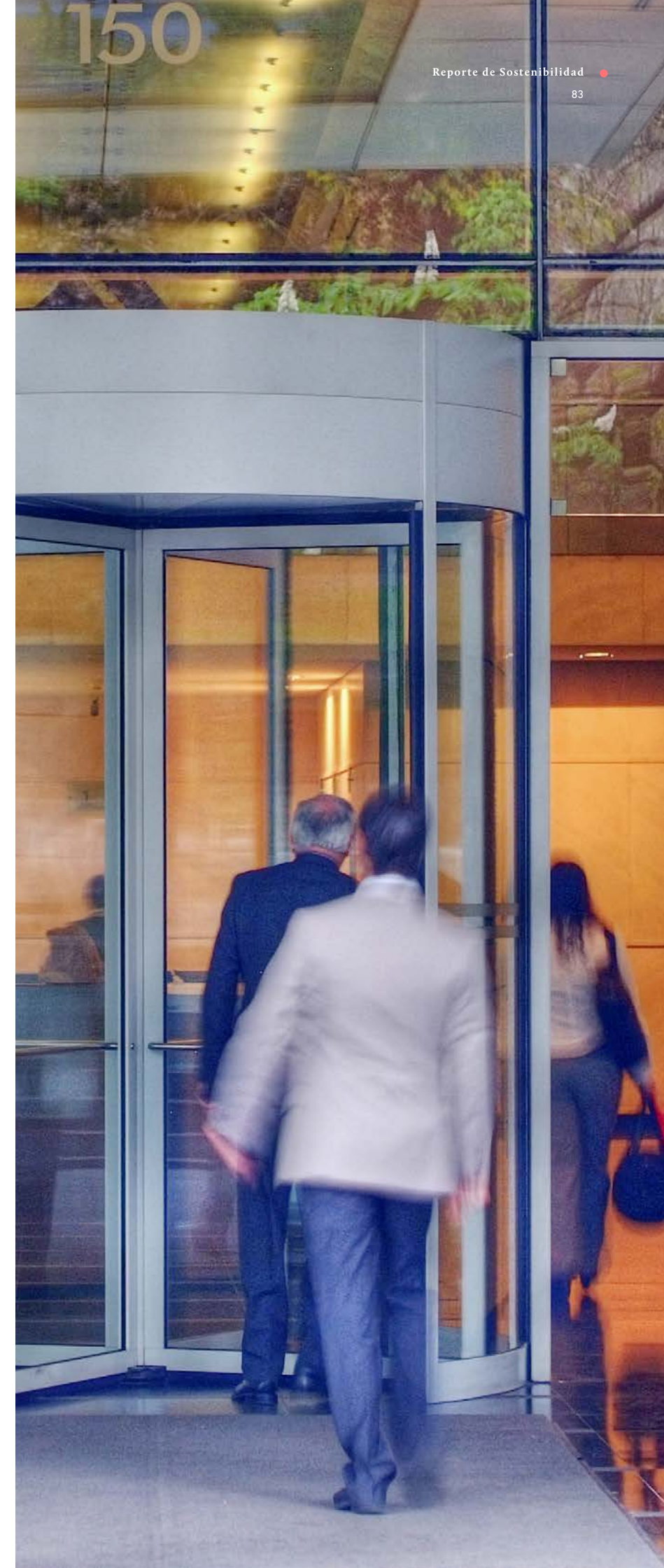
4.4

Multas y Sanciones

Durante 2019, las afiliadas Duragas y Solgas fueron multadas en sus respectivos países por situaciones ocurridas en ejercicios previos a la adquisición de sus acciones por parte de Abastible. En el primer caso, el monto ascendió a MUS\$ 214 y fue cursada por diferencias tributarias en el periodo 2015. Por su parte, Solgas enfrentó un procedimiento administrativo sancionador por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) por supuestas prácticas colusorias. La multa para Solgas ascendería a US\$ 11 millones y la compañía está cuestionando los cargos formulados.

En Colombia, la Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare (CORNARE) interpuso una sanción a la afiliada Terpel por la contaminación ambiental ocurrida en 2012 durante la operación de suministro de combustible de aviación. Esta sanción fue notificada en febrero de 2019 y la multa ascendió a MUS\$ 352. Cabe señalar que Terpel inició acciones judiciales para revocar esta sanción y recuperar el pago realizado, debido a que no existen pruebas fehacientes que demuestren el nexo causal entre su operación y la contaminación ambiental.

⁴Más información de este proyecto en Capítulo Innovación y Transformación Digital, página 96.



05

Gestión responsable de la cadena de valor

102-9 / 204-1

Clientes	85
Concesionarios y atendedores	88
Distribuidores	90
Cadena de suministro	91

En Empresas Copec y sus afiliadas una gestión sostenible del negocio implica compartir y fomentar prácticas responsables en cada uno de los eslabones de la cadena de valor. Para ello, es importante que los proveedores, distribuidores y concesionarios mantengan un buen desempeño en materia económica, ambiental y social, y así poder transmitir los mejores estándares a los clientes.

5.1

Clientes

Durante 2019, se implementaron soluciones y mejoras en cada una de las afiliadas que permitieron continuar entregando productos y servicios oportunos y de calidad a sus clientes.

Es así como Copec creó un área de Data Analytics, conformada por expertos informáticos y científicos de datos, que busca identificar de mejor manera las necesidades, tendencias y preferencias de los clientes, con el objetivo de diseñar soluciones más específicas para cada segmento. Complementariamente, la compañía cuenta con el canal de comunicación “Llámanos”, el principal medio para canalizar reclamos, consultas y sugerencias,

que se encuentra disponible todos los días del año, durante las 24 horas, entregando respuestas con un plazo máximo de 72 horas.

Asimismo, el compromiso por mantener la satisfacción de los clientes se complementa con el programa de fidelización Mundo Copec-Latam Pass, que ofrece la posibilidad de acumular millas al comprar combustibles, lubricantes o productos en las tiendas Pronto, además de acceder a descuentos en distintos productos.

Por su parte, Terpel continuó promoviendo su programa de fidelización Club Terpel LifeMiles en Colombia, el que entrega millas por consumos de

combustible y productos de las tiendas de conveniencia Altoque. Adicionalmente, el Programa Taxi Amigo en Perú, estuvo enfocado en mejorar la experiencia del cliente con promociones y regalos como periódicos, chocolates y detalles en fechas especiales. Por otra parte, y con el propósito de facilitar la forma de pago, Terpel en Colombia, incorporó durante 2019 una nueva opción a través de tecnología de códigos QR en una alianza con Finantech Mercado Pago, permitiendo al cliente cancelar con débito, crédito o dinero almacenado en la plataforma.

En lo referido a clientes industriales, Copec mantuvo la oferta de productos y servicios de calidad, seguros y eficientes a pymes y grandes empresas, cerrando el 2019 con más de 3.500 clientes, 69% de participación en el sector minero y 47,6% en aviación. Copec es líder también en el mercado de varias categorías de químicos industriales. Específicamente en el caso de Bluemax, un catalizador que se inyecta a los gases de escape para reducir las emisiones contaminantes de óxido de



META

El sistema de pago QR fue habilitado inicialmente en 16 estaciones de servicio en Colombia y se espera que en 2020 esté disponible en 300 puntos afiliados a la marca, ubicados en ciudades como Bogotá, Medellín, Cali, Manizales y Pereira, entre otras.



nitrógeno (NOx), la afiliada alcanzó 60% de participación de mercado, aumentando sus ventas en 26%. En relación a Solvex, utilizado en la refinación del cobre como solvente industrial, su producción alcanzó un promedio de 3,6 mil m³ mensuales, cerrando con 74% de participación de mercado.

Adicionalmente, Copec, con el fin de contribuir a la seguridad y control de la administración de combustibles de sus clientes industriales, reforzó la atención de los usuarios de la Tarjeta Copec Transporte (TCT), independiente del tamaño de la flota. Esto permitió sumar nuevas empresas, cerrando el año con 9.085 clientes activos. También se logró un incremento de 36,3% en los clientes de TCT Premium, un sistema de anillos electrónicos que se instala en los surtidores y estanques de camiones para el control online del consumo de combustibles. Actualmente, el sistema se encuentra habilitado en 186 estaciones de servicio a lo largo del país.

En tanto, el programa Rumbo de Terpel, que cuenta con más

de 10 años de experiencia en la administración y control del suministro de combustibles líquidos y GNV para flotas de transporte, ofrece tres soluciones al servicio de los clientes: Grandes Flotas, para empresas con flotas de vehículos que transitan en las principales troncales del país y requieren administración y control del combustible en cada uno de los trayectos; Mi Empresa, destinado a pymes que administran flotas de vehículos y requieren tener control sobre el consumo de combustibles; y Comunidad Terpel, que permite acceder a beneficios en toda la red de estaciones de servicio gracias a una tarjeta con código de barras asociada a un vehículo.

Las tiendas de conveniencia Pronto, administradas por Arcoprime, fortalecieron su planificación, abastecimiento, gestión, *layout* e imagen con la incorporación de herramientas de *business analytics* y *marketing* aplicado. Asimismo, con la finalidad de mejorar la experiencia de autoservicio, se incorporó en el proceso de pago la posibilidad de utilizar dispositivos digitales

sin la intervención de terceros. Por otro lado, la compañía en 2019 siguió impulsando el desarrollo de formatos más pequeños como Punto Express, que debutó en Ñuñoa, en la Región Metropolitana, integrando un módulo de venta, cajero automático y baño público.

Por su parte, Abastible continuó consolidando sus diferentes canales comerciales y fortaleciendo a sus equipos, lo que le permitió alcanzar en Chile una participación de mercado del 38,6% durante 2019. Gracias a ello, la empresa se posicionó como líder de la industria de GL por quinto año consecutivo. Adicionalmente, en el ámbito de las soluciones energéticas, la compañía aumentó las ventas de gas licuado a granel para clientes industriales, comerciales e instituciones del Estado. Esta propuesta, más allá de ofrecer un servicio específico, se preocupa de entender en profundidad las necesidades que los clientes tienen en sus proyectos, generando una alianza en la que Abastible entrega soluciones energéticas particulares y facilita

tecnologías diferenciadoras, más eficientes y con menos emisiones.

En Orizon, por su parte, el aumento sostenido en el mercado de exportaciones y el relacionamiento directo con los distribuidores y clientes ha permitido una mayor penetración de la marca San José en el mundo, presentando una evolución importante principalmente en los mercados de Colombia, Panamá y Perú. Asimismo, y gracias a sus esfuerzos comerciales, durante 2019 aumentó en 42% el número total de clientes, focalizados principalmente en el mercado nacional.

Arauco, en tanto, gracias a los sistemas de gestión de reclamos que ha implementado en sus distintos negocios, ha mejorado la interacción con los clientes, permitiendo la mejora continua de las operaciones, productos y servicios. La encuesta realizada en 2019 a clientes en Chile, Perú, Colombia, Argentina, Centroamérica, Norteamérica, Corea y Europa, confirma la buena percepción de los consumidores sobre la empresa: 72% considera que su relación con Arauco es buena o muy buena y el 83% considera que, en términos generales, la calidad de los productos es buena o muy buena.

Los esfuerzos realizados por cada una de las empresas permitieron cerrar el año con las siguientes cifras destacadas:



5.2

Concesionarios y atendedores

Los más de 560 concesionarios¹ de Copec y 1.810 de Terpel, son considerados socios estratégicos y piezas clave del negocio de las afiliadas, ya que administran las estaciones de servicio bajo el alero de cada marca. Dado este importante rol, Copec y Terpel se preocupan de brindarles apoyo en su gestión diaria y de desarrollar con ellos relaciones de largo plazo.

En el caso de Chile, la afiliada cuenta con Copec Centro, un área a cargo de la Gerencia de Ventas, que asesora y ofrece oportunidades de formación a los concesionarios en materias técnicas y comerciales. Gracias a esta instancia se han podido compartir ideas, resolver inquietudes sobre imagen y servicio, sistemas informáticos o seguridad, entre otros temas, y definir los lineamientos de calidad de servicio, la experiencia al cliente y los protocolos de atención.

Por su parte, Terpel, en Colombia, conformó la Red de Empresarios Terpel (RET), encargada de afianzar la relación con los concesionarios (aliados o franquiciados). Se trata de una instancia de comunicación, asesoría, formación, colaboración e innovación donde se crean espacios para desarrollar actividades de integración y

esparcimiento diferentes al negocio. Uno de los principales hitos del año fue la organización de una convención de concesionarios en Portugal, la que logró una cifra récord de asistentes: más de 1.000 personas representantes de 686 estaciones de servicio pertenecientes al 94% de los departamentos de Colombia. Además, se realizaron otras actividades de formación, reuniones nacionales y comités regionales, en las que se abordaron temas como la inclusión de movilidad eléctrica y la automatización de procesos, entre otros.

Es importante destacar el rol que desempeñan los atendedores en cada una de las estaciones de servicio de cara a los clientes. Es por ello que, durante 2019, Copec y Terpel llevaron a cabo diversas iniciativas de formación para sus 10.190 y 14.358 atendedores, respectivamente.

En el caso de Copec, la compañía continuó realizando su programa de incentivos y beneficios llamado Pits, a través del cual los atendedores acumulan "Puntos Pits" por el resultado de sus evaluaciones personales y de su equipo de trabajo, tomando en consideración factores como el servicio, imagen y promoción de las campañas.



META

Copec mantiene una constante preocupación por las comunidades en las que están insertas sus estaciones de servicio a lo largo de todo el país. Es por ello que la compañía creó un estándar de relacionamiento comunitario que se estima estará implementado durante 2020.

Terpel, en tanto, llevó a cabo programas de formación integral y entrenamiento dirigidos a los isleros, administradores, responsables de tiendas, conductores y dueños de estaciones de servicio, totalizando más de 101 mil horas de capacitación a 9.790 personas en Colombia.

Adicionalmente, en Chile y como consecuencia de la crisis social vivida el último trimestre de 2019, Copec apoyó a su red de concesionarios con una serie de medidas que permitieron garantizar la seguridad de los trabajadores y, al mismo tiempo, asegurar el abastecimiento del país. Es así como la compañía implementó flexibilidad horaria, cerró temporalmente algunas estaciones de servicio y distribuyó cajas con alimentos básicos. Además, Copec y sus concesionarios acordaron entregar en todas sus estaciones de servicio un sueldo mínimo garantizado de \$ 500.000 brutos mensuales, iniciativa que implicó el esfuerzo de ambas partes.

Cabe señalar que las estaciones de servicio de Copec cumplen un rol relevante como fuente de trabajo y, en los últimos años, ha aumentado la participación femenina y de extranjeros. Al cierre de 2019, 36% de los atendedores de la afiliada eran extranjeros y 17% eran mujeres.

¹ Copec opera el 85% de sus estaciones mediante concesionarios y el 15% restante a través de su afiliada Arcoprime.



5.3

Distribuidores

En Abastible, el modelo de negocios se sustenta sobre la base de una operación conjunta con una importante red de distribuidores en cada uno de los países en los cuales está presente, quienes son responsables de entregar a los consumidores finales productos de calidad. En Chile, son más de 1.300 emprendedores desde Arica a Coyhaique; en Ecuador son alrededor de 830 personas; mientras que en Perú, los distribuidores llegan a 500.

En este ámbito, los principales hitos de 2019 en Chile fueron el lanzamiento de un programa de segmentación de distribuidores para la Región Metropolitana; la extensión del programa de excelencia en servicio a otras regiones del país, alcanzando a un total de 300 distribuidores y la entrega de 430 vehículos para reparto de gas en la modalidad de *leasing* a distribuidores y fleteros. Complementariamente, durante la crisis social del último trimestre, la compañía apoyó a sus distribuidores facilitándoles el acceso y resguardo del producto, y flexibilizando el horario de distribución y las condiciones comerciales de venta.

Por su parte, en Colombia, Norgas inauguró el primer centro de

soluciones de GL del país, con el objetivo de fortalecer el rol de los intermediarios, establecer alianzas con proveedores clave y brindar soluciones integrales a sus clientes y consumidores.

Duragas, en Ecuador, organizó un curso sobre temas tributarios para distribuidores con foco en el cumplimiento normativo y la implementación de la facturación electrónica. Las capacitaciones se realizaron en conjunto con la autoridad tributaria local (Servicio de Rentas Internas), a través de 10 sesiones, que contaron con una participación del 80% del total de distribuidores a nivel nacional.

En el marco de un acuerdo realizado entre Solgas y sus distribuidores, con el fin de aportar al negocio de estos emprendedores, se llevó a cabo una donación de 44 camionetas.

Por otro lado, en el mercado de lubricantes, Copec cuenta con una red de 18 distribuidores exclusivos desde Arica a Punta Arenas. En tanto, Terpel logró consolidar durante 2019 la nueva red de distribución de lubricantes Mobil y Terpel, ofreciendo productos de calidad y especializados en cada segmento.



META

Como parte del programa de donación de camionetas a distribuidores, Solgas espera entregar 70 camionetas durante 2020.

5.4

Cadena de suministro

Empresas Copec y sus afiliadas mantienen un sólido compromiso con sus proveedores, lo que se ve reflejado en el cuidado por entregar un pago justo y oportuno de sus productos y servicios y, además, por velar que en los procesos de selección se privilegien los criterios de utilidad, calidad, oportunidad y presupuesto. Más aún, en cada una de las empresas, constantemente se implementan procesos de eficiencia, mejora

y de relacionamiento con los proveedores, principalmente de aquellos provenientes del entorno local de las operaciones y Pymes. Es importante destacar que Empresas Copec y algunas de sus filiales en Chile, obtuvieron el Sello Propyme con anterioridad al 2019, año en el que se reglamentó que el pago a proveedores pequeños y medianos se debía realizar dentro de los 30 días desde la recepción de la factura.

Cantidad total de proveedores

2017	2018	2019
39.512	41.624	37.712



% de Compras a Pymes (medido en US\$)	2017	2018	2019
Arauco	S/I	27%	48%
Abastible	6%	13% ³	16%
Copec	6%	3%	3%
Terpel	0%	13%	5%
Orizon	35%	21% ⁴	16%
Arcoprime	S/I	S/I	S/I
Empresas Copec	41%	22%	19%
Total	3%	12%	15%

% de Compras Locales (medido en US\$)	2017	2018	2019
Arauco	53%	67% ⁵	55%
Abastible	73%	72% ⁶	84%
Copec	74%	65%	63%
Terpel	90%	87%	97%
Orizon	S/I	14%	9%
Arcoprime	S/I	S/I	S/I
Empresas Copec	99%	98%	96%
Total	76%	73%	71%

Durante 2019, a nivel consolidado, las compras a proveedores de bienes y servicios alcanzaron a US\$ 23.097 millones, lo que representa un aumento de 2,4% con respecto a 2018. De este total, el 15% correspondió a compras realizadas a Pymes, cifra que se incrementó respecto al periodo anterior debido principalmente a un mayor requerimiento de insumos y equipamiento para la construcción del proyecto MAPA de la afiliada Arauco. Cabe destacar que, del total de compras realizadas durante 2019, el 71% provino de empresas locales².

² Se considera proveedor local a aquel que tiene su origen en el mismo país.

³Incluye información de Abastible en Chile y Perú. Se modifica el porcentaje reportado en 2018 debido a que Abastible Chile recalculó el dato mediante una medición específica.

⁴Se modifica el porcentaje reportado en 2018 debido a corrección de información reportada por la afiliada.

⁵Se modifica el porcentaje respecto de lo reportado en 2018 debido a cambios en el criterio de categorización de proveedores locales.

⁶Se modifica el porcentaje respecto de lo reportado en 2018 debido a cambios en el criterio de categorización de proveedores locales y por la consolidación de datos debido a la fusión de Norgas.

Por otro lado, a nivel consolidado, durante 2019 la empresa realizó transacciones con más de 37.700 proveedores, de los cuales uno de cada cuatro correspondían a la categoría Pymes. En tanto, el 95% de estos, provenían de la zona de operación de cada una de las afiliadas.

% de Proveedores Pymes	2017	2018	2019
Arauco	S/I	54%	S/I
Abastible	21%	10% ⁷	10%
Copec	60%	63%	64%
Terpel	73%	77% ⁸	61%
Orizon	56%	45% ⁹	35%
Arcoprime	S/I	S/I	S/I
Empresas Copec	51%	56%	49%
Total	55%	28%	23%

Con respecto a los proveedores locales, Arauco tiene como política priorizar que el abastecimiento de insumos, repuestos, equipamiento, materias primas y algunos servicios provengan principalmente de proveedores de las zonas donde realiza sus operaciones forestales e industriales. De esta forma, durante 2019, las compras a proveedores locales alcanzaron US\$ 2.196 millones en todos los países donde opera.

% de Proveedores Locales ¹⁰	2017	2018	2019
Arauco	S/I	S/I	S/I
Abastible	96%	99%	99%
Copec	97%	97%	96%
Terpel	97%	96%	96%
Orizon	S/I	35%	26%
Arcoprime	S/I	S/I	S/I
Empresas Copec	95%	95%	94%
Total	96%	85%	95%

Por su parte, la afiliada Arcoprime diseñó un procedimiento para la selección y auditoría de proveedores, de manera de garantizar la calidad en las materias primas y productos que se suministran a su red de tiendas de conveniencia.

⁷Incluye información de Abastible en Chile y Perú. Se modifica el porcentaje reportado en 2018 debido a que la estimación reportada por Abastible Chile fue corregida con una medición específica.

⁸Se modifica el porcentaje reportado en 2018 debido a la corrección de información reportada por la afiliada.

⁹Se modifica el porcentaje reportado en 2018 debido a la corrección de información reportada por la afiliada.

¹⁰Se considera compra local aquellas realizadas dentro del país donde se encuentra cada instalación.

Contratistas

Otro grupo de interés relevante para Empresas Copec y sus afiliadas son las empresas contratistas y sus trabajadores quienes, al cierre de 2019, alcanzaban a 31.689 personas, cifra 9% superior a la registrada el año anterior. Este incremento se explica principalmente porque la afiliada Copec incorporó a la medición la información relativa a todas sus empresas contratistas y sus trabajadores.

Cantidad de contratistas	2017	2018	2019
Arauco	21.208	23.673	22.890
Abastible	2.985	3.010	2.601
Copec	736	S/I	3.894
Terpel	1.763	1.755	1.755
Arcoprime	S/I	S/I	S/I
Orizon	590	616	548
Empresas Copec	1	1	1
Total	27.283	29.055	31.689

En el caso de Arauco, la mayor proporción de contratistas presta servicios especializados en el negocio forestal, tales como cosecha, transporte y construcción de caminos y alcanzó en 2019 a 11.395 trabajadores pertenecientes a 202 empresas de servicios forestales.

La afiliada realiza mensualmente una evaluación de las empresas contratistas a través de procesos de certificación donde se evalúan aspectos laborales, ambientales, financieros y de productividad. En el caso de identificarse brechas se generan, en acuerdo con la contraparte, planes de acción específicos.



META

Con el objetivo de alinear a las empresas contratistas del área forestal con los principios de Arauco, la afiliada implementará paulatinamente un modelo de trabajo bajo la figura de “partners estratégicos”, comenzando en 2020 con el sector de cosecha aérea.



Durante 2019, Arauco continuó el proceso de entrenamiento a las empresas de servicios en base a la filosofía de gestión eficiente. Así, se trabajó con los transportistas de madera en la implementación de barreras para mitigar la probabilidad de ocurrencia de accidentes producidos por la vulneración de las distancias de seguridad. Asimismo, se avanzó con los supervisores en el Programa “Safealing”, iniciativa que busca desarrollar habilidades de salud y seguridad y potenciar el rol de la supervisión.

Por su parte, Orizon inauguró en 2019 un programa especial de formación destinado a nuevos tripulantes. En su primera versión, 11 personas comenzaron su proceso de capacitación, el cual permitirá contar, al término de la actividad, con personal calificado para futuros relevos en la flota pesquera. Esta iniciativa consta de un total de 148 horas y entre los principales contenidos de este curso destacan la identificación y conceptos náuticos y meteorología, reglamentación marítima, técnicas de ejecución de maniobras y operaciones pesqueras y técnicas de manejo de sistemas de pesca en cubierta, entre otros.

06

Innovación y transformación digital

Modelo de gestión para la innovación	97
Apoyo a centros de innovación	100
Innovación en productos y servicios para el desarrollo sostenible	104
Transformación digital	109

6.1

Modelo de gestión para la innovación

Para Empresas Copec y sus afiliadas, la innovación juega un rol fundamental en la gestión de los negocios ya que es concebida como una variable de diferenciación que permite a las compañías anticiparse y adaptarse a entornos cada vez más desafiantes y en permanente evolución.

Es así como las afiliadas se han ido insertando en los ecosistemas de innovación más importantes a nivel mundial y, de acuerdo a su propia realidad y contexto, han implementado nuevas herramientas, metodologías y procesos de cambio cultural de manera de promover la innovación y la transformación digital. Esto les ha permitido posicionarse como líderes de su sector y, al mismo tiempo, desarrollar productos y servicios que mejoran la calidad de vida de las personas, en los países donde están presentes.

Arauco concibe la innovación como un proceso colaborativo y abierto, a través del cual se combinan ideas, tecnología, ciencia y procesos para desarrollar nuevas y mejores soluciones, y satisfacer así un mayor número de necesidades.

Bajo este precepto, en 2011 se creó Innova Arauco, un área que busca inspirar, conectar y orquestar la innovación y el emprendimiento al interior de la compañía, de manera de crear valor económico y social. Su modelo de trabajo se cimenta en tres pilares: la creación de valor para la empresa y su entorno, el desarrollo de una cultura de innovación, y el relacionamiento virtuoso con su ecosistema de innovación. De aquí han surgido productos como +Maqui y la Miel de Ulmo, además de la plataforma web de diseño Me-Do y el juguete infantil didáctico Lookid.

Durante 2019, se llevó a cabo el quinto desafío de Innovación Abierta, a través del cual se invitó a los colaboradores de la compañía y externos a proponer ideas creativas basadas en Bioeconomía con el objetivo de reutilizar y reducir la emisión de residuos en sus operaciones, optimizar procesos y crear nuevos productos. En esta edición postularon un total de 430 ideas provenientes de 6 países, destacando los proyectos “Reingeniería en residuos”,

“Herb-E” y “Cenizas: de residuo a materia prima”.

Paralelamente, Arauco, en conjunto con el Massachusetts Institute of Technology (MIT), logró avances significativos en los proyectos que comenzaron a desarrollar gracias al convenio de asociación firmado en 2018. Durante el primer semestre de 2020 se espera obtener resultados en tres de los proyectos que están llevando a cabo.

Por su parte, en la afiliada Terpel existe la convicción de que las ideas innovadoras hechas realidad son las que le permiten diferenciarse, transformarse, reinventarse y ser recordada por sus clientes. Para ello, la compañía diseñó e implementó una Política de Gestión de la Innovación que establece claramente los lineamientos que debe seguir la organización en esta materia y que da forma al Sistema de Gestión de la Innovación denominado “Únicos”. Este está basado en la Norma Técnica Colombiana NTC 5801:2008 y detalla las actividades, procesos y buenas prácticas en temas de innovación en torno a cinco focos: Segmento, Producto, Marca y Comunicación, Redes y Experiencias Memorables. Además, cuenta con el apoyo de un grupo de más de 50 movilizadores de la innovación a nivel nacional, encargados de replicar las metodologías de

co-creación en la resolución de retos diarios. Gracias a ello este sistema ha permitido generar eficiencias y mejoras continuas y, al mismo tiempo, crear productos y servicios pensados en las personas y sus expectativas.

Adicionalmente, Terpel es miembro activo del comité de innovación de la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia en Bogotá y firmó el pacto por la innovación liderado por Colciencias y el gobierno colombiano. Como resultado de este esfuerzo, la afiliada fue nuevamente certificada por Icontec y la Cámara de Comercio de Bogotá por sus buenas prácticas de innovación.

En Copec, en tanto, el concepto de innovación se definió como una forma de ser una empresa ágil, colaborativa, de rápida reacción, apta para ser la primera en entregar buenas respuestas y nuevos productos, donde lo digital y lo físico se unen para estar más cerca del cliente. De esta manera, la estrategia de innovación cuenta con dos focos de intervención. El primero, que se refiere al *core business*, busca profundizar la generación de valor en el negocio

actual. De esta manera, los equipos locales de cada uno de los países donde opera la afiliada se esfuerzan por crear soluciones para mejorar la experiencia del cliente y generar buenos resultados operacionales.

Por su parte, en el segundo foco, el desafío es avanzar en los nuevos negocios de la compañía y desarrollar nuevas propuestas de valor. Para ello, la Gerencia Corporativa de Desarrollo y Gestión, bajo el concepto WIND, *Working on Innovation and New Developments*, desarrolló WIND Garage, un *hub* de innovación, y WIND Ventures, un fondo de capital de riesgo, con la finalidad de contar con un espacio moderno y dinámico que permita generar ideas nuevas y disruptivas, incubarlas, hacerlas crecer y, en lo posible, que evolucionen en un nuevo negocio. Para ello, WIND Garage está conformado por un equipo que trabaja con las mejores prácticas, técnicas de última generación y métricas de gestión específicas, permitiendo dar mayor velocidad al proceso evolutivo que aportará nuevas alternativas a la matriz energética de cada uno de los países donde Copec está

presente. Es así como en 2019, la compañía invirtió en empresas del rubro del almacenamiento energético tales como Stem¹, en Estados Unidos, y Ampere Energy², en España. En Chile, en tanto, se adquirió el control de Flux Solar³, empresa de ingeniería, desarrollo y venta de energía a través de paneles fotovoltaicos⁴.

En Abastible, la innovación está definida como la capacidad para poder seguir creciendo y construyendo una empresa líder en la región, de la mano de sus colaboradores y centrada estratégicamente en la satisfacción de las necesidades presentes y futuras de los clientes. En 2019, la compañía creó la Dirección de Innovación y Tecnología, con el objetivo de investigar y analizar las nuevas tendencias y tecnologías de punta en la industria del gas licuado (GL) y de energías limpias, anticiparse a los cambios tecnológicos e identificar oportunidades de negocios y productos.

Paralelamente, el programa i-NOW, iniciativa que estructura y sistematiza la innovación al interior de la empresa, continuó



potenciando la cultura de innovación a través de ciclos de charlas en plantas y oficinas. Además, lanzó el cuarto desafío masivo “El Futuro Eres Tú”, cuyo objetivo fue mejorar y optimizar procesos mediante soluciones que incorporen el uso de tecnologías exponenciales. La idea ganadora fue la denominada *Cylinder Counter*, que consiste en un sistema que optimiza el proceso de inventario de cilindros utilizando Inteligencia Artificial. Su representante fue el embajador i-NOW, Héctor Santos, operador de Planta Coyhaique.

Otro componente del modelo de gestión de la innovación de Abastible es el laboratorio de innovación i-NOW Lab, que en 2019 continuó desarrollando proyectos para mejorar la experiencia de clientes

residenciales y hacer más eficiente la operación de la empresa. Entre ellos destaca el sistema “*Fast Track*” que busca agilizar y dar trazabilidad a los descuentos autorizados para distribuidores. Por su parte, en la operación de las plantas, se están desarrollando diferentes proyectos de optimización y automatización, apalancados por tecnologías como visión artificial, IoT y realidad aumentada.

Asimismo, durante 2019, se comenzaron a gestionar patentes de invención en proyectos elaborados internamente para capturar valor en los desarrollos internos, proteger su propiedad intelectual y potenciar el trabajo exploratorio en nuevas materias.

Por su parte, Norgas, afiliada colombiana de Abastible,

implementó en 2019 un nuevo Sistema de Gestión de la Innovación y se definió el foco de trabajo a corto plazo: Movilidad, Generación Eléctrica y Eficiencia Energética. Además, se avanzó en la sensibilización del 100% de los colaboradores en la cultura i-NOW, generándose más de 170 ideas, de las cuales 42 se encuentran en proceso de revisión para ser incluidas en los planes de trabajo de la compañía.

¹ <https://www.stem.com/>

² <https://ampere-energy.com/es>

³ <https://fluxsolar.cl/>

⁴ Mayor información de estas empresas en la sección “Innovación en productos y servicios para el desarrollo sostenible” de este capítulo, página 104.

6.2

Apoyo a centros de innovación

El apoyo a centros especializados en innovación es otra de las formas en que Empresas Copec y sus afiliadas buscan aportar al desarrollo de soluciones innovadoras que entreguen respuestas a los desafíos ambientales, sociales y económicos de un entorno cada vez más dinámico y exigente.



Investigación e innovación para maximizar la productividad del recurso forestal e industrial

Bioforest es un centro de investigación de excelencia único en Sudamérica, creado por Arauco con el fin de incrementar la calidad, el rendimiento y la productividad de sus plantaciones forestales y del proceso de producción de celulosa y madera. Cuenta con 59 investigadores altamente especializados y una red tecnológica de expertos de colaboración abierta. Además, Bioforest participa en una serie de organizaciones nacionales e internacionales vanguardistas en el conocimiento científico, forestal e industrial, en ámbitos tales como genética, productividad de sitios, protección fitosanitaria, propiedades de la madera, biodiversidad de la vegetación nativa, entre otros.

Durante 2019, en el sector forestal, Bioforest desarrolló un nuevo material genético, y dio inicio a un programa de híbridos en pinos y eucaliptos. Además, llevó a cabo la primera proyección de zonas edafoclimáticas utilizando diferentes escenarios de cambio climático; finalizó un proyecto ecohidrológico que busca dar forma a la estrategia de agua de Arauco; realizó modelos de caudales mensuales y crecimiento de plantaciones, y logró identificar el hongo causante del daño foliar de la Araucaria araucana.

Por su parte, en el área de la celulosa, se trabajó en la optimización del proceso de producción de pulpa textil a nivel de laboratorio

y en procedimientos para la medición de la calidad de esta. Además, se avanzó en la implementación a escala piloto de tecnología electroquímica para el tratamiento de efluentes y de procesos para generación de productos a partir de residuos sólidos.

Por último, en el ámbito de la madera, se hicieron estudios de adhesivos libres de formaldehído para tableros de partículas y MDF, y de adhesivos a partir de materias primas naturales. Adicionalmente, se investigó la producción y tratamiento de tableros contrachapados termo-modificados para incrementar la dureza y elasticidad de la madera aserrada.

Alianza estratégica para el desarrollo científico y tecnológico en Chile

La Fundación Copec-Universidad Católica⁵ es una organización colaborativa privada pionera en Chile que busca promover la investigación y el desarrollo de soluciones que den respuesta a problemas relevantes para la sociedad. Es así como esta institución fomenta y apoya la investigación aplicada para la generación de valor en el sector de los recursos naturales; promueve la creación de alianzas estratégicas para fortalecer y propiciar la innovación en esta área, y difunde en la comunidad nacional los avances en ciencia y tecnología.

Lo anterior se materializa gracias a tres líneas de acción. La primera de ellas corresponde a la realización de tres concursos anuales: el Concurso Regular de I+D+i, que en su versión 2019 adjudicó UF 12.000 a cuatro

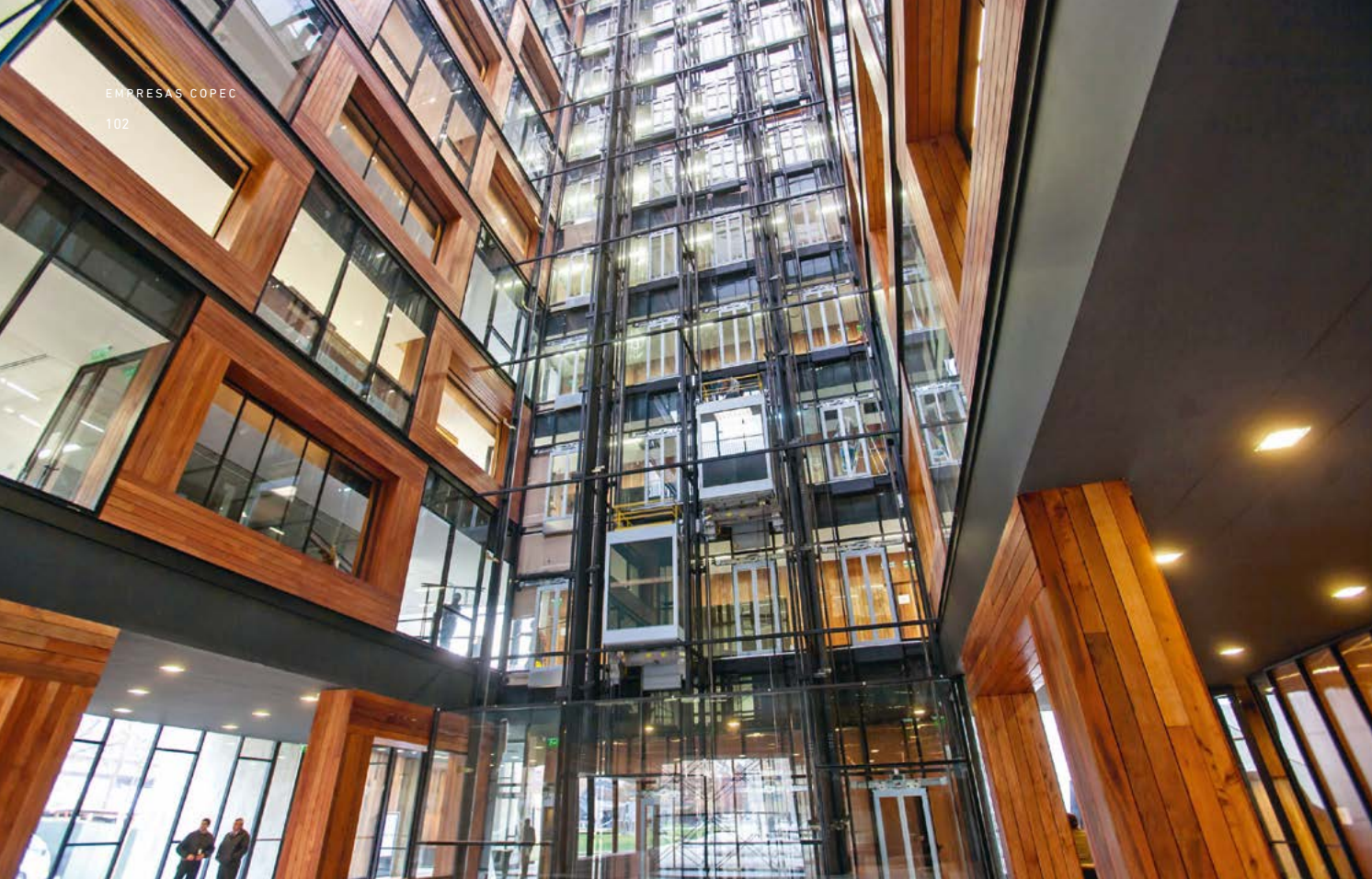
proyectos; el Concurso de I+D+i para Jóvenes Investigadores, que en 2019 convocó a 82 iniciativas de universidades, centros de investigación, empresas y personas naturales de todo el país, y el Concurso para Estudiantes de Educación Superior “Aplica tu idea”, que en 2019 premió a 11 proyectos orientados a resolver problemas relevantes en el ámbito de los recursos naturales. Es importante destacar que los equipos de investigadores premiados en estos concursos reciben un acompañamiento a lo largo de toda la vida de su proyecto a través de instancias como el Consejo Consultivo, el Comité Comercial y los diversos Comités de Apoyo, conformados por ejecutivos de Empresas Copec y destacados académicos de la Pontificia Universidad Católica.

Otra línea de acción son las actividades de difusión tecnológica e innovación, siendo la más importante los Seminarios Internacionales. A esto se suma el Fondo de Inversión Privado Copec-UC, que cuenta con el apoyo de Corfo y que proporciona recursos vía capital para proyectos de escalamiento industrial basados en desarrollos tecnológicos y con un fuerte potencial de crecimiento⁶.

Asimismo, la Fundación Copec-UC concretó una alianza con el MBA-UC para potenciar los proyectos apoyados por la Fundación a través de un programa de mentorías, donde entregan ayuda para el desarrollo comercial de los proyectos.

⁵ <https://fcuc.cl/>

⁶ www.fondocopecuc.cl



Inspirar, conectar, orquestar: Cultura y entorno de innovación y emprendimiento

Con el objetivo de generar conocimientos e innovación aplicada que respondan a las necesidades del país, se creó el Centro de Innovación UC Anacleto Angelini⁷, dependiente de la Vicerrectoría de Investigación de la Pontificia Universidad Católica. Se trata de un espacio de encuentro multidisciplinario que vincula a la academia, con las empresas y el sector público, en concordancia con la excelencia en la creación y transferencia del conocimiento y la formación de personas. Empresas Copec y sus afiliadas colaboran con este Centro desde su construcción que, al cierre de 2019, contaba con más de 100 empresas socias y más de 270 proyectos financiados.

El Centro de Innovación abarca iniciativas destacadas tales como la Red de Innovación de Chile (RICH), que conecta a 80 organizaciones del país en esta materia, y el Laboratorio de Estudios de Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i) Empresarial. Hoy, el Centro trabaja conjuntamente con las 18 facultades de la Pontificia Universidad Católica en la realización de contratos y proyectos de I+D por encargo; cuenta con una red de socios de diversas industrias; ha robustecido el ecosistema de innovación, ofreciendo apoyo a emprendedores en sus distintas fases de desarrollo, y realiza una serie de actividades sobre mega tendencias, tecnologías disruptivas y experiencias de innovación.

⁷ <https://centrodeinnovacion.uc.cl/>



Trabajo colaborativo entre Orizon y el Centro Tecnológico para la Innovación Alimentaria en la Región de Coquimbo

El Centro Tecnológico para la Innovación Alimentaria (CeTA)⁸ es una corporación público-privada, sin fines de lucro, que busca desarrollar alimentos sofisticados y sostenibles en Chile. Para ello cuenta con cuatro centros de innovación y con la Red Nacional de Pilotaje. De esta manera, se dinamizan los procesos de generación de productos y de adopción de nuevas tecnologías, gracias a la articulación de capacidades de las principales universidades y centros tecnológicos del país.

La afiliada Orizon, comenzará a colaborar con esta iniciativa a partir de 2020, formando parte del primer centro nacional especializado en productos del mar en la Región de Coquimbo, además de estar presente en su Directorio. Para ello, la afiliada cederá en préstamo una planta de proceso de casi 1.000 m² a CeTA para que este organismo pueda instalar su nodo de pilotaje en la zona norte del país y, así, potenciar innovaciones específicamente enfocadas en los productos del mar.

⁸ <https://cetalimentos.cl/>

6.3

Innovación en productos y servicios para el desarrollo sostenible

Aportes concretos a la descarbonización de las matrices energéticas de Chile y Colombia		
Durante 2019, Copec concretó importantes alianzas e inversiones que apuntan a fortalecer los negocios del futuro. Por una parte, la afiliada adquirió el 13,5% de la propiedad de Ampere Energy, compañía líder en el mercado español de producción y comercialización de baterías eléctricas de segunda generación para el segmento domiciliario. Gracias a este acuerdo, Copec se incorporará al Consejo de Administración de Ampere, integrado por inversores y profesionales con una destacada trayectoria en el sector energético. En una primera fase, el acuerdo entre Copec y Ampere Energy contempla el inicio de actividades en Chile y	Colombia para, posteriormente, extenderse a otros países. Ampere cuenta con una innovadora tecnología que permite a los usuarios almacenar la energía que generen en sus casas, a través de paneles fotovoltaicos o aerogeneradores, por ejemplo, para cubrir todo o parte de su consumo energético, ofreciendo también la opción de reinyectar los excedentes al sistema eléctrico. La generación distribuida ayuda a optimizar la demanda eléctrica, mejorar el servicio en áreas saturadas, disminuir las pérdidas por transporte, bajar los costos y reducir las emisiones de CO₂. Otra de las adquisiciones del año de la afiliada fue la obtención	del 9% del capital de la empresa estadounidense Stem, pionera y líder en almacenamiento de energía asociada a sistemas de Inteligencia Artificial para clientes comerciales e industriales. Por último, en Chile, Copec adquirió el 80% de la participación de Flux Solar, empresa de ingeniería, desarrollo y venta de energía a través de paneles fotovoltaicos para proyectos domiciliarios e industriales. Durante el segundo semestre, Copec y Flux Solar lanzaron el primer cargador <i>off-grid</i> de Sudamérica en la faena SQM Salar del Carmen, que se abastece íntegramente de energía solar captada a través de paneles fotovoltaicos y que cuenta con un sistema de respaldo de baterías de litio.

Liderazgo en la electromovilidad latinoamericana		
Anticipándose a la demanda de los vehículos eléctricos, en menos de un año Copec implementó la red de carga rápida más extensa de Sudamérica. Se trata de Copec Voltex, la cual conecta 1.400 kilómetros entre las regiones de Coquimbo y La Araucanía. Adicionalmente, en 2019 la afiliada, junto a ProCobre, lanzaron la “Electroruta del Cobre”, iniciativa que dotará de infraestructura de carga rápida a vehículos eléctricos en Antofagasta, Calama y San Pedro de Atacama. Así, por primera vez en estas tres ciudades, los automóviles podrán completar una carga en tan solo 20 minutos. Dicha alianza estratégica representa	una contribución a la meta-país de que, al 2040, el 100% del transporte público y el 40% de los vehículos particulares funcionen en base a electricidad. Asimismo, Copec Voltex ingresó al segmento industrial instalando, en alianza con Codelco y Buses Hualpén, un punto de carga en Calama para los buses eléctricos que trasladan a los trabajadores de la minera. Por último, y a través de una alianza público-privada con el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, Copec inauguró un punto de carga para vehículos eléctricos en Cerrillos, lo que marca el inicio de la Red de Carga Pública	Metropolitana, que alcanzará 104 puntos en 2020, en las 52 comunas de la región. De igual manera, en 2019, se produjo un hito relevante para la afiliada Terpel y un paso histórico para Colombia: la inauguración del primer punto de servicio de carga eléctrica, bajo la marca Terpel Voltex que, en su primera fase, interconectará la ruta Bogotá-Medellín con puntos de recarga cada 100-120 kilómetros y que se prevé comience a funcionar durante el primer trimestre de 2020. En etapas posteriores se sumarán las localidades de Santa Marta, Barranquilla, Cartagena, el altiplano cundiboyacense, Girardot y Cali.



META

En Chile, durante 2020, se habilitarán nuevos puntos de carga con el objetivo de acelerar el proceso de transición energética, acercando la electromovilidad cada vez a más personas. Para ello se instalará una infraestructura de carga robusta, de libre acceso y disponibilidad permanente (24/7), generando las condiciones necesarias para masificar la electromovilidad en el país. Los cargadores se ubicarán en espacios de uso público tales como parques, municipalidades y centros cívicos. Los puntos de la red contarán con dos salidas de carga, con una potencia de 22kW, ofreciendo un tiempo de carga que puede variar entre dos a cuatro horas.



META

El objetivo de Terpel es contar con 30 puntos de carga para vehículos eléctricos, distribuidos a lo largo de Colombia, al cierre de 2020.



Creando una nueva forma de habitar

E2E⁹ es un *joint venture* entre Arauco y la empresa belga ETEX Group que ofrece soluciones constructivas industrializadas en madera con última tecnología, alta precisión, excelentes estándares y amigables con el medio ambiente. Durante 2019, inauguró su primera planta de producción en Chile, la cual cuenta con capacidad para fabricar 1.000 viviendas o departamentos por año. Uno de sus primeros proyectos corresponde a cinco edificios habitacionales en Concepción, los primeros que se construyen en madera en el país, y

394 viviendas pareadas en la localidad de Casablanca. Adicionalmente, un hito relevante para esta empresa fue la firma de un acuerdo de adquisición de los activos de Tecverde en Brasil, la planta más automatizada de industrialización en madera de América Latina y que vende más de 2.000 unidades anuales. Esta adquisición permitirá a E2E posicionarse como un actor relevante en el continente en el mercado de la construcción industrializada de viviendas.

⁹ <http://www.e2echile.com/>

Portafolio de soluciones eficientes para clientes comerciales e industriales

Abastible ofrece soluciones particulares según los requerimientos de cada cliente a través de un portafolio compuesto por centrales térmicas ultraeficientes, bombas de calor, cogeneración (electricidad-calor), trigeneración (electricidad-calor-frío), optimización de centrales térmicas a vapor, y generación de energía térmica y eléctrica solar fotovoltaica, junto a la producción de energía eléctrica base o de respaldo para zonas urbanas o rurales aisladas.

En 2019, la compañía diseñó una solución integral de energía térmica para el sistema de producción de un cliente del rubro pesquero bajo el modelo comercial ESCO¹⁰ Vapor, donde Abastible diseña, financia,

implementa y opera los equipos de generación de vapor. Por otra parte, la afiliada efectuó en Isla de Pascua un proyecto de eficiencia energética que permitirá también mejorar los indicadores ambientales de un cliente del rubro hotelero bajo el modelo comercial ESCO Ahorros Compartidos, en donde Abastible percibe una parte de los ahorros generados y el resto constituye una reducción de costos para el cliente. En el Área de Desarrollo Eléctrico, la compañía se consolidó como proveedor de instalaciones de generación distribuida fotovoltaica, poniendo en marcha varios proyectos e inició sus actividades de comercialización de energía eléctrica.

En Colombia, Norgas, afiliada de Abastible, logró importantes

avances en el desarrollo de nuevas soluciones para sus clientes. En materia de movilidad, se estableció una ruta de trabajo para la validación del modelo de Nautigas en la cuenca del Río Magdalena. En tanto, en el área de la generación eléctrica, se construyeron dos nuevos modelos de negocio para empresas: la generación con cualquier gas combustible y la generación con energía solar fotovoltaica. En el primero de ellos se lograron generar más de 1,6 GWh, producidos con más de 436 mil kilogramos de GL, y se estructuró el primer megaproyecto de generación eléctrica 100% GL en Colombia.

¹⁰ *Energy Service Companies o Empresas de Servicios Energéticos.*



META

El contrato, que tiene una duración de cinco años y comienza a operar en julio de 2020, le permitirá a Copec reducir sus emisiones anuales de CO₂ en 19.850 toneladas, lo que representa el 11,8% de la huella de carbono total de su operación.



META

Muevo, transparencia e innovación en cada compra

Durante 2020, Copec lanzó Muevo, una aplicación que permite a los clientes visualizar el estado de su carga de combustible en tiempo real, aplicar cupones de descuento o promociones, pagar desde el celular, evaluar la atención y entregar propina; además de realizar pagos de productos en las tiendas de conveniencia Pronto y acceder al buscador de estaciones de servicio, todo ello de manera fácil, ágil y transparente.

Abastecimiento energético limpio

Copec y Cerro Dominador, uno de los proyectos termosolares más innovadores a nivel global y generador de energías renovables en el desierto de Atacama, firmaron un PPA (*Power Purchase Agreement*) para el abastecimiento energético limpio de las 72 estaciones de servicio más grandes de la afiliada, casi la totalidad de la red de carga

eléctrica Copec-Voltex y para ocho de sus 16 plantas del país. De esta manera, Copec continúa avanzando en el proceso de apoyo a la transición energética nacional, lo que, para la empresa, implica ir diversificando su propuesta de valor al mercado y elevar de manera sistemática sus estándares medioambientales.

Nuevos usos para materias primas tradicionales

Durante 2019, Arauco alcanzó el 100% de avance en el proyecto Pulpa Textil (*dissolving grade pulps*) que se llevó a cabo en la Planta Valdivia. Esta iniciativa, pionera en Chile, permite a la compañía elaborar la materia prima para producir fibra textil, la que es utilizada en la fabricación de diversas telas gracias a sus características de

suavidad, brillo, pureza y alta capacidad para absorber agua; así como por la versatilidad de usos tanto en la producción de géneros como en productos de uso higiénico y médicos. Gracias a esta solución Arauco está promoviendo un nuevo uso para la celulosa y diversificando su oferta al mercado.

6.4

Transformación digital

La transformación digital ofrece un enorme potencial a las distintas áreas de negocios para mantener la competitividad en un mundo cada vez más desafiante. En ese sentido, es clave que las nuevas tecnologías se integren con las prácticas de excelencia, innovación y preocupación por la calidad de los productos y servicios, de manera que sea posible capturar oportunidades que generen impacto.

Comunicación digital

Empresas Copec lanzó por primera vez su revista corporativa en formato digital, lo que permitió aumentar el alcance de este medio de comunicación a públicos de interés localizados en Chile y en el extranjero. Así, durante este periodo, las dos ediciones de la revista enviadas bajo este nuevo formato fueron leídas por 7.394 personas en 33 países.

De igual manera, durante 2019, la Compañía lanzó una nueva y renovada versión del sitio web corporativo y para inversionistas, los que destacan por su diseño moderno, responsivo y con buena usabilidad web, atributos que permiten una mejor experiencia de navegación y una interacción más rápida, fácil, intuitiva y segura.





Optimización de los proceso de distribución y transformación digital

Dentro de los proyectos tecnológicos implementados por Orizon en 2019, destaca el proyecto de optimización y planificación inteligente de ruta y *tracking* mediante dispositivos GPS, programa que ha permitido realizar el seguimiento a los despachos en tiempo real. Paralelamente,

la empresa lanzó en diciembre, una plataforma de *e-commerce* que, en una primera etapa, comercializará sus productos entre sus colaboradores. Este proyecto piloto permitirá adquirir el *know-how* para la venta al público en el corto plazo, a través de un portal B2B.

Oportunidades que crean negocios

Con el fin de potenciar la gestión de una oferta integral en combustibles, lubricantes y otros productos y servicios, la nueva estructura comercial de Copec creó oportunidades de negocios que priorizan la transformación digital. Un ejemplo de ello es el proceso de estandarización administrativo que el área de Servicios Industriales realizó durante 2019 en base al modelo Sismo (Sistema Integrado de Gestión de Mantenimiento y Operación), el cual impulsa un cambio cultural que pone al cliente en el centro de la gestión, de acuerdo

a las mejores experiencias internacionales. Para ello, Sismo estandariza y optimiza una serie de procesos mediante el control digital de todos los servicios que Copec entrega a sus clientes, por cuenta propia y a través de terceros.

En el área de Lubricantes, Copec desarrolló un sistema propio de sensorización digital que permite medir en línea el nivel de los estanques, sin la intervención humana. Así nació IO Energy, soluciones de sensorización de estanques.

Equipos de transformación digital a disposición del negocio

En 2019, Arauco conformó el Centro Digital, una instancia que cuenta con profesionales especializados en Data Scientist, Diseñadores UX UI, Agile Coach e Ingenieros DevOps, y el área de Informática de la afiliada, con el objetivo de apoyar a los negocios en el desarrollo de proyectos digitales, aplicando herramientas como Big Data & Analytics, inteligencia artificial, IoT (*internet of things*), entre otras.

El Centro Digital opera bajo el formato de células de trabajo conformadas por especialistas del negocio, del Centro Digital y del área de sistemas. Estos equipos operan en base a la metodología ágil, la que tiene por objetivo ejecutar proyectos de forma rápida y flexible,

entregando valor de manera temprana y respondiendo oportunamente a las necesidades del negocio.

Durante 2019, en Chile se trabajó en un total de siete iniciativas. El proceso se inició con dos *lighthouses* (iniciativas faro), una de ellas en la Planta Trupán Cholguán del Negocio Maderas, y otra en la Planta Nueva Aldea del Negocio Celulosa y Energía.

Por su parte, Terpel creó su Oficina de Aceleración Digital, con el fin de detectar y adoptar oportunidades en el mercado e innovar en productos y metodologías que permitan dar un mejor servicio a estaciones afiliadas y a los clientes finales.

En tanto, Copec creó el área de Data Analytics, conformada por expertos informáticos y científicos de datos con la finalidad de explorar las oportunidades y desafíos en la captura de información inmediata y el análisis profundo de datos; optimizar la toma de decisiones comerciales, y perfeccionar el diseño de estrategias de marketing.

Este equipo se suma a Kaleu, proyecto de transformación digital de Copec, iniciado en 2018, y que busca la adaptabilidad organizacional, el diseño de experiencias y la generación de una cultura de innovación al interior de la empresa.

07 Gestión ambiental responsable

102-11 / 302-1 / 303-1 / 304-2 / 304-3 / 305-1 / 305-2 / 305-3 / 305-7 / 306-1 / 306-2 / 306-3

Sistemas de gestión ambiental	113
Energía	114
Agua	119
Biodiversidad	122
Cambio climático	125
Otras emisiones	130
Residuos	132
Efluentes	137
Derrames	138

7.1

Sistemas de gestión ambiental

El modelo de gestión de Empresas Copec sitúa a la sostenibilidad en su centro, conectando, a través de iniciativas concretas y de largo plazo, el desarrollo económico con la generación de valor social y el cuidado del medio ambiente. En esta misma línea, las afiliadas cuentan con sistemas de gestión ambiental, políticas y programas de mejora y monitoreo que apuntan al cuidado integral del entorno, al manejo sustentable de los recursos y a la reducción de emisiones a nivel global.

En Arauco, uno de los principales hitos del 2019 fue la creación de una Superintendencia de Medio Ambiente Interna para el negocio de la celulosa y que tiene por objetivo el apoyo a las plantas, el desarrollo de auditorías ambientales, la sistematización de las resoluciones ambientales y el estudio de las causas raíz de los incidentes ambientales. Por su parte, la afiliada Copec, continuó implementando las acciones definidas a partir de la auditoría ambiental realizada en 2018, enfocadas en traspasar el *know-how* e internalizar la operatividad de los temas ambientales a los jefes de planta, además de formalizar estándares y procedimientos de mejora continua.

Durante 2019, a nivel consolidado, se invirtieron US\$ 61,5 millones en mejoras ambientales, cifra 38% inferior a la registrada el año anterior. Esta disminución se explica, principalmente, porque la afiliada Arauco en 2018 realizó desembolsos extraordinarios

para incrementar el desempeño de los equipos de abatimiento de emisiones e instaló un nuevo precipitador electrostático en la planta de celulosa del complejo Horcones. A ello se suman los menores montos demandados por Copec para la puesta en marcha de las redes contra incendio en las plantas y la instalación de proporcionadores de espuma, iniciativa que se espera culmine en 2020.

Lo anterior, se vio en parte compensado por la mayor inversión realizada por Orizon, quién llevó a cabo la instalación de condensadores evaporativos en sala de frío de la planta de congelados, con el propósito de reducir el consumo de agua de mar y disminuir el riesgo de fugas, y por Abastible, que habilitó bodegas para el almacenamiento de residuos y sustancias peligrosas en plantas y en el Terminal Marítimo.

INVERSIÓN AMBIENTAL (EN US\$)

Empresa	2017		
	2017	2018	2019
Arauco	88.900.000	94.700.000	56.400.000
Abastible	496.503	342.906	450.551
Copec	904.000	595.000	365.422
Terpel	1.644.147	2.629.085	2.729.003
Arcoprime	S/I	S/I	168.366
Orizon	273.424	172.940	1.370.000
Empresas Copec	-	-	-
Total	92.218.074	98.439.932	61.483.341



META

Durante 2020, Arauco avanzará en una cultura preventiva donde los aspectos ambientales serán parte de la planificación en todos los niveles de la organización. Además, continuará trabajando en la estandarización de los criterios operacionales y en el manejo de incidentes y emergencias ambientales, el control y mitigación de riesgos asociados y la actualización de compromisos y KPIs ambientales.

7.2

Energía

CONSUMO DE ENERGÍA DIRECTA 2017 (EN GJ)

Empresa	Consumo de combustible - No renovable	Consumo de combustible - Renovable	Compras de Energía para electricidad, calefacción, refrigeración y vapor	Generación de energía para electricidad, calefacción, refrigeración y vapor	Venta de energía para electricidad, calefacción, refrigeración y vapor	Consumo energético total
Arauco	13.370.000	87.600.000	340.000	-	2.070.000	99.240.000
Abastible	13.431	-	58.558	-	-	71.989
Copec	1.758.727	-	150.119	-	-	1.908.846
Terpel	86.419	-	576.471	-	-	662.890
Arcoprime	13.132	-	132.500	-	-	145.632
Orizon	833.179	-	89.297	-	-	922.476
Empresas Copec	-	-	249	-	-	249
Total	16.074.888	87.600.000	1.347.194	-	2.070.000	102.952.082

CONSUMO DE ENERGÍA DIRECTA 2018 (EN GJ)

Empresa	Consumo de combustible - No renovable	Consumo de combustible - Renovable	Compras de Energía para electricidad, calefacción, refrigeración y vapor	Generación de energía para electricidad, calefacción, refrigeración y vapor	Venta de energía para electricidad, calefacción, refrigeración y vapor	Consumo energético total
Arauco	11.180.000	91.220.000	330.000	-	2.230.000	100.500.000
Abastible ¹	26.497	-	57.546	-	-	84.043
Copec ²	1.585.752	-	359.541	-	-	1.945.293
Terpel ³	57.685	-	1.783.554	-	-	1.841.239
Arcoprime	13.853	-	173.883	-	-	187.736
Orizon	858.751 ⁴	-	86.249	-	-	945.000
Empresas Copec	-	-	243	-	-	243
Total	13.722.538	91.220.000	2.791.016	-	2.230.000	105.503.555

¹Se modifica consumo energético en Ecuador incluyendo, a partir de este año, el consumo de diésel y gasolina.

²Se modifica el consumo energético debido a ajustes metodológicos en los cálculos realizados por la afiliada.

³Se modifica consumo energético de Terpel en República Dominicana, al considerar la compra de electricidad en las operaciones que se llevan a cabo en los aeropuertos.

⁴Se modifica el consumo energético respecto de lo reportado en 2018 debido a que, a partir de este reporte, se incluye información de los centros de almacenamiento y de la flota.

CONSUMO DE ENERGÍA DIRECTA 2019 (EN GJ)

Empresa	Consumo de combustible - No renovable	Consumo de combustible - Renovable	Compras de Energía para electricidad, calefacción, refrigeración y vapor	Generación de energía para electricidad, calefacción, refrigeración y vapor	Venta de energía para electricidad, calefacción, refrigeración y vapor	Consumo energético total
Arauco	10.279.530	99.843.578	3.732.989	-	3.389.709	110.466.388
Abastible	247.909 ⁵	-	50.679	-	-	298.588
Copec	1.570.548	-	199.559	-	-	1.770.107
Terpel	75.506	-	1.487.946	-	-	1.536.452
Arcoprime	29.335	-	93.734	-	-	123.069
Orizon	746.872	-	82.052	-	-	828.924
Empresas Copec	-	-	239	-	-	239
Total	12.949.702	99.843.578	5.647.198	-	3.389.709	115.050.768

Durante 2019, el consumo total de energía se incrementó en 9% con respecto a 2018, debido principalmente a un cambio metodológico por parte de la afiliada de Abastible en Colombia, quien comenzó a incluir la utilización de combustible en el cálculo. Lo anterior se vio compensado, en parte, por menores consumos de Terpel, consecuencia de la instalación de sistemas fotovoltaicos en las plantas de abastecimiento y estaciones de servicio, y de Orizon, lo que estuvo asociado a la venta de sus operaciones en Puerto Montt, Región de Los Lagos.

Es importante mencionar que Arauco produce energía limpia y renovable a partir de biomasa forestal para abastecer los requerimientos de sus plantas industriales y genera excedentes que son aportados a la matriz energética. De esta forma, y teniendo en consideración lo establecido en el Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) del Protocolo de Kyoto, la afiliada ha invertido en capacidad de generación adicional, por sobre la práctica usual de la industria. En Chile, la compañía es uno de los principales generadores de Energía Renovable No

Convencional (ERNC), con una capacidad instalada de 606 MW y 219 MW que son entregados al Sistema Eléctrico Nacional (SEN). En Argentina y Uruguay, la afiliada cuenta con plantas de generación de energía con una capacidad instalada de 82 MW y 91 MW, y excedentes por 8 MW y 50 MW, respectivamente.

Además, Arauco logra recuperar los compuestos inorgánicos que forman parte del proceso de aprovechamiento de biomasa.

⁵A partir de 2019, la filial de Abastible en Colombia, consideró el consumo de combustible para transporte.



CAPACIDAD DE GENERACIÓN DE ENERGÍA E INYECCIÓN A LA MATRIZ ENERGÉTICA DE ARAUCO (EN MW)

País	Capacidad Instalada Máxima	Potencia Máxima Generada	Consumo Interno	Inyección a la matriz energética
Chile	606	481	272	219
Argentina	82	71	63	8
Uruguay ⁶	91	90	39	50

Durante 2019, los excedentes netos de energía entregados por las plantas de Arauco alcanzaron un total de 781 GWh, cifra 18% menor al 2018, lo que se explica, principalmente, por la menor disponibilidad operativa de las centrales durante el año. En Chile, la generación de excedentes de energía representó aproximadamente el 1% de la generación total del Sistema Eléctrico Nacional (SEN) y la

potencia instalada representó el 1% del total del sistema.

Por otro lado, la afiliada implementó mejoras en la planta de terciados ubicada en la localidad de Arauco, con el objetivo de aprovechar la energía del vapor generado en el proceso y así reducir su consumo energético. Gracias a ello, se logró un descenso del 30% en la demanda energética durante

2019. En tanto, en las plantas de Norteamérica, se continuó mejorando el indicador de intensidad energética (kWh/m³), logrando una reducción promedio del 5% sobre la línea de base de 2015. Adicionalmente, en la planta de St. Stephen, Norteamérica, se implementó un sistema integral de administración de energía, que permitió mejorar el uso eléctrico por m³ producido en 22%, entre 2015 y 2019.

⁶Arauco es propietaria del 50% a través de Montes del Plata.

Parque Eólico Viento Sur

Paralelamente, Arauco continuó desarrollando el proyecto parque eólico Viento Sur, el cual se encuentra en etapa de evaluación de impacto ambiental, y que considera la construcción y operación de un parque de generación de energía eólica en la Región del Biobío, el que estará compuesto por 43 aerogeneradores, con una potencia total instalada de 215 MW.

La energía generada será derivada a una subestación eléctrica de alta tensión, que forma parte del proyecto, desde donde se conectará, a través de una línea de transmisión energética de 60 kilómetros de longitud, a la subestación de Planta Arauco para, finalmente, entregar la energía al Sistema Eléctrico Nacional (SEN).

Por otro lado, en Chile, Abastible dio inicio a la implementación de un Sistema de Gestión de Energía (SGE) en la Planta Lenga, con el objetivo de asegurar una mejora continua en el uso de la energía a través de procedimientos y métodos establecidos. En Colombia, Norgas continuó desplegando su plan de uso eficiente de agua y energía iniciado en 2018, abarcando sus plantas y depósitos.



META

Una vez finalizado el proyecto de implementación del Sistema de Gestión de Energía en la Planta Lenga, el que se encuentra programado para 2020, Abastible espera acceder a la certificación ISO 50001, reafirmando su compromiso con un enfoque sistemático de eficiencia y seguridad energética.



Terpel, en tanto, cuenta con un programa de control de recursos naturales que promueve el uso eficiente de agua y energía. Así, en cada centro de trabajo (plantas, aeropuertos y fábricas) se establecieron objetivos específicos y se realizaron campañas de concientización para acelerar su implementación. Al cierre de 2019, tres plantas y dos estaciones de servicio en Colombia contaban con sistemas fotovoltaicos para la generación de energía.

Copec, por su parte, a través del Programa Renova, promueve el uso de energías renovables no convencionales y sistemas de eficiencia energética en las estaciones de servicio, incorporando en su red iluminación LED, energía eólica, solar o geotérmica. Durante 2019, 21 instalaciones contaban con energía eólica, 10 con paneles fotovoltaicos, 4 con paneles termosolares y 2 con energía geotérmica.

META

Copec busca disminuir el consumo proveniente de energías de fuentes no renovables en 34% para 2030, tomando como línea de base el 2018.

7.3

Agua

CONSUMO DE AGUA 2017 (MILES DE M³)

Empresa	Agua Superficial	Agua Subterránea	Suministro Municipal	Consumo Total
Arauco	159.500	3.100	3.300	165.900
Abastible	2	67	91	160
Copec	S/I	S/I	S/I	S/I
Terpel	-	-	1.182	1.182
Arcoprime	-	-	925	925
Orizon	10.480	-	311	10.791
Empresas Copec	-	-	-	-
Total	169.982	3.167	5.809	178.958

CONSUMO DE AGUA 2018 (MILES DE M³)

Empresa	Agua Superficial	Agua Subterránea	Suministro Municipal	Consumo Total
Arauco	158.100	5.000	3.500	166.600
Abastible	2	51	137 ⁷	189
Copec	S/I	S/I	S/I	S/I
Terpel	5	67	1.567	1.639
Arcoprime	-	-	1.058	1.058
Orizon ⁸	9.995	-	398	10.394
Empresas Copec	-	-	-	-
Total	168.102	5.118	6.660	179.880

⁷Se modifica la información reportada en 2018 debido a que se incorpora la medición de una planta de Norgas y se corrige el volumen reportado por Duragas.

⁸Se modifica información reportada en 2018 porque se formaliza área de suministro de agua que distribuye y controla el consumo de las operaciones.

CONSUMO DE AGUA 2019 (MILES DE M³)

Empresa	Agua Superficial	Agua Subterránea	Suministro Municipal	Consumo Total
Arauco	154.400	3.400	1.500	159.300 ⁹
Abastible	2	23	115	140
Copec	S/I	S/I	S/I	S/I
Terpel	3	47	748	798
Arcoprime	S/I	S/I	S/I	S/I
Orizon	11.859	-	398	12.257
Empresas Copec	-	-	-	-
Total	166.263	3.470	2.762	172.495

Durante 2019, el consumo de agua a nivel consolidado experimentó una disminución de 4%, principalmente por las mejoras llevadas a cabo por Terpel en Colombia en las infraestructuras para la recolección de agua lluvia y su aprovechamiento en la operación en aeropuertos. A esto se suma una disminución en el consumo de agua subterránea de Arauco, por la ejecución de las últimas etapas del Proyecto Pulpa Textil en planta de celulosa de Valdivia, Chile. En tanto, el consumo de Abastible en Chile disminuyó luego de reparar una falla en el medidor de agua subterránea en la Planta Maipú, que representa el 80% del consumo de agua subterránea. Esta disminución

fue compensada, en parte, por un aumento en el consumo de Orizon, luego de la incorporación y unificación de las métricas de la planta de Coquimbo.

Arauco cuenta con un Sistema de Gestión Integrado del recurso hídrico, el que está orientado a la correcta gestión y protección de los cursos de agua. Además, la empresa monitorea de forma permanente la disponibilidad del recurso en las cuencas desde donde se abastecen sus instalaciones y, para ello, ha diseñado una estrategia de gestión del agua, denominada Desafío Agua, la que se cimienta en cuatro pilares específicos: Conocer, Gestionar, Contribuir y Comunicar.

El primer pilar busca promover el conocimiento sobre las cuencas, bosques y plantaciones presentes en el patrimonio forestal de la compañía, y, para ello, Bioforest genera estudios para alimentar los modelos hidrológicos que permiten representar la dinámica del agua en el territorio. El pilar “Gestionar”, en tanto, fomenta la aplicación de los conocimientos obtenidos sobre el manejo de los recursos hídricos, con el fin de no afectar la calidad del agua y colaborar con el abastecimiento de comunidades vecinas. El pilar “Contribuir” busca mejorar el suministro de agua potable. Finalmente, el pilar “Comunicar”, incentiva el desarrollo de diversas acciones comunicacionales, como capacitaciones, seminarios

⁹Información no incluye consumo de agua de Arauco en México.



o *tours* científicos, entre otras, para informar distintos hallazgos, iniciativas y proyectos enfocados en la conservación del agua, además de facilitar la información a público interno, vecinos, academia, ONG, autoridades y opinión pública en general.

Para la gestión hídrica de las plantas industriales, Arauco creó un comité de agua responsable de la implementación de iniciativas de reutilización y reducción en el consumo de este recurso. En el caso de las plantas de celulosa existen sistemas de recuperación y tratamiento de agua, los que se emplean principalmente para recuperar las pérdidas en el proceso de evaporación y los residuos líquidos industriales que

son tratados en las plantas de efluentes.

Adicionalmente, en las plantas Trupán MDF y Bioenergía Viñales se está estudiando la factibilidad de reutilizar las aguas residuales, y en la planta de paneles de Teno y Araucaría de Brasil se está evaluando la posibilidad de reaprovechar el agua lluvia. Durante 2019, en Chile, la planta de paneles de Teno y todos los aserraderos, a excepción de Nueva Aldea, reutilizaron el 100% de las aguas residuales del proceso de secado.

En el caso de Terpel, la mayor parte del consumo de agua proviene del acueducto municipal u otros servicios públicos o

privados. Orizon, en tanto, utiliza para sus procesos agua proveniente mayoritariamente de fuentes superficiales, y en ningún caso corresponde a aguas subterráneas o residuales de otra organización.



7.4

Biodiversidad

La preservación de los ecosistemas y el resguardo de la biodiversidad constituyen ejes prioritarios en la gestión. Es por ello que, anualmente, las compañías invierten en diversos programas de preservación y en el desarrollo de estudios de investigación en estas materias.

La Política de Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos¹⁰ de Arauco pone énfasis en la evaluación y gestión de eventuales efectos de la producción sobre la biodiversidad, aplicando en sus operaciones los más altos estándares internacionales para el manejo responsable de los bosques. Además, la afiliada cuenta con sistemas continuos de monitoreo y evaluación.

El 29% del patrimonio forestal de la afiliada está constituido por bosque nativo y, por tanto, se conserva según las directrices que provienen de la autoridad sectorial y las recomendaciones de organizaciones científicas. Es así como la compañía protege, preserva y restaura el bosque nativo. En Chile, por ejemplo, estos terrenos son administrados como parques privados abiertos al público, Áreas de Alto Valor de Conservación

(AAVC¹¹) o zonas protegidas. Respecto a la restauración de bosque nativo, la compañía cuenta con un plan de restauración, el que considera a más de 25 mil hectáreas declaradas como sustituidas después de 1994, y otros sectores relevantes de vegetación nativa, al igual que los terrenos afectados por los incendios, priorizando aquellos espacios que, en conjunto, maximicen el aporte ambiental y social de la restauración. Así, durante 2019 fue incorporada al plan parte del predio Natri en la comuna de Arauco, donde existen varios anfibios de alto valor de conservación y es una potencial área de presencia de zorro de Darwin.

En Argentina, en tanto, cerca del 45% del patrimonio forestal corresponde a áreas naturales compuestas por bosque nativo, AAVC, fajas ecológicas, humedales, áreas de drenaje y bosques protectores, los que son resguardados de acuerdo con lo estipulado en su Plan de Manejo de Bosque Nativo. Cabe destacar que, en dicho país, la superficie de bosque nativo aumentó debido a la implementación del Programa de Recuperación de Cuencas Hídricas, mediante el cual, entre 2003 y 2019, más de 3.300

hectáreas pasaron a formar parte de áreas de bosques protectores.

En Brasil, la compañía posee 98 mil hectáreas de bosque nativo, las cuales son protegidas¹² y son consideradas Áreas de Preservación Permanente y Reserva Legal. Lo anterior, implica que estas hectáreas solo pueden ser manejadas para preservación ambiental e investigación, con el objetivo de mantener el monitoreo de AAVC, fauna y flora; realizar seguimiento y controlar la caza, pesca e incendios forestales, y asegurar la regeneración y restauración de ellas.

Dentro del patrimonio forestal de Arauco existen sitios de relevancia cultural mapuche y para otras comunidades, además de zonas destinadas a contribuir a la educación ambiental y el esparcimiento de la población en parques de uso público, como Oncol en Valdivia y Coyanmahuida en Concepción.

Adicionalmente, Arauco posee superficies de conservación conectadas a través de zonas de protección en torno a cursos de agua. Estos parches remanentes de vegetación actúan como repositorios de biodiversidad

ÁREAS DE ALTO VALOR DE CONSERVACIÓN

País	% de Bosque nativo sobre el patrimonio forestal	AAVC (en ha)	Número de AAVC Biológicas	Número de AAVC sociales, culturales o religiosas
Chile	26%	59.516	37	90
Argentina	45%	55.267	16	31
Brasil ¹³	40%	10.434	10	7
Total		125.217	63	128

de la zona central de Chile, por lo que se realiza un constante esfuerzo por monitorear y detectar la presencia de especies amenazadas de flora y fauna, existiendo medidas de resguardo específicas ante el eventual hallazgo o avistamiento de ellas. Los sectores más críticos y significativos tienen el estatus de Área de Alto Valor de Conservación y se categorizan según sus atributos en AVC biológicos, servicios ecosistémicos y culturales. La compañía cuenta con AAVC distribuidas en 125 mil hectáreas del patrimonio, 63 biológicas y 128 sociales, culturales o religiosas. La identificación y caracterización de AAVC deben seguir las premisas del Principio 09 de FSC y las Guías PROFOREST. Asimismo, junto a comunidades vecinas y

especialistas se busca identificar nuevas AAVC con características sociales.

Durante 2019, Arauco impulsó diversos programas de resguardo de la biodiversidad, entre los cuales destaca la firma de un convenio de investigación con la Universidad de Concepción, en Chile, para el estudio y conservación de la especie Valdivia Gayana, que corresponde a un pequeño sub-arbusto, único en su tipo y originario que se encuentra presente en cinco AAVC de la zona. A este programa se suman los estudios sobre fauna y flora en el AAVC Vale do Corisco, Brasil, cuyos resultados sugieren que el área es una transición entre diferentes tipos de vegetación y tiene la capacidad de albergar especies importantes de animales

¹⁰<https://www.arauco.cl/wp-content/uploads/2017/07/politica-biodiversidad.pdf>

¹¹Son zonas forestales de carácter excepcional o de importancia crítica, donde se realiza una gestión de identificación, prácticas de manejo y monitoreo, con el objetivo de mantener o aumentar su valor de conservación.

¹²Código Forestal Brasileño (Ley Federal 12.651/2012).

¹³Brasil tiene en total 15 AAVC. Dos de ellas reúnen características de AAVC biológicas y sociales a la vez.



y plantas para la región, además de ser considerado un punto geoturístico nacional debido a la cascada de Corisco¹⁴.

En tanto, las afiliadas Copec y Terpel cuentan con programas que buscan minimizar el impacto de sus procesos de almacenamiento y distribución de combustible en el entorno.

Particularmente, en 2018, Copec inició, en conjunto con la Fundación Kennedy, un proyecto para recuperar el humedal La Chimba, ecosistema de cuatro hectáreas ubicado en el sector norte de la ciudad de Antofagasta. Este proyecto busca conseguir la protección legal permanente del humedal y desarrollar en dicho espacio, actividades de investigación y de seguimiento, al tiempo que se implementan iniciativas de promoción, desarrollo y difusión de carácter social o ambiental. Gracias a la gestión

realizada, en 2019 se declaró el terreno como área de conservación en conjunto con la Gobernación Marítima y el Servicio Hidrográfico y Oceanográfico de la Armada (SHOA), y se presentó al Ministerio del Medio Ambiente una solicitud para su nombramiento como Humedal Urbano. Además, se logró prohibir la extracción de agua del humedal y, en lo vinculado con el diagnóstico ecológico, se encontraron 11 especies de plantas vasculares, 5 de algas, 15 de invertebrados y 45 de vertebrados.

Por su parte, en materia de sensibilización, y en conjunto con los vecinos, se organizaron diversas actividades de educación ambiental, de limpieza de la zona de la costa y se organizaron procedimientos de monitoreo por parte de los mismos habitantes de las zonas aledañas. Al mismo tiempo, se realizaron esfuerzos para la recuperación del Humedal El Bato cercano a la Planta de Lubricantes de Quintero

y se implementaron planes de vigilancia acuática en los terminales marítimos de la compañía.

Orizon, en tanto, forma parte del Programa para la Recuperación Ambiental y Social (PRAS) de Coronel, que reúne al sector social, privado, gubernamental y regional, y busca implementar actividades concretas en torno a la contaminación, la relación empresa-comunidad y el mejoramiento de los espacios urbanos. Adicionalmente, en junio de 2019, las plantas de harina y aceite de Coquimbo y Coronel fueron sometidas a la auditoria bajo la norma IFFO-RS, “The Fishmeal and Fish Oil Organisation; Responsible Supply of The Marine Ingredients Organisation”, certificación con un fuerte énfasis en el manejo de los recursos naturales renovables y la composición de sus capturas. Ambas plantas mantuvieron su certificación hasta el 2020.

¹⁴Para mayor información sobre las iniciativas de protección de la biodiversidad de Arauco, de la lista de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y de los listados nacionales de conservación avistado en patrimonio de la empresa, ver página 154 del Reporte de Sostenibilidad de Arauco 2019.

7.5

Cambio climático

Las afiliadas de Empresas Copec realizan anualmente la medición de su huella de carbono tomando en consideración el estándar establecido por el GHG Protocol.

EMISIONES DE GEI 2017 (EN tCO2eq)

Empresa	Emisiones Directas (Alcance 1)	Emisiones Indirectas (Alcance 2)	Otras Emisiones (Alcance 3)
Arauco	1.241.591	472.196	2.505.345
Abastible	16.686	S/I	S/I
Copec	62.009	70.280	73.701
Terpel	3.276	17.277	249.816
Arcoprime	3.362	34.079	4.659
Orizon	58.238	8.423	S/I
Total	1.385.162	602.255	2.833.521

EMISIONES DE GEI 2018 (EN tCO2eq)

Empresa	Emisiones Directas (Alcance 1)	Emisiones Indirectas (Alcance 2)	Otras Emisiones (Alcance 3)
Arauco	1.206.859	480.782	2.901.478
Abastible ¹⁵	137.432	S/I	S/I
Copec ¹⁶	50.680	39.873	77.742
Terpel ¹⁷	3.865	20.323	34.740
Arcoprime	S/I	17.589	4.829
Orizon ¹⁸	60.739	8.493	S/I
Total	1.459.575	567.060	3.018.789

¹⁵Se modifica la información reportada en 2018 debido a la incorporación de datos consolidados de todos los países.
¹⁶Se modifica la información reportada en 2018 debido a cambios realizados a partir de la certificación de la HdC de Copec.
¹⁷Huella de carbono de Terpel no considera a República Dominicana en el Alcance 2 y no incluye a Panamá en el Alcance 3.
¹⁸Se modifica la información reportada en 2018 al incluir las emisiones de almacenamiento y transporte.

EMISIONES DE GEI 2019 (EN tCO2eq)

Empresa	Emisiones Directas (Alcance 1)	Emisiones Indirectas (Alcance 2)	Otras Emisiones (Alcance 3)
Arauco ¹⁹	S/I	S/I	S/I
Abastible ²⁰	17.331	S/I	S/I
Copec	52.566	23.173	70.410
Terpel	5.079	22.707	41.403
Arcoprime	1.670	10.910	2.404
Orizon	53.051	9.244	S/I
Total	129.698	66.034	114.217

En 2019, Arauco midió su huella de carbono para el ejercicio 2018, totalizando 4,5 millones de toneladas de CO₂ equivalentes (tCO₂eq), cifra 9% superior al mismo período de año anterior debido principalmente a la incorporación de las nuevas plantas de Montenegro y Ponta Grossa en Brasil. Adicionalmente, la compañía reemplazó parcialmente el petróleo #6 (FO6) por gas natural en las calderas y hornos de cal, en las plantas de celulosa de Nueva Aldea y Arauco, logrando reducir las emisiones directas de gases de efecto invernadero.



META

Arauco someterá su huella de carbono a la verificación externa durante 2020.

¹⁹La huella de carbono de Arauco se calcula con posterioridad a la fecha de publicación de este Reporte de Sostenibilidad.
²⁰Información no considera huella de Abastible en Ecuador.



Los bosques tienen un rol clave en la sostenibilidad del planeta, ya que se calcula que la captura de CO₂ que realizan en Chile tiene el potencial de aportar hasta en 37% a la reducción de emisiones que se requieren para el 2030. Asimismo, el manejo responsable de los bosques y plantaciones puede ser una solución relevante

para abordar los urgentes desafíos del cambio climático por ser la mayor infraestructura biológica existente y los mejores captadores de CO₂, más aún considerando que la deforestación y degradación de estos bosques representan cerca del 20% de las emisiones mundiales de CO₂.



META

En este contexto, durante 2019 Arauco se comprometió a alcanzar la carbono neutralidad en 2020, lo que, además de ser un paso concreto para enfrentar la crisis climática, instala a la afiliada como la primera empresa forestal a nivel mundial en lograr esta importante meta.



META

Arauco adquirió el compromiso de adherir a los Science Based Targets, una iniciativa de carácter mundial que busca que las empresas adopten una trayectoria de disminución de sus emisiones con base científica, y así limitar el aumento de la temperatura del planeta. Para alcanzar esta meta la compañía impulsará mejoras que permitan reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en la operación y, al mismo tiempo, aumentar las capturas de CO₂ a través de las plantaciones y bosques nativos.

Arauco, además, ha contribuido históricamente a combatir el cambio climático gracias a sus proyectos de cogeneración a partir de biomasa residual de origen forestal, los que totalizan cinco plantas en Chile y una en Uruguay (*joint operation* con Stora Enso). Estas instalaciones se encuentran registradas bajo estándares reconocidos internacionalmente como el Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL o CDM, por sus siglas en inglés), y permiten reducir anualmente alrededor de 650 mil toneladas de CO₂. Adicionalmente, el proyecto de cogeneración de Viñales, en Chile, se encuentra registrado bajo el estándar Verified Carbon Standard (VCS).

La afiliada también impulsa diversos programas de investigación científica en torno al cambio climático, en conjunto con universidades, instituciones públicas y ONG; y gestiona monitoreos ambientales asociados a la biodiversidad, emisiones atmosféricas, seguimiento de cuencas, cuerpos marinos y programas de investigación relacionados con el cumplimiento de compromisos ambientales.

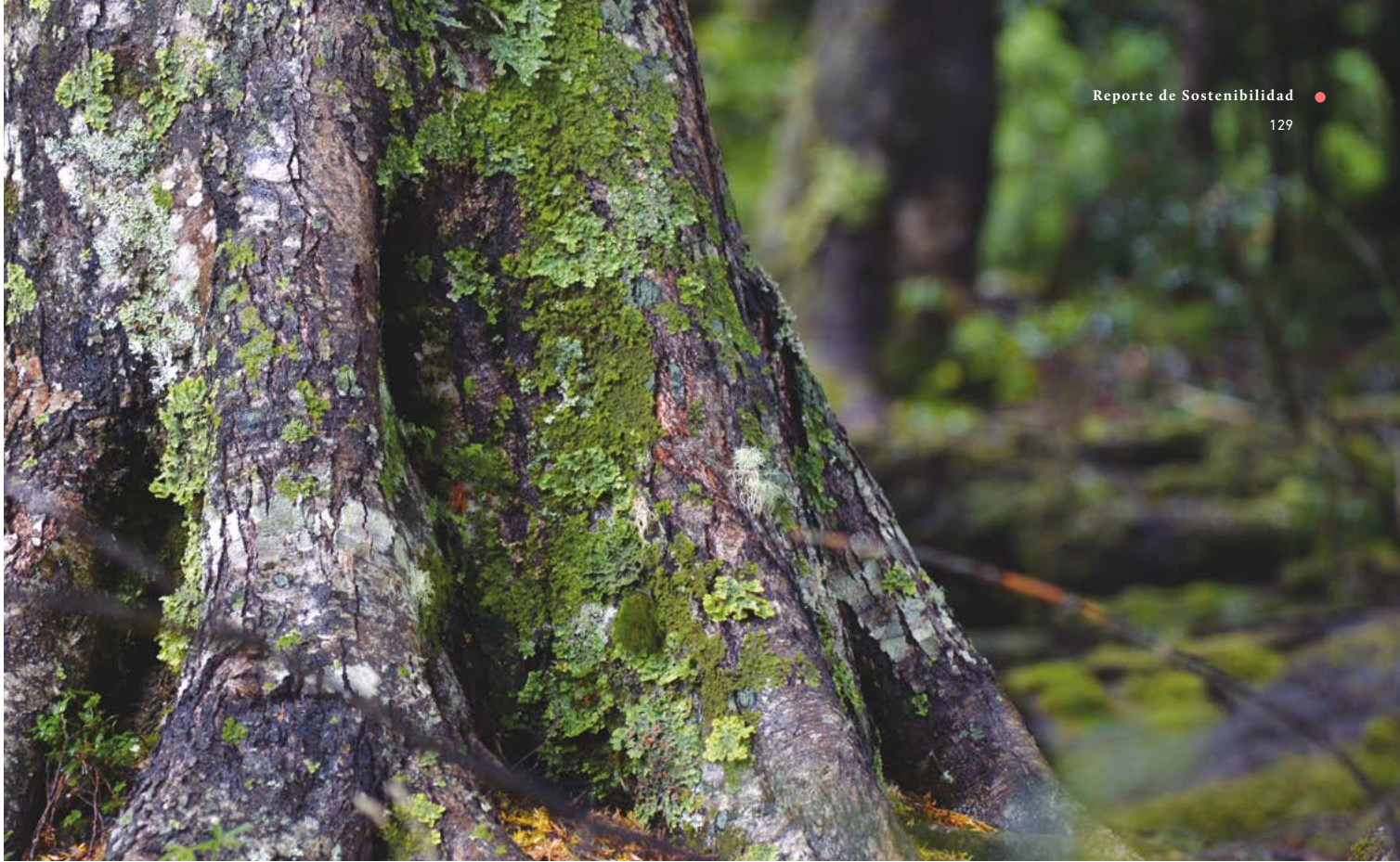
En tanto, la afiliada Copec diseñó en 2019 su estrategia de cambio climático, estableciendo

una meta y plan de trabajo para reducir su huella de carbono. En ella se establecen las principales líneas de acción de la compañía, las que serán el impulso hacia una nueva movilidad y nuevas energías; la carbono neutralidad en 2030; la disminución de residuos; el apoyo a sus clientes de estaciones de servicios e industriales a entender y reducir su huella de CO₂, y la protección de los ecosistemas. Los principales avances del año se vincularon con la mejora en los sistemas de información para el cálculo de las emisiones y la realización de talleres de Economía Circular, donde 70 colaboradores aportaron ideas y se sensibilizaron en torno a estas temáticas.



META

Copec se comprometió a trabajar en la reducción, para el 2030, de sus emisiones totales de GEI con respecto al 2018, alineándose con los Science Based Target. Para ello, se trabajará en la reducción de la huella de carbono del transporte de combustible, el consumo de electricidad en sus instalaciones y la generación de residuos en las operaciones.



En Colombia, Terpel realizó la verificación de la medición de su huella de carbono y, para su compensación y reducción, diseñó e implementó proyectos de siembra de árboles y uso de energías alternativas en los centros de trabajo.



META

Terpel definió como meta reducir su huella de carbono para 2025, en lo referido a las emisiones directas. Para ello irá incorporando cada vez más energías alternativas en su consumo y compensará el 10% de las emisiones de gases de efecto invernadero que, finalmente, se generen a través de proyectos de siembra de árboles.

Adicionalmente, gestionó la compensación a través de bonos de carbono de 214.673 tCO₂eq asociadas con la producción de 21.307.990 galones de combustible Bioacem para ayudar a mitigar la huella de los clientes industriales. En Perú, en tanto, la compañía promovió en las empresas de transporte el cambio a GNV obteniéndose una disminución del indicador de emisiones de CO₂ de 2,0 a 1,4 Kg CO₂ por kilómetro recorrido.

Terpel, además, identifica los riesgos asociados al cambio climático e implementa controles a lo largo de su cadena de suministro; lleva a cabo mejoras en la eficiencia energética de sus centros de trabajo; cuenta con una oferta de productos ambientalmente amigables; promueve el consumo responsable de combustible, y se adhiere a iniciativas y estándares globales en esta materia, junto con alinearse con los compromisos asumidos por el gobierno colombiano en el Acuerdo Climático de París.

7.6

Otras emisiones

OTRAS EMISIONES 2017 (EN TONELADAS)

Empresa	NOX	SOX	COV	PM10	CO	TRS	PM2,5
Arauco	10.841,0	2.558,0	2.119,0	4.084,0	7.055,0	30,0	S/I
Abastible	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	-	S/I
Copec	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	-	S/I
Terpel	1.217,8	63,9	-	46,2	S/I	-	27,1
Arcoprime	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I
Orizon	244,3	114,4	3,6	20,3	S/I	-	S/I

OTRAS EMISIONES 2018 (EN TONELADAS)

Empresa	NOX	SOX	COV	PM10	CO	TRS	PM2,5
Arauco	9.704,0	2.390,0	2.106,0	5.609,0	7.262,0	35,0	S/I
Abastible	3,3	0,2	469,0	0,0	0,05	-	S/I
Copec	1,9	0,1	52,7	-	2,2	-	S/I
Terpel ²¹	520,0	127,2	S/I	28,0	70,0	-	28,0
Arcoprime	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	-	S/I
Orizon	775,8	199,5	57,5	62,3	162,0	-	S/I

OTRAS EMISIONES 2019 (EN TONELADAS)

Empresa	NOX	SOX	COV	PM10	CO	TRS	PM2,5
Arauco ²²	9.441,0	2.235,0	6.459,0	1.447,0	7.779,0	S/I	S/I
Abastible	3,7	0,2	1.121,0	0,2	0,5	-	S/I
Copec	1,8	0,1	51,3	0,1	-	-	-
Terpel ²³	610,4	276,5	S/I	50,0	S/I	-	30,0
Arcoprime	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	-	S/I
Orizon	590,5	179,0	43,0	48,6	122,4	-	S/I

²¹Información solo considera operaciones de Terpel en Perú y República Dominicana.
²²Emisiones COV y PM10 de Arauco considera solo negocio de maderas. El incremento en las emisiones de COV respecto a lo reportado en años anteriores responde a la incorporación de la operación de paneles de EE.UU. en el alcance.
²³Información solo considera operaciones de Terpel en Perú y República Dominicana.

Arauco monitorea las emisiones de gases TRS desde las plantas de celulosa de manera continua, además de contar con controles operacionales para minimizar los eventos de olor que se puedan ocasionar cuando estos gases entran en contacto con la atmósfera. Por su parte, las emisiones atmosféricas de material particulado son controladas a través de equipamientos de mitigación, como lavadores de gases y precipitadores electrostáticos con eficiencias cercanas al 100%. En tanto, las emisiones generadas en las plantas de madera, proceso de aserrío y remanufactura, son minimizadas mediante filtros de mangas.

En 2019, y como parte del plan de inversiones de la afiliada, se realizaron mejoras en el desempeño de equipos de abatimiento de emisiones TRS de la Planta de Nueva Esperanza en Argentina. Además, se instaló un nuevo precipitador electrostático en la caldera recuperadora 2 de Planta de Celulosa de Arauco en Chile.

Paralelamente, se implementó un programa de capacitación a la comunidad, con el objetivo de que los vecinos sean parte de la supervisión y control de olores. A pesar de los esfuerzos realizados

por la afiliada, durante 2019 se produjo un evento de malos olores en la Planta Licancel debido al venteo de gases no condensables (CNCG), lo que generó reclamos de los vecinos. Para mitigar este incidente ambiental la planta detuvo sus operaciones para corregir las desviaciones y eliminar la causa de estos venteos.

Cabe mencionar que en Chile, durante 2017 comenzaron a aplicarse los impuestos verdes a las emisiones de fuentes fijas²⁴. Dado lo anterior, Arauco debió cancelar más de US\$ 6,2 millones por las emisiones de Material Particulado, SO₂, NOx y CO₂ generadas por dos turbogeneradores, ocho calderas de poder y seis recuperadoras del negocio celulosa y energía.

Por su parte, Copec y Terpel generan emisiones de compuestos orgánicos volátiles (COV) que se producen tanto por el almacenamiento del combustible en los tanques como en el proceso de abastecimiento de camiones en la mesa de carga. Para el primer proceso, Copec dispuso de mecanismos para su mitigación, tales como techos y membranas flotantes y, en el caso del abastecimiento de camiones en la planta de Maipú, se dispuso de una Unidad Recuperadora de Vapores

(URV)²⁵ y, en Concón, de una Unidad Quemadora de Vapores.

La afiliada Orizon, en tanto, durante 2019 realizó diversas inversiones para disminuir la generación de olores, tales como la mejora del sistema de incineración de incondensables, cambios en los tramos de ductos de aducción de agua de mar, optimización del tratamiento de pesca a bordo y la instalación de condensadores evaporativos en la sala de frío de la planta de congelados.



META

Orizon tiene contemplado implementar un proyecto de cambio de combustible, de petróleo a gas licuado, en las calderas de Coronel. Este proyecto se ejecutará en 2020 y su entrada en operación se estima para el 2021. A partir de esta iniciativa, se espera lograr una reducción del nivel de MP10 del 80%, de NOx de 40%, de SOx de 90% y de CO₂ de 18%.

²⁴Ley 20.780 del año 2014.
²⁵La URV es un sistema cerrado que captura los vapores emitidos al abastecer los camiones en la mesa de carga y los vapores recuperados en las estaciones de servicio, transformándolos nuevamente en gasolina líquida que se deriva a tanques de almacenamiento. Esta tecnología permite recuperar 0,5 litros por cada metro cúbico despachado, es decir, el equivalente a 24 camiones al año.

7.6

Residuos

La gestión de residuos, peligrosos y no peligrosos, se centra en el manejo eficiente de los procesos de retiro, transporte y disposición, cumpliendo de manera irrestricta con la normativa vigente e implementando medidas para minimizar su generación.

RESIDUOS PELIGROSOS (EN TONELADAS)

Empresa	2017											Total
	Total	Reutiliza- ción	Reciclaje	Compos- taje	Recupe- ración	Incineración	Inyección en pozos profundos	Relleno de Seguridad	Vertedero	Almacena- miento en Sitio	Otros	
Arauco	9.880,00	-	-	-	-	-	-	-	-	11.543,00	-	11.543,00
Abastible	471,79	7,20	-	-	-	48,80	-	-	-	467,00	187,60	710,60
Copec	S/I	-	-	-	-	-	-	779,78	-	-	-	779,78
Terpel	1.289,29	7,30	10,30	2.281,00	1,06	21,90	0,00	-	8,56	451,90	970,55	3.752,57
Arcoprime	S/I	-	-	-	-	-	-	89,01	-	-	-	89,01
Orizon	63,00	-	-	-	-	-	280,39	-	-	-	-	280,39
Empresas Copec	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	11.704,08	14,50	10,30	2.281,00	1,06	70,70	280,39	868,79	8,56	12.461,90	1.158,15	17.155,34

Empresa	2018											Total
	Total	Reutiliza- ción	Reciclaje	Compos- taje	Recupe- ración	Incineración	Inyección en pozos profundos	Relleno de Seguridad	Vertedero	Almacena- miento en Sitio	Otros	
Arauco	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12.718,00	-	12.718,00
Abastible	29,00	1,00	-	-	-	38,00	-	641,64	-	39,00	161,00	909,64
Copec	-	-	-	-	-	-	-	1.258,25	-	-	-	1.258,25
Terpel ²⁶	702,94	-	4.320,27	-	8,93	-	-	-	3,48	450,57	0,69	5.486,88
Arcoprime	-	-	-	-	-	-	-	183,75	-	-	-	183,75
Orizon	-	216,27	-	-	-	-	-	86,65	-	-	-	302,92
Empresas Copec	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	731,94	217,27	4.320,27	-	46,93	-	-	2.124,83	3,48	13.207,57	161,69	20.859,49

²⁶No incluye residuos peligrosos de República Dominicana.

RESIDUOS NO PELIGROSOS (EN TONELADAS)

Empresa	2017											2018											
	Total	Reutiliza- ción	Reciclaje	Compostaje	Recupera- ción	Incineración	Inyección en pozos profundos	Vertedero	Almacena- miento en Sitio	Otros	Total	Total	Reutiliza- ción	Reciclaje	Compostaje	Recupera- ción	Incineración	Inyección en pozos profundos	Vertedero	Almacena- miento en Sitio	Otros	Total	
Arauco	467.869,00	-	-	100.707,00	-	-	-	398.012,00	-	-	498.719,00	498.719,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	498.719,00
Abastible	394,90	-	1.181,07	105,71	-	-	-	187,45	51,66	-	1.525,89	1.525,89	-	1.181,07	105,71	-	-	-	187,45	51,66	-	-	1.525,89
Copec	S/I	-	-	-	-	-	-	167,1	-	-	167,1	167,1	-	-	-	-	-	-	167,1	-	-	-	167,1
Terpel	7,71	0,94	1,47	-	-	-	49,50	2,79	-	-	54,69	54,69	0,94	1,47	-	-	-	49,50	2,79	-	-	-	54,69
Arcoprime	2.473,74	-	38,90	-	-	-	-	1.487,00	-	-	1.525,90	1.525,90	-	38,90	-	-	-	-	1.487,00	-	-	-	1.525,90
Orizon	2.094,38	-	577,20	-	-	-	-	5.918,00	-	-	6.495,20	6.495,20	-	577,20	-	-	-	-	5.918,00	-	-	-	6.495,20
Empresas Copec	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	472.839,73	0,94	1.798,64	100.812,71	-	-	49,50	405.774,34	51,66	-	508.487,78	508.487,78	0,94	1.798,64	100.812,71	-	-	49,50	405.774,34	51,66	-	-	508.487,78

Empresa	2019									
	Reutiliza- ción	Reciclaje	Compostaje	Recupera- ción	Incineración	Inyección en pozos profundos	Vertedero	Almacena- miento en Sitio	Otros	Total
Arauco	65.633,00	0,10	69.709,00	48.096,00	146.042,00	-	213.731,00	-	-	543.211,10
Abastible	48,70	1.227,59	-	-	-	-	122,30	59,29	-	1.457,88
Copec	-	52,00	-	-	-	-	394,00	-	-	446,00
Terpel	0,23	2,79	-	-	-	-	2,07	60,31	-	65,40
Arcoprime	-	195,30	17,40	-	-	-	956,50	-	-	1.169,20
Orizon	-	454,26	-	-	107,28	-	2.115,72	-	-	2.677,26
Empresas Copec	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	65.681,93	1.931,64	69.726,40	48.096,00	146.149,28	-	217.321,99	119,60	-	549.026,84

A nivel consolidado, la generación de residuos peligrosos se incrementó en 22% y los no peligrosos en 8% debido, principalmente, a un aumento en los residuos de Arauco, la incorporación de más centros de trabajo por parte de Copec y la consolidación de las operaciones de lubricantes en Colombia, Perú y Ecuador por parte de Terpel, como consecuencia de la adquisición de los activos de a ExxonMobil.

En el caso de Arauco, los principales residuos industriales no peligrosos del negocio de la celulosa son cenizas, arenas, residuos sólidos del proceso de caustificación, carbonato de cal, lodos de las plantas de tratamiento de efluentes y cortezas sucias, entre otros. Durante 2019, el 39% de ellos fueron valorizados gracias a

diversas alianzas externas. Los principales usos de estos residuos valorizados o nuevos subproductos son la elaboración de hormigones y cementos; mejorador de suelos; pH para predios forestales y agrícolas; y la elaboración de fertilizantes y microfertilizantes. En el negocio de maderas, en Chile, se implementó en 2019 un proyecto de reciclaje de los residuos de zunchos plásticos, los cuales son procesados por un tercero y, luego, enviados a un proveedor para que los incorpore nuevamente en el proceso de fabricación.

En tanto, en lo referido a los residuos peligrosos de la industria de celulosa, la compañía valoriza los aceites usados, transformándolos en un combustible alternativo para las calderas. Durante 2019, Arauco

llevó a cabo la instalación de plantas pilotos de valorización de residuos al interior de sus instalaciones productivas, así como mejoras operativas que permitieron la recuperación efectiva de cortezas para ser utilizadas como biomasa.



META:

En el negocio de celulosa, Arauco valorizó de forma externa el 39% de sus residuos sólidos industriales no peligrosos durante 2019, por lo que en 2020 espera alcanzar la meta del 50%.



La afiliada Abastible implementó en 2019 un proyecto de separación de residuos no peligrosos en la Planta Maipú y en la Oficina Central. La iniciativa consiste en separar los residuos por tipo y trasladarlos a una empresa para su posterior reciclaje o reutilización. De esta forma, la compañía busca disminuir significativamente el impacto al medio ambiente y reducir el envío de residuos a vertederos.

Por su parte, Copec cuenta con una iniciativa que tiene como objetivo hacerse cargo de los residuos generados en las tiendas de conveniencia, basándose en tres ejes de trabajo: el reciclaje de los desechos originados por los clientes y de la misma operación de la tienda; el cambio de embalajes de los productos por *ecopackaging*, y el compostaje. Al cierre de 2019, esta iniciativa se encontraba implementada en 34 tiendas.

En el caso de los residuos de los clientes, la compañía alcanzó a reciclar un total de 212 toneladas, cifra siete veces mayor a la registrada en 2018. De este total, el 76% correspondió a cartones y papeles y, el restante, a plásticos, vidrios, metales y tetra-packs. Por otra parte, en el eje de *ecopackaging*, se procedió al reemplazo de empaques, porta *hot dogs*, pocillos de salsa, platos y cubiertos plásticos, entre otros, por productos fabricados con

materiales más amigables con el medio ambiente tales como madera, papel, *bagasse* y PLA3 reciclada, estimándose un total de 136 toneladas reemplazadas al año. Además, se eliminaron bombillas y tapas plásticas y se dispusieron bolsas para basura y residuos de clientes fabricadas con material biodegradable.

Por último, en la línea de compostaje, se implementó un piloto en el Pronto de la estación de servicio de Las Condes, iniciativa que, dados los buenos resultados, será replicada en los próximos años en más de 30 locaciones.

En este contexto, cabe destacar que en diciembre de 2019, Pronto Copec recibió el sello “Chao bombillas” por parte del Ministerio del Medio Ambiente de Chile, por haber dejado de entregar en un año y medio cinco millones de bombillas plásticas.



Via Limpia: Líder en el manejo integral de residuos peligrosos a nivel nacional

La afiliada Via Limpia de Copec entrega servicios de asesoría, transporte, almacenamiento y disposición final de residuos peligrosos y no peligrosos desde Arica a Punta Arenas, ofreciendo una solución responsable y de alta especialización en el retiro de aceites lubricantes usados, grasas, envases, aguas y sólidos. Los residuos son dispuestos en destinos autorizados, para su posterior almacenaje, reciclaje o disposición final.

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 MINSAL Generador-Transporte-Destino Final). La empresa cuenta con un sistema de gestión certificado según las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 y su equipo, altamente calificado, asegura a los clientes el cumplimiento normativo y la trazabilidad de sus residuos.

Finalmente, Orizon forma parte del Acuerdo de Producción Limpia junto a otras compañías pesqueras de la zona, reafirmando su compromiso con la reducción de residuos. A través de este programa, las empresas participan en actividades de limpieza de playas, a fin de contribuir a un entorno libre de desechos y creando conciencia en las comunidades vecinas sobre temas de protección del medio acuático.

7.8

Efluentes

El monitoreo de los residuos industriales líquidos de las plantas es otro pilar fundamental de la gestión operacional de las compañías.

En este sentido, Arauco cuenta con tecnología para el tratamiento primario y secundario de sus efluentes líquidos en todas sus instalaciones de celulosa. A lo anterior, se suma un tratamiento terciario, permanente para la Planta Valdivia. Paralelamente, las plantas del negocio de maderas tratan sus efluentes, ya sea en los sistemas de las plantas de celulosa o en sistemas propios.

Complementariamente, en el primer semestre del 2019, se concretó la puesta en marcha de la nueva planta de efluentes del complejo Arauco, reemplazando así la laguna de aireación por una nueva de lodos activados. Esto permitió mejorar los estándares de tratamiento de los efluentes de la actual planta de celulosa y su ampliación definida en el proyecto MAPA. Por otro lado, la compañía cuenta con rigurosos controles operacionales en las áreas de procesos para asegurar una correcta operación de las plantas de tratamiento de sus instalaciones. Complementariamente, en los

complejos de Licancel y Nueva Aldea y, en conjunto con Bioforest, se iniciaron estudios para evaluar la reutilización de los efluentes tratados para fertiriego en predios forestales y agrícolas.

En Argentina, el Complejo Piray trata sus efluentes en un reactor biológico, sedimentador y laguna de ecualización para, posteriormente, descargar al arroyo Los Angelitos. En tanto, la Planta División Química descarga efluentes al río Paraná, luego de recibir tratamiento biológico. En Brasil y Norteamérica, las plantas de paneles poseen tratamiento biológico y sus efluentes son descargados a los ríos cercanos o a los sistemas de tratamiento de agua cercanos.

MILES DE M³ DE EFLUENTES

Empresa	2017			2018			2019		
	2017			2018			2019		
Arauco	130.300			132.400			136.041		
Orizon	12.812			13.365			13.505		
Terpel	540			956			147 ²⁷		
Abastible	22			6			7		
Total	143.674			146.627			149.700		

²⁷Información considera solo operaciones de Terpel en Ecuador.

7.9

Derrames

El derrame de productos es uno de los principales riesgos ambientales en las operaciones productivas de las afiliadas distribuidoras de combustibles. Así, Terpel y Copec cuentan con planes de contingencia que les permiten actuar oportunamente frente a este tipo de eventos, contando con planes de contingencia, brigadas de emergencia y desarrollando simulacros y capacitaciones para preparar a su personal para enfrentar tales situaciones. El objetivo es minimizar el impacto al medio ambiente y el riesgo a la seguridad de las personas y, al mismo tiempo, investigar y aprender de los eventos presentados.

En este contexto, durante 2019 Terpel realizó charlas de buenas prácticas, publicó reglas de conducta, instaló alarmas de sobrellenado en tanques e inició la construcción de minidiques con una capacidad mínima de 2.000 galones en los estanques que reciben el combustible por ductos.

En materia de derrames, en Terpel se produjeron un total de 16 eventos que, en conjunto, implicaron el vertimiento de 43 m³ de combustible. Cabe destacar que las operaciones en Ecuador y Perú no presentaron

derrames durante los últimos dos años.

En tanto, en Copec se originaron tres episodios de derrame, todos ellos generados por el volcamiento de camiones de empresas contratistas. Como consecuencias, se derramaron 12,7 m³ de combustible en ruta, oportunamente retirados luego de activar todos los protocolos de emergencia y remediación.

Arauco, por su parte, no registró derrames que hayan generado impactos significativos a cursos de agua o hábitats naturales. Sin embargo, se produjeron cinco eventos²⁸ que afectaron de manera acotada y menor al suelo, los que fueron rápidamente contenidos y removidos en forma oportuna. Los residuos generados producto de la mitigación de estos derrames fueron gestionados y dispuestos en lugares autorizados.

En el caso de las operaciones de Abastible en Chile, Colombia, Perú y Ecuador, al igual que las plantas de Orizon, no presentaron incidentes de derrames en sus operaciones durante 2019.

²⁸En Planta Arauco se registraron tres eventos (1.800 m³ de efluente vertido), uno en Planta Licancel y otro evento en Planta Puerto Esperanza.

Protección patrimonial y prevención de incendios forestales

En Arauco, para resguardar el patrimonio forestal de la empresa y apoyar a los vecinos, se han desarrollado e implementado programas de protección, prevención y combate de incendios forestales. El objetivo es reducir la ocurrencia de incendios y gestionar el combustible para disminuir su propagación.

En Chile, el plan de prevención y combate de incendios se estructura en cinco ejes específicos:

1. La prevención, que se materializa en iniciativas de educación y sensibilización de vecinos y trabajadores. En 2019, específicamente, se dictaron más de 700 talleres en escuelas, alcanzando una participación cercana a los 17.000 niños y se desarrollaron casi 400 actividades de difusión de las medidas de prevención, llegando con el mensaje a más de 15.000 adultos. Paralelamente, la empresa apoyó a la Red de Prevención Comunitaria, organización que articula el trabajo de 336 Comités Locales de Prevención en los cuales participan vecinos, autoridades y empresas.

2. La detección y patrullaje preventivo en días de alerta, tiene como objetivo el reforzamiento de las tareas de identificación temprana de incendios a través de la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas, como lo es una nueva central de incendios, dotada de moderna tecnología tales como cámaras fijas, cámaras 360° robot, entre otros. Además, la compañía coordina su operación en línea con otras centrales de protección públicas y privadas del país.

3. El fortalecimiento del combate contempla la mantención de recursos aéreos y terrestres de diferentes tipos para contener los focos de manera rápida y en su fase inicial; el despliegue de brigadas de combate nocturno, y el aumento progresivo de la capacidad de combate con agua, tanto terrestre como con aeronaves de diferente capacidad.

4. La gestión de la emergencia significa que durante los episodios de incendio todos los recursos están equipados con tecnología de conexión *online* e integrados bajo una plataforma informática de gestión y reportabilidad de

datos en un Sistema Comando de Incidentes que facilita la efectiva toma de decisiones.

5. La gestión del combustible implica la creación de una red estructural de protección en todo el territorio donde Arauco está presente, para generar barreras y puntos de control para los equipos de combate, es decir, cinturones de protección en zonas habitadas colindantes a las plantaciones y a centros forestales industriales.

Las plantaciones e instalaciones de Arauco en Argentina y Brasil cuentan con modelos de respuesta ante emergencias similares al de Chile. Adicionalmente, el programa de protección patrimonial está compuesto por los guardabosques forestales y jefes de área, que prestan un importante apoyo logístico al programa de incendios forestales y a otras áreas. Por último, el programa de protección fitosanitaria tiene como objetivo evitar el daño económico debido a la presencia de plagas en el patrimonio forestal e incluye la vigilancia, el diagnóstico y el control.

08

Compromiso con la comunidad

411-1 / 413-1

Inversión social	141
Relacionamiento y apoyo a las comunidades vecinas	142
Donaciones y aportes a la sociedad	146
Aporte a la educación	147
Voluntariado corporativo	152

8.1

Inversión social

Empresas Copec y sus afiliadas buscan aportar permanentemente con iniciativas concretas que creen impacto positivo en el bienestar y la calidad de vida de las personas.

Durante 2019, la contribución para el desarrollo de estas iniciativas alcanzó a US\$ 18,9 millones, cifra 17,0% menor a la invertida el año anterior. Del monto aportado, 23% estuvo destinado a fortalecer el relacionamiento comunitario y 40% fue aportado a diversos proyectos educacionales.

Inversión Comunitaria (en US\$)	2017	2018	2019
Arauco	12.772.000	13.933.950	9.980.000
Abastible	158.128	433.981	970.411
Copec	4.860.496	5.515.982	5.179.894
Terpel	1.970.443	1.827.355	1.769.736
Orizon	74.998	18.270	48.324
Arcoprime	39.157	29.837	2.233
Empresas Copec	1.134.447	1.065.842	984.750
Total	21.009.669	22.825.217	18.935.347



8.2

Relacionamiento y apoyo a las comunidades vecinas

Empresas Copec y sus afiliadas promueven el diálogo permanente, la participación y el desarrollo de redes colaborativas con las comunidades, buscando generar proyectos de valor compartido y crecimiento mutuo. Además, las compañías velan por detectar y minimizar los eventuales impactos negativos de sus operaciones y buscar oportunidades para contribuir al desarrollo local.

En esta línea, Arauco cuenta con una estrategia de relacionamiento que incentiva la colaboración y la generación de alianzas de manera de aportar a la generación local

de las distintas zonas donde se encuentran sus instalaciones.

Así, en el área forestal se implementó un monitoreo participativo que permite asegurar que las operaciones se realicen según los acuerdos de los procesos de consulta comunitaria.

Adicionalmente, en Chile, con el fin de conocer la percepción de sus vecinos respecto del presente y futuro de sus localidades, la compañía aplica en las comunas prioritarias el Índice de Reputación Local (INRELA), recopilando información relevante para la gestión del negocio.

Programa de relacionamiento con comunidades indígenas en Chile y Argentina		
El programa de relacionamiento con el pueblo mapuche de Arauco en Chile, desarrollado a partir de un proceso participativo, establece los mecanismos de vinculación con 404 comunidades originarias ubicadas en cuatro regiones del país desde una lógica de valor compartido y priorizando los intereses comunes de largo plazo. Adicionalmente, en 2019, el Plan de Formación para colaboradores de Arauco estuvo	enfocado en temáticas de cultura mapuche y capacidades para el relacionamiento intercultural, alcanzando a más de 200 personas que tienen directa relación con dichas comunidades. Asimismo, la compañía apoyó a la Fundación Aitue, la cual basa su trabajo en el soporte al conocimiento y políticas públicas relativas a los pueblos indígenas de Chile.	Por otra parte, en Argentina, Arauco cuenta con un programa de relacionamiento cuyo propósito es generar un vínculo entre la empresa y la comunidad Mbyá Guaraní, facilitando el acceso y la utilización de los recursos que tradicionalmente ocupan dentro del patrimonio de la compañía. Fruto de este vínculo, se ha logrado identificar más de 20 Áreas de Alto Valor de Conservación (AAVC) de interés mutuo.



Desarrollo de la comunidad del proyecto MAPA

Durante la etapa de construcción del proyecto MAPA, y con el objetivo de favorecer la empleabilidad, el emprendimiento y el capital humano, Arauco implementó un conjunto de iniciativas centrando su esfuerzo en cuatro comunas prioritarias de la Región del Biobío (Arauco, Lota, Los Álamos y Curanilahue).

Por una parte, se creó la Agencia E+E para potenciar el emprendimiento local y hacerlo compatible con las necesidades de los colaboradores y empresas contratistas y, al mismo tiempo, incrementar la empleabilidad de la zona. De esa manera, a diciembre de 2019, el 27% de la dotación total del proyecto correspondían a contratación local (Arauco: 689 personas; Los Álamos: 67 personas; Curanilahue:

197 personas; Lota: 524 personas), y cerca del 80% pertenecía a la Región del Biobío.

Asimismo, la afiliada ha generado programas de capacitación para la población y proyectos de coordinación que apuntan a abastecer la oferta de servicios de alojamiento y alimentación, fortalecer el emprendimiento de la zona e impulsar a otros a tomar la decisión de ofrecer servicios con una perspectiva de desarrollo de largo plazo, suministrando las necesidades de la planta.

Por otro lado, MAPA cuenta con una amplia cartera de proyectos de desarrollo local diseñados junto con la comunidad, en el marco del proceso de participación ciudadana y en otros posteriores de trabajo

colaborativo. Estos proyectos pretenden proporcionar infraestructura, equipamiento, desarrollo productivo, educación y cultura, contribuyendo al desarrollo local con una mirada de construcción de valor compartido, beneficiando así a las comunidades, incluyendo a los pueblos originarios.

En total, la compañía impulsará 30 proyectos sociales, entre los que destacan la construcción de una planta de tratamiento de aguas servidas en Laraquete, el desarrollo de proyectos de agua potable rural en Horcones y Chillancito, la entrega de equipamiento deportivo, el mejoramiento de áreas comunes, y el apoyo al desarrollo de la pesca artesanal y de al menos nueve centros vecinales en distintas localidades de la comuna de Arauco, entre otros.

Otra de las iniciativas destacadas de apoyo a la comunidad de Arauco es el programa Recolectores del Bosque, que impacta a más de 400 recolectores de productos forestales no madereros (PFNM) en 20 comunas de Chile. Este tiene por objetivo impulsar, difundir y promover la profesionalización de este oficio como una actividad económica sostenible y responsable. Para ello, se llevan a cabo trabajos asociativos y articulados entre distintos actores, fortaleciendo sus capacidades, entregando herramientas de emprendimiento e innovación a los procesos productivos y contribuyendo al desarrollo local.

Por otro lado, el programa Desafío Agua, desarrollado con el fin de facilitar el acceso al agua para consumo humano, ha beneficiado a 27 mil personas en 44 comunas, a través de la gestión de 131 proyectos, entre los que se encuentran mejoras de sistemas de agua potable en comunidades y escuelas, diseños de ingeniería y estudios hidrogeológicos, entre otros.

Otra iniciativa emblemática de Arauco en Chile es su programa de Vivienda, que busca apoyar a sus colaboradores directos, trabajadores de empresas proveedoras de servicios y sus respectivas familias con planes de acompañamiento en la postulación de subsidios públicos

y asesoría en la búsqueda y evaluación de terrenos para viviendas. Así, durante 2019 fueron entregadas 216 nuevas viviendas, se inició la construcción de 714 y fueron postulados a subsidio 2 proyectos. Desde que se inició el programa, se han construido 1.750 viviendas en total.

Por su parte, Copec tiene un sistema de gestión socio-comunitario que busca ir más allá de los requerimientos regulatorios y contribuir a mejorar la calidad de vida de los vecinos de sus 14 plantas de almacenamiento de combustibles y lubricantes. Esta metodología, además, incluye indicadores de riesgo, cumplimiento normativo, capital social e impacto socio-comunitario. Complementariamente, Copec cuenta con proyectos en beneficio de la comunidad vecina a faenas mineras e industriales donde está presente, los que se desarrollan de manera conjunta con los clientes.

Asimismo, Terpel posee una Política de Buen Vecino, la que sienta las bases de su estrategia de inversión social, establece los objetivos, cronograma, presupuesto, instancias y personas responsables de la gestión, así como las condiciones de implementación y los criterios de actuación. Esta directriz aplica para todos los responsables

del relacionamiento con las comunidades vecinas a las operaciones de la compañía en Colombia.

Adicionalmente, Terpel tiene un rol activo en la reconciliación y construcción de la paz en Colombia, para lo cual estructuró el programa "Restaurando Sueños" el cual, desde hace seis años mantiene diferentes frentes de trabajo con población reintegrada. De esta forma, se generan oportunidades de empleo en las estaciones de servicio, se acompaña la conformación de microempresas y proyectos productivos, y se organizan ferias comerciales para la promoción de sus productos y servicios. En 2019, se contrataron más de 200 personas en las estaciones de servicio y 50 empresarios participaron en las ferias comerciales.

En tanto, Duragas, afiliada ecuatoriana de Abastible, realizó en 2019 un estudio de línea de base social en dos localidades donde operan sus plantas de envasado, con el fin de lograr determinar campos de acción en los cuales la compañía podría trabajar con las comunidades. En Santo Domingo se analizó la situación de la comunidad de Río Verde para preparar planes de relacionamiento e intervención comunitaria acordes a sus necesidades. En Guayaquil se realizó un estudio para conocer la

situación de la legalización de los asentamientos de la comunidad Jardines del Salado y la situación de uso de suelos de los sectores colindantes a las oficinas de El Salitral. Por su parte, Solgas, en Perú, desarrolló proyectos de sembrado de árboles y campañas de salud para vecinos de la planta Ventanilla.

Por otro lado, Orizon cuenta con una política de relacionamiento comunitario que exige la vinculación permanente con las comunidades vecinas a las instalaciones y con el mundo artesanal ligado a la actividad pesquera, con el fin de comprender a tiempo las necesidades de la población y visualizar las oportunidades de desarrollo de organizaciones comunitarias, sindicatos artesanales, proveedores y juntas de vecinos, entre otros actores. Durante 2019, se elaboraron planes anuales de trabajo que tuvieron como ejes principales la participación en el Programa de Recuperación Ambiental y Social de Coronel; el apoyo en la celebración de festividades culturales, sociales y religiosas de la zona y, limpieza del borde costero y el desarrollo

de actividades navideñas para niños de las distintas organizaciones comunitarias. Asimismo, la compañía aportó con alimentos en conserva a dos hogares de ancianos y a un centro de prevención y riesgo de alcoholismo y drogadicción.

Cabe destacar que, en octubre de 2019, Orizon firmó un acuerdo con la Fundación Rekaba para apoyar la recolección y reciclaje de redes industriales en desuso. El convenio incluye el desarrollo de un taller de reciclaje para las comunidades aledañas y el apoyo a un emprendimiento en la localidad de Lebu, Región del Biobío, para la recolección, limpieza y reciclaje de redes.

8.3

Donaciones y aportes a la sociedad

Durante 2019, Abastible colaboró con el Ministerio de Desarrollo Social y Familia en el Plan Invierno y Código Azul, que activa una red de albergues para brindar alojamiento, alimentación, vestuario y atención médica a personas en situación de calle. La compañía entregó 1.500 recargas de gas licuado de 15 kg. y 60 estufas rodantes, contribuyendo a la dotación de calefacción y de agua caliente en albergues de todo el país. Adicionalmente, y en el marco del contexto social de Chile, en noviembre, la afiliada entregó 1.000 cajas de mercadería a

trabajadores externos como reconocimiento a su compromiso.

Orizon, anualmente, contribuye con el Hogar de Cristo, Fundación Las Rosas y, desde 2019, se incorporó al programa piloto de la Sociedad Nacional de Pesca (Sonapesca) para ir en apoyo de 21 niños y adolescentes que viven en el Centro “Óscar Pereira”, en la Región de Coquimbo, y que forma parte de la red Sename. La iniciativa, busca aportar entregando alimentos saludables, mejorando la infraestructura y acompañando el desarrollo integral de los niños.



8.4

Aporte a la educación

Fomentando una educación de calidad

Desde hace 13 años, Empresas Copec y sus afiliadas apoyan a la Fundación Belén Educa¹, entregando recursos financieros y participando activamente en sus proyectos. Se trata de una institución que posee 11 establecimientos educacionales ubicados en comunas vulnerables de la Región Metropolitana y 1 colegio en la Región de los Ríos, abarcando a más de 14 mil alumnos.

Dentro de las iniciativas llevadas a cabo, destaca el Programa de Tutorías, instancia que busca orientar a los alumnos de cuarto medio en su desarrollo profesional, y donde ejecutivos de Empresas Copec y sus afiliadas se reúnen mensualmente con los estudiantes durante una hora.

Por su parte, y por tercer año consecutivo, un grupo de 12 ejecutivos de Empresas Copec y sus afiliadas participaron en el programa de charlas magistrales, visitando

a 350 estudiantes de primero a cuarto medio del Colegio Cardenal José María Caro, en La Pintana. En dicha oportunidad, los alumnos tuvieron la posibilidad de escuchar experiencias, recibir consejos y aclarar inquietudes sobre temas relacionados con la toma de decisiones, vocación, carrera y empleo.

Paralelamente, cada año se hace entrega de la Beca Anacleto Angelini Fabbri, la que es otorgada al alumno más destacado de cada establecimiento para financiar la totalidad de sus estudios superiores en un Centro de Formación Técnica o un Instituto Profesional. En 2019, ocho estudiantes egresados de los colegios de la Fundación recibieron la beca, como reconocimiento a su esfuerzo, perseverancia y compromiso. Cabe destacar que otros 98 ex alumnos han obtenido este beneficio en años anteriores, de los cuales 38 ya están titulados.

¹ www.beleneduca.cl



Programas de liderazgo colectivo en la educación

En 2019, Empresas Copec continuó apoyando a Enseña Chile², institución encargada de seleccionar y formar a jóvenes profesionales que desean dedicar sus primeros años laborales a enseñar en escuelas vulnerables, de manera de construir una red de agentes de cambio capaces de impactar en el sistema educacional. Al término de 2019, Enseña Chile ha beneficiado a más de 150 mil estudiantes en nueve regiones del país.

Arauco, por su parte, contribuye a la educación a través de la Fundación Educacional Arauco³,

organización que diseña e implementa programas de formación docente en las comunas del Maule, Biobío y Los Ríos, con el objetivo de entregar mejores oportunidades de desarrollo a niños y jóvenes. Con sus 30 años de trayectoria ha llevado a cabo 79 programas educacionales en 34 comunas, beneficiando a 575 escuelas y más de 101 mil niños y niñas. Además, desde 1981, la compañía administra los colegios Arauco, Constitución y Cholguán, los que, en conjunto, tienen más de 1.200 alumnos. Estos establecimientos están abiertos a la comunidad y, año a año,

son reconocidos a nivel nacional por su rendimiento y excelencia académica.

En Brasil, Arauco apoya al Programa Formación Continuada de Profesores que tiene como objetivo ayudar a mantener y/o mejorar el Índice de Desarrollo de la Educación Básica (IDEB). En 2019, el Programa se aplicó en 14 municipios y contó con la participación de 2.857 profesores. En ese mismo país, y en seis municipios distintos, la afiliada aportó a la sensibilización ambiental de 650 estudiantes de la red municipal.

² www.ensenachile.cl
³ www.fundacionarauco.cl

Formación Dual: educación y práctica

A través de una alianza estratégica entre la afiliada Arauco y Duoc UC, surgió el Campus Arauco, centro de formación que vincula la educación con la preparación práctica en el lugar de trabajo, buscando generar alternativas de formación técnico-profesional. Durante 2019, se tituló la segunda generación de 130 alumnos de las carreras de Mantenimiento, Administración y Prevención de Riesgos, y se graduó la primera generación de 37 estudiantes de las carreras de Mantenimiento con modalidad dual. Cabe destacar que en 2019 se amplió esta modalidad de formación dual a la Sede Duoc UC San Andrés Concepción y a los complejos de Nueva Aldea y Trupán Cholguán.

Por otro lado, con el objetivo de preparar a las personas que integrarán el equipo que

operará la nueva Línea 3 de Planta Arauco, la compañía implementó el Programa de Formación MAPA. A la fecha, se han formado alrededor de 190 trabajadores para el área de Operaciones, otorgándoles las herramientas necesarias para enfrentar el desafío de la puesta en marcha de la planta.

Asimismo, Orizon mantiene convenios con distintas instituciones de formación en especialidades ligadas a la industria, para el desarrollo de prácticas profesionales o tesis, con la finalidad de recibir alumnos para que puedan completar su formación académica y profesional. En el marco del Programa de Alternancia Dual, y en conjunto con el Duoc UC, se comenzó a evaluar la factibilidad de implementar el modelo en carreras de Técnico en

Mantenimiento Electromecánica y Técnico en Electricidad y Automatización Industrial. El diagnóstico de factibilidad ha sido positivo, lo que permitirá que, a partir del próximo año, se implemente el modelo de alternancia dual en la empresa.

Adicionalmente, en 2019 Orizon firmó un convenio de colaboración con el Centro de Educación y Capacitación de la Universidad Católica del Norte – CEDUC, para estrechar vínculos para el desarrollo de proyectos de colaboración conjunta orientados a mejorar las competencias y capacidades de capital humano de la empresa y a potenciar la empleabilidad de futuros técnicos profesionales titulados en el CEDUC. Ello, a través del desarrollo de sus prácticas profesionales en las distintas áreas de la afiliada.



Incentivando la lectura en Chile

El compromiso de Copec con la comunidad, la educación y la cultura, se consolidó en 2011 con la creación del programa Viva Leer⁴ de la mano de la Fundación la Fuente y que, con el paso del tiempo, se ha constituido como la iniciativa de fomento lector más grande del país. Su propósito es promover los hábitos lectores en niños y jóvenes del país. El programa cuenta con tres líneas de intervención: la venta de libros

en estaciones de servicio, la instalación de bibliotecas escolares en escuelas vulnerables y abiertas a la comunidad y el desarrollo de cuentos digitales.

En 2018, se puso en marcha una segunda etapa de construcción de bibliotecas escolares, la que contempla la implementación de 45 nuevas bibliotecas a lo largo de todo Chile en un periodo de 5 años. Durante

2019, se logró implementar el proyecto en tres escuelas, consolidándose así una red de 94 bibliotecas, con 180 mil libros y 41 mil familias y alumnos beneficiados.

De igual manera, la plataforma web “Cuento Contigo” busca estimular el interés por la literatura y el vínculo afectivo padre-hijo, a través de una plataforma gratuita que pone a disposición 21 cuentos digitales interactivos.

⁴www.vivaleercopec.cl

Educando para transformar vidas

Durante 15 años, a través de la Fundación Terpel, la afiliada ha buscado mejorar la calidad de la educación en el territorio colombiano y, particularmente, de aquellos niños y jóvenes estudiantes en condición de vulnerabilidad. En 2019, alcanzó a beneficiar a más de un millón de personas, llevando a cabo cinco programas educativos de alto impacto que tienen por objetivo robustecer competencias en niños y jóvenes en condición de vulnerabilidad.

Algunas iniciativas destacadas de la Fundación son:

1. El programa Diseña el Cambio tiene como objetivo ofrecer a niños y jóvenes la oportunidad de expresar sus

propias ideas para impactar el mundo y ponerlas en práctica, potenciando las competencias socioemocionales de estudiantes de instituciones educativas oficiales.

2. El programa Escuelas que Aprenden® busca fortalecer a instituciones educativas en temas directivos, académicos, pedagógico-didáctico y comunitarios, particularmente en matemáticas y lenguaje.

3. El programa Líder en Mí es un modelo de reforzamiento del liderazgo incorporado en las actividades educativas de los niños de primaria.

4. El programa Aventura de Letras tiene como objetivo construir bibliotecas en instituciones educativas oficiales, e implementar actividades que contribuyan a fomentar la lectura de niños y jóvenes estudiantes.

5. El programa Mi Futuro Ahora es un fondo de educación creado para apoyar la formación técnica, tecnológica y técnico-laboral de isleros, atendedores de Altoque o sus hijos, financiando hasta el 80% del valor total de su educación y brindando acompañamiento psicosocial y económico a los beneficiarios hasta su graduación.

⁵www.fundacionterpel.org

8.5

Voluntariado corporativo

Empresa	2017		2018		2019	
	Número de participantes	Horas de Voluntariado	Número de participantes	Horas de Voluntariado	Número de participantes	Horas de Voluntariado
Arauco	400	S/I	300	S/I	191	1.934
Abastible	95	2.075	762	1.607	450	2.061
Copec	-	-	144	576	79	632
Terpel	527	14.723	724	7.566	790	7.130
Orizon	27	126	38	318	40	295
Empresas Copec	5	30	7	42	19	102
Total	1.054	16.954	1.976	10.109	1.569	12.154
Horas promedio de voluntariado		1,65		3,07		2,70

Durante el pasado ejercicio, 1.569 colaboradores de Empresas Copec y sus afiliadas participaron en iniciativas de voluntariado corporativo.

Dentro de ellas se destaca la actividad solidaria realizada por colaboradores de Empresas Copec con motivo de la celebración de Navidad con niños en situación vulnerable, la que tuvo como finalidad recolectar dinero para apoyar al hogar “Las Creches”, institución que acoge a niñas y adolescentes en riesgo social, de 5 a 18 años. Con el dinero recaudado se compraron productos de necesidad básica, tales como campanas de cocina, batidoras, cubiertos, ropa y libros.

Por su parte, Terpel centró sus esfuerzos de voluntariado en la mejora de infraestructura de ocho instituciones educativas

y dos bibliotecas en Colombia, beneficiando a más de 8.800 estudiantes. Además, los colaboradores trabajaron en la recuperación de espacios para la ciudadanía, mediante la limpieza de playas y en actividades de promoción de la diversidad e inclusión junto con la Fundación Best Buddies, especializada en apoyar a personas en condición de discapacidad cognitiva.

En Chile, 30 trabajadores de Abastible colaboraron en la reparación de la cancha de fútbol del Club Deportivo “Campos de Batalla” cercano a la Planta Maipú, en la Región Metropolitana, trabajando en el cierre perimetral y arreglo de graderías. Adicionalmente, con el propósito de contribuir al Plan Invierno y Código Azul del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 60 colaboradores de la compañía

participaron de actividades de voluntariado, visitando y compartiendo con los residentes de 12 albergues a lo largo del país.

Asimismo, Duragas organizó dos jornadas de voluntariado. La primera estuvo dirigida a la Fundación Soldaditos de Dios, una casa-hogar de acogida para niños con cáncer, donde, además de colaborar con juguetes e infraestructura, los voluntarios realizaron actividades lúdicas y de esparcimiento. La segunda actividad estuvo orientada a visitar y acompañar a personas de la tercera edad del Hogar San José.

A través de la Fundación Acerca Redes, la afiliada Arauco en Chile impulsa la participación de sus colaboradores en proyectos de voluntariado corporativo con fondos concursables de la empresa. Así, durante 2019, se desarrollaron

43 fondos concursables con la participación de 191 trabajadores, lo que significó 1.934 horas de voluntariado.

En México, voluntarios de Arauco participaron en actividades de rescate de áreas públicas, reforestación, y sensibilización ambiental en áreas cercanas a los complejos industriales ubicados en Durango, Lerma y Zitácuaro. En Argentina, por su parte, a través de una Convocatoria de Iniciativas, la afiliada invitó a los colaboradores a proponer acciones concretas para transformar positivamente la comunidad. Así, equipos de diversas áreas plantearon 18 acciones de voluntariado, de las cuales se seleccionaron tres ideas ganadoras que se llevarán a cabo en 2020.

Finalmente, Copec lanzó el programa Somos Voluntarios, realizando su primera intervención de la mano de la ONG Un Techo para Chile, donde 72 colaboradores participaron en la reconstrucción de una sede social en la comuna de Lampa, Región Metropolitana. Además, en el marco de la crisis social del país, colaboradores del edificio corporativo de Copec visitaron y acompañaron a los trabajadores de las estaciones de servicio violentadas, repartiendo sándwiches, bebidas y dulces, tanto a concesionarios como a atendedores.



09

Colaboradores
comprometidos

102-8 / 102-41 / 401-1 / 403-1 / 403-2 / 404-1 /
404-2 / 404-3 / 405-1 / 407-1 / 412-1

Creación de empleo y fomento de la diversidad	156
Contratación, rotación y movilidad interna	161
Salud y seguridad laboral	163
Derechos humanos y libertad de asociación	167
Desarrollo de carrera	169
Clima laboral	172



En Empresas Copec y sus afiliadas el desarrollo y crecimiento profesional de sus colaboradores constituye un tema prioritario en la gestión. Es por ello que cada año se implementan diversas iniciativas promoviendo la formación profesional, el trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales. Asimismo, las compañías mantienen un firme compromiso con la seguridad y salud ocupacional de los trabajadores, tal como lo manifiestan la Política de Sostenibilidad y los valores corporativos.

El respeto a la dignidad de las personas y el rechazo de actitudes discriminatorias por consideraciones de raza, religión, género, edad, orientación sexual, nacionalidad, estado civil y discapacidad, deben primar tanto en las relaciones con los colaboradores como en los procesos de selección. Para garantizar el cumplimiento de este compromiso, las empresas cuentan con canales eficaces para establecer denuncias y consultas, garantizando, al mismo tiempo, la protección de la identidad de las personas.

9.1

Creación de empleo y fomento de la diversidad

DOTACIÓN POR EMPRESA

Empresa	2017			2018			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Arauco	13.521	1.858	15.379	14.745	2.507	17.252	15.528	2.591	18.119
Abastible	2.684	753	3.437	3.258	808	4.066	3.302	843	4.145
Copec	675	254	929	712	263	975	743	297	1.040
Terpel	1.560	1.339	2.899	1.588	1.379	2.967	1.864	1.537	3.401
Arcoprime	1.674	2.898	4.572	2.050	3.047	5.097	2.382	2.912	5.294
Orizon	682	273	955	793	318	1.111	432	102	534
Empresas Copec	23	7	30	19	7	26	21	8	29
Total	20.819	7.382	28.201	23.165	8.329	31.494	24.272	8.290	32.562

La dotación consolidada, al cierre de 2019, alcanzó a 32.562 personas, cifra 3% mayor al año anterior. Este incremento se explica principalmente por la integración del negocio de lubricantes de ExxonMobil en Terpel Ecuador y Perú, compensado en parte por una menor dotación en Orizon debido a que, a partir de 2019, se dejó de contabilizar a los trabajadores

temporales y a los colaboradores asociados a las operaciones de producción y comercialización de mitilidos, ya que estos activos fueron transferidos a las compañías St. Andrews Smoky Delicacies S.A. y Empresa Pesquera Apiao S.A.

Por otro lado, a nivel consolidado, el 25% de los puestos de trabajo fueron ocupados por mujeres,

destacando especialmente las afiliadas Arcoprime y Terpel, donde dicho porcentaje se elevó a 55% y 45%, respectivamente. Por su parte, la mayor proporción de mujeres estuvo concentrada en los cargos técnicos y profesionales, alcanzando el 31%. A nivel ejecutivo, en tanto, esta proporción alcanzó 18%, lo que representa un descenso de 1% con respecto al año anterior.

Cabe destacar que Empresas Copec y sus afiliadas cuentan con métodos de selección que permiten identificar, atraer y retener los mejores talentos para cada cargo, de acuerdo con los desafíos del negocio. Por ejemplo, en Empresas Copec y Terpel existe como buena práctica que en todos los procesos finales de selección, al menos uno de los candidatos, sea una mujer. Por su parte, Arauco posee una Política de Reclutamiento y Selección que favorece la igualdad de oportunidades y entrega un estándar que promueve la transparencia, eficiencia y equidad en todos los procesos de selección, tanto en su modalidad externa como interna, garantizando cubrir los puestos vacantes con los mejores y más idóneos candidatos, según los perfiles y valores de la compañía. Abastible, en tanto, busca potenciar la equidad de género, con el fin de empoderar a las mujeres que trabajan en la industria del gas licuado,

incentivando el desarrollo de carrera y acompañándolas durante todos los desafíos que enfrentan, en las operaciones en Chile, Colombia, Ecuador y Perú.

Durante 2019, las compañías llevaron a cabo diversas iniciativas enfocadas al rol de la mujer en el trabajo. Entre ellas, destaca la implementación del programa de liderazgo femenino de Abastible, el que tiene por objetivo potenciar la diversidad y la inclusión de las mujeres en la empresa, y generar una cultura que valore la complementariedad de géneros en los equipos de trabajo. Este programa se inició con la generación de espacios de conversación con ejecutivas y charlas con personajes públicos connotados, a las que asistieron más de 120 colaboradores. Adicionalmente, el programa busca promover el desarrollo profesional femenino a través de planes de formación personal y la inclusión en áreas y equipos predominantemente masculinos.

Asimismo, Abastible desarrolló un programa para generar una cultura de “Corresponsabilidad Parental”, que busca fomentar la valoración de roles compartidos en la familia. Para ello, implementó el beneficio “Paternidad Activa”, el que permite que los hombres puedan participar en el proceso de cuidado y apego de los hijos. Este beneficio comprende el adelanto de dos horas del término de la jornada laboral, la opción de tomar medio día de permiso para asistir a los controles de niño sano y permisos especiales para el cuidado por enfermedad. Así, en este primer año de creación, el 80% de los trabajadores que fueron padres hicieron uso de este beneficio.

En relación al rango etario, el 40% de los colaboradores eran mayores de 40 años y 35% tenían entre 30 y 40 años. Respecto a 2018, el porcentaje de jóvenes menores de 30 años permaneció constante en 25%.

DOTACIÓN POR TIPO DE CARGO

Empresa	2017		2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Ejecutivos y Gerentes	82%	18%	81%	19%	82%	18%
Profesionales y técnicos	71%	29%	69%	31%	69%	31%
Otros Trabajadores	75%	25%	75%	25%	77%	23%
Total	74%	26%	74%	26%	75%	25%

DOTACIÓN POR EDAD

	2017	2018	2019
Menores de 30 años	25%	25%	25%
Entre 30 y 40 años	36%	33%	35%
Mayores de 40 años	39%	42%	40%

Dotación por país

México y Estados Unidos

	Hombres	Mujeres	Total
2017	1.373	299	1.672
2018	1.558	307	1.865
2019	2.189	435	2.624

Panamá

	Hombres	Mujeres	Total
2017	466	555	1.021
2018	436	561	997
2019	454	607	1.061

Ecuador

	Hombres	Mujeres	Total
2017	348	77	425
2018	364	86	450
2019	421	102	523

Perú

	Hombres	Mujeres	Total
2017	557	376	933
2018	614	381	995
2019	761	486	1.247

Otros

	Hombres	Mujeres	Total
2017	106	32	138
2018	78	15	93
2019	78	16	94

TOTAL DOTACIÓN POR AÑO

	Hombres	Mujeres	Total
2017	20.819	7.382	28.201
2018	23.166	8.328	31.494
2019	24.272	8.290	32.562

Colombia

	Hombres	Mujeres	Total
2017	1.833	773	2.606
2018	2.272	852	3.124
2019	2.330	863	3.193

Brasil

	Hombres	Mujeres	Total
2017	2.619	381	3.000
2018	2.563	310	2.873
2019	2.501	306	2.807

Uruguay

	Hombres	Mujeres	Total
2017	215	106	321
2018	458	228	686
2019	432	194	626

Argentina

	Hombres	Mujeres	Total
2017	1.365	129	1.494
2018	1.396	139	1.535
2019	1.567	146	1.713

Chile

	Hombres	Mujeres	Total
2017	11.937	4.654	16.591
2018	13.427	5.449	18.876
2019	13.539	5.135	18.674

Respecto al tipo de relación laboral, durante 2019 se incrementó el porcentaje de colaboradores con contratos indefinidos, alcanzando 94% a nivel consolidado.

TIPO DE CONTRATO

	2017		2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Contrato Indefinido	92%	83%	92%	86%	95%	93%
Contrato a plazo	8%	17%	8%	14%	5%	7%

En Empresas Copec y sus afiliadas las políticas de reclutamiento y selección buscan favorecer la igualdad de oportunidades, basándose en principios de transparencia, equidad y no discriminación, tanto para candidatos externos como internos.

En el ámbito de la inclusión, cabe destacar que, al cierre de 2019, la dotación consolidada registraba el 1,1% de colaboradores con

discapacidad, cifra superior a la registrada en 2018. De este total, 74% eran hombres.

En este contexto, es importante mencionar que las compañías han implementado iniciativas que buscan fomentar la inclusión laboral. Entre ellas, se destaca el Programa de Inclusión de la afiliada Arauco, el que entrega apoyo y beneficios adicionales a los asignados a nivel estatal a sus colaboradores con

discapacidad. Adicionalmente, Terpel y Copec realizaron alianzas con la Fundación Best Buddies para incorporar personas con discapacidad cognitiva a su dotación y apoyarlos en el proceso de integración, así como también aportar a la compañía conocimiento en la adaptación de los procesos de selección, capacitación de los equipos y en la contratación efectiva de personas con discapacidad.

DOTACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Empresa	2017	2018	2019
Arauco	120	214	209
Abastible	14	24	31
Copec	1	2	5
Terpel	12	19	22
Arcoprime	0	51	71
Orizon	7	8	20
Empresas Copec	0	0	0
Total	154	318	358
Porcentaje del total de dotación	0,5%	1,0%	1,1%



META

Con el objetivo de aportar al desarrollo de ambientes laborales diversos, la afiliada Copec desarrollará una Política de Diversidad e Inclusión.

En cuanto a los criterios de remuneración, las compañías consideran principios éticos y técnicos de valorización de cargos, permitiendo cumplir así con las premisas de equidad interna y competitividad externa. Anualmente, cada empresa revisa su estructura de compensaciones, buscando adecuar los niveles de renta con las dinámicas del mercado laboral de cada país, considerando también las oportunidades de desarrollo de cada persona en relación a su desempeño.

Empresas Copec y sus afiliadas remuneran a sus colaboradores con rentas y beneficios acordes al mercado y con salarios que superan al Salario Mínimo Nacional en cada uno de los países donde opera. Cabe destacar que la remuneración mínima cancelada por Empresas Copec durante 2019, sin considerar bonos y otros variables, equivalió a 228,8% del sueldo mínimo bruto de Chile, el que alcanzó a \$301.000 al 31 de diciembre de 2019.



9.2

Contratación, rotación y movilidad interna

Durante 2019, a nivel consolidado, se contrató un total de 5.099 personas, cifra 13% menor a la registrada el año anterior. De ellas, 27% fueron mujeres. Los egresos, en tanto, alcanzaron a 4.573 colaboradores, de los cuales 25% eran mujeres.

Por otro lado, la tasa de contratación, que mide los ingresos sobre la dotación al 31 de diciembre de cada año, alcanzó a 19%, mientras que la tasa de rotación, la cual se calcula considerando los egresos acumulados sobre la dotación al final del ejercicio, llegó a 17%.

TASA DE CONTRATACIÓN¹

Empresa	2017			2018			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Arauco	S/I	S/I	7%	18%	37%	21%	15%	17%	15%
Abastible	16%	24%	30%	22%	19%	21%	21%	25%	22%
Copec	10%	7%	9%	11%	10%	11%	10%	16%	12%
Terpel	28%	37%	32%	28%	43%	35%	33%	41%	36%
Orizon	13%	12%	12%	5%	7%	6%	9%	23%	11%
Empresas Copec	26%	0%	20%	0%	0%	0%	19%	13%	17%
Total	4%	9%	12%	18%	34%	21%	17%	25%	19%

TASA DE ROTACIÓN²

Empresa	2017			2018			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Arauco	S/I	S/I	0%	11%	15%	11%	14%	17%	14%
Abastible	12%	16%	20%	14%	18%	15%	21%	17%	20%
Copec	7%	8%	7%	6%	6%	6%	7%	6%	6%
Terpel	21%	27%	24%	31%	47%	39%	25%	34%	29%
Orizon	6%	7%	6%	8%	8%	8%	23%	34%	25%
Empresas Copec	22%	0%	17%	11%	0%	8%	14%	0%	10%
Total	3%	7%	5%	12%	23%	15%	16%	22%	17%

¹Debido a la dinámica del negocio, la afiliada Arcoprime monitorea su tasa de contratación con otros indicadores, por lo tanto, no se presentan en la misma tabla.

²Debido a la dinámica del negocio, la afiliada Arcoprime monitorea su tasa de rotación con otros indicadores, por lo tanto, no se presentan en la misma tabla.

Adicionalmente, cabe señalar que del total de cargos disponibles durante 2019, 26% fue ocupado por postulantes internos.

CARGOS CUBIERTOS CON POSTULANTES INTERNOS³

Empresa	2017	2018	2019
Arauco	70%	S/I	31%
Abastible	18%	28%	21%
Copec	88%	59%	49%
Terpel	13%	12%	13%
Orizon	20%	22%	13%
Empresas Copec	0%	0%	44%
Total	36%	23%	26%

En este sentido, es importante destacar los programas de gestión de talentos y desarrollo profesional que las compañías realizan. Arauco, por ejemplo, fomenta y apoya el interés de los colaboradores en la búsqueda de mejores oportunidades de crecimiento profesional dentro de la compañía, reforzando el compromiso de las jefaturas para identificar candidatos que cuenten con un adecuado desempeño y potencial. De esta manera, durante 2019, un total de 1.238 personas asumieron

nuevas responsabilidades, en su mayoría en Chile y Brasil, gracias a promociones y concursos internos.

Por su parte, Abastible y sus afiliadas llevaron a cabo el primer concurso interno público a nivel regional, a través del cual se ejecutaron diversas acciones de desarrollo, formación y visibilidad. Lo anterior, permitió que se registrara un aumento de 25% en la cantidad de cargos ocupados por personal interno, respecto al año anterior.

En Colombia, el programa “Talento en Desarrollo” de Terpel, que busca disminuir la curva de aprendizaje y retener talento, permitió que 150 personas recibieran ascensos y el 74% de las vacantes fueran cubiertas por personal interno. Asimismo, se implementó la app “Calibrador de Talento”, la cual permite evaluar las competencias y valores organizacionales y aportar una mirada más integral, neutral y anónima de los candidatos que se presentan en las convocatorias internas.

³La movilidad interna en 2019 y 2018 se calculó como el número de puestos cubiertos internamente/(número de puestos cubiertos internamente + el número total de contrataciones).

9.3

Salud y seguridad laboral

Empresas Copec y sus afiliadas están comprometidas con la protección de la seguridad y la salud de todos sus colaboradores y del personal externo o contratistas que se desempeñan en sus instalaciones. Por ello, aplican programas y políticas que velan por un trabajo seguro y el bienestar de las personas, poniendo foco en el desarrollo de una cultura de protección y cuidado.

Arauco cuenta con un modelo de gestión de seguridad que se denomina “Juntos por una vida mejor”. Este modelo se cimenta sobre tres principios: Trabajadores Empoderados, Equipos Seguros y Trabajo Bien Hecho, y tiene como finalidad fomentar la constitución y funcionamiento de equipos donde los propios trabajadores asumen un rol protagónico sobre su resguardo y la seguridad de sus compañeros. Al mismo tiempo, un

Equipo Seguro que forma parte de la compañía, provee condiciones para un Trabajo Bien Hecho, es decir, seguro y productivo. Al cierre de 2019, se habían constituido 1.841 Equipos Seguros en Chile, Argentina, Brasil y México.

Paralelamente, y con el mismo propósito, Arauco desarrolla diversos programas de prevención tales como el tratamiento de Incidentes de Alto Potencial (IAP); la implementación de Estándares Operacionales Corporativos (EOC) y de las reglas claves de seguridad; el fortalecimiento de los liderazgos en seguridad, tales como *cascading safety*, contactos de seguridad y Safe Align; auditorías y campañas de seguridad, entre otras cosas.

Abastible, por su parte, publicó su *handbook* regional que contiene estándares de seguridad de

procesos y que forma parte de su Modelo de Gestión e Integridad Operacional, el que tiene como objetivo la detección de oportunidades de mejora para garantizar la seguridad de las personas y los procesos. Durante 2019, comenzó la fase de implementación del modelo, logrando establecer mejores planes contra incendios, evaluación de riesgos, bloqueo y etiquetado de equipos en mantenimiento, y gestión del cambio, entre otros. A ellos se suman la realización de campañas de seguridad prácticas y entretenidas, tales como "0+cero", "+ Seguridad" y "El reto de la seguridad".

A lo anterior, se agrega un estricto Sistema de Gestión de Seguridad, el que establece exigencias para el almacenamiento, transporte y entrega de gas licuado, y un



META

Arauco continuará trabajando por fomentar una cultura de Trabajo Bien Hecho y prevenir Incidentes de Alto Potencial. Asimismo, seguirá expandiendo el alcance del proyecto EHSM SAP a todos los países, una herramienta global única que se utiliza en el proceso de gestión de incidentes. Adicionalmente, la afiliada implementará el modelo “Juntos por una vida mejor” en Estados Unidos y Canadá, a lo que se suman la realización de controles asociados a la Política de Alcohol y Drogas.

Sistema Integrado de Emergencias en el Transporte, con el fin de prevenir accidentes en el proceso de traslado del producto y preparar a la compañía ante eventuales emergencias.

Adicionalmente, durante 2019, Abastible definió los indicadores de pérdidas de contención, categorizados como Tier 1, Tier 2 y Tier 3 según la gravedad de la fuga, tanto en sus instalaciones como en la de sus clientes, de manera de generar trazabilidad en los reportes e investigación de incidentes, junto con identificar oportunidades de mejora en los procesos operacionales e implementar una cultura de seguridad.

En Colombia, Norgas logró la certificación de OHSAS 18001 a ISO 45001 e implementó, dentro del programa “Vive la Seguridad”, cinco prácticas identificadas como críticas: permisos de trabajo, bloqueo y etiquetado de energías peligrosas, gestión de cambio, identificación de peligros operacionales y gestión de contratistas. Además, se realizaron intervenciones en el manejo manual de cargas con la participación de 715 colaboradores, con el fin de disminuir el esfuerzo de carga en promedio.

La afiliada Orizon, por su parte, implementó un Modelo de Gestión de Crisis con el propósito de definir un marco de acción que permita asegurar la prevención y gestión de situaciones que ponen en riesgo al personal, la continuidad operativa y la imagen de la compañía.

Copec, en tanto, cuenta con el área de Medio Ambiente, Prevención y Seguridad, responsable de realizar un análisis transversal de brechas de seguridad, investigar eventuales incidentes y adoptar medidas concretas para un modelo “cero falta”. Específicamente, en el transporte de combustibles, la compañía posee sistemas digitales que permiten supervisar a los conductores, de manera de precisar el nivel de somnolencia, distracción y eventos de micro sueño. Además, desde 2018, Copec implementó un sistema de telemetría que permite el control de existencias en línea y previene la ocurrencia de eventos de sobrellenado. Al mismo tiempo, en la planta de lubricantes, se mejoró el sistema de almacenamiento de sustancias peligrosas en el laboratorio de control de calidad y se instalaron dispositivos para el control de incendios.

Por otro lado, en las estaciones de servicio, Copec cuenta con

un equipo de asesores externos que, en 2019, realizaron 25 *workshops* con la participación de 70 colaboradores, en donde se reevaluaron los niveles de riesgos de las distintas actividades y se definieron una serie de medidas que se aplicarán en el periodo 2020-2021, con el fin de disminuir los riesgos residuales de las operaciones.

Finalmente, Terpel posee un sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo (SGSST) que busca prevenir accidentes y enfermedades laborales, además de generar hábitos de vida y trabajo saludable tales como: autocuidado, reporte oportuno de novedades en salud y seguridad, y actividad física en el lugar de trabajo. Gracias a este sistema es posible identificar peligros, evaluar y controlar los agentes y factores de riesgo, y asegurar el cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos.

Las afiliadas cuentan con el apoyo de 174 Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, que tienen como rol principal la identificación, análisis y prevención de accidentes y enfermedades profesionales. Estos estamentos están integrados por representantes de las empresas y de los trabajadores.

COMITÉS PARITARIOS DE HIGIENE Y SEGURIDAD

Empresa	2017	2018	2019
Arauco	29	33	67
Abastible	24	24	23
Copec	5	9	7
Terpel	5	5	5
Arcoprime	54	68 ⁴	67
Orizon	4	5 ⁵	4
Empresas Copec	0	1	1
Total	121	145	174

Empresa	Tasa de Siniestralidad (Colaboradores)			Tasa de Accidentabilidad (Colaboradores)		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Arauco	S/I	S/I	S/I	4,4	3,2	3,8
Abastible						
Chile	68,5	18,8	37,2	3,3	2,4	1,9
Perú	68,2	21,8	13,5	1,1	2,3	1,8
Colombia	-	0	0	0,4	0,5	0,4
Ecuador	145,0	99,7	143,8	19,0	7,9	7,7
Copec	12,1	1,3	6,0	0,7	0,4	0,2
Terpel ⁶	6,8	9,0	18,2	7,4	5,6	9,9
Arcoprime	54,6	66,1	40,5	4,0	4,1	3,2
Orizon	45,9	29,1	75,9	2,2	2,6	3,7
Empresas Copec	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

⁴Se modifica la información reportada en 2018 debido a un error de registro.

⁵Se modifica la información reportada en 2018 debido a un error de registro.

⁶Información considera solo operaciones de Terpel en Colombia.

Durante 2019, Arauco experimentó un aumento de 22% en el Índice de Frecuencia (IF) y una disminución de 22% en el Índice de Gravedad 3 (IG3), respecto de 2018. Asimismo, alcanzó un índice de 3,8 accidentes con tiempo perdido y 183,1 días perdidos por cada millón de horas personas trabajadas. A esto se suma que en 2019, ocho instalaciones habían alcanzado más de un año sin registrar accidentes. Sin embargo, en este mismo periodo, la compañía tuvo que lamentar

el fallecimiento por accidente laboral de un trabajador contratista que desarrollaba labores como Estrobero Jefe de Línea en la empresa contratista Antumapu.

Por su parte, Copec concluyó 2019 con un incremento en el indicador AMIK Transporte, que alcanzó los 0,31 incidentes por millones de kilómetros transportados y 7,0 incidentes por millones de metros cúbicos despachados (AMM3 Plantas).

En lo que respecta a accidentes laborales fatales, Copec tuvo que lamentar el fallecimiento de un conductor contratista, quien se dirigía a abastecer de combustible la estación de servicio ubicada en San Pedro de Atacama. Cabe mencionar que el resto de las afiliadas y Empresas Copec no sufrieron fatalidades durante 2019.

Empresa	Tasa de Siniestralidad (Contratistas)		Tasa de Accidentabilidad (Contratistas)	
	2018	2019	2018	2019
Arauco	S/I	S/I	S/I	S/I
Abastible				
Chile	122,6	40,0	6,6	2,9
Perú	10,2	5,1	1,0	0,8
Colombia	S/I	S/I	0,0	S/I
Ecuador	4,7	15,2	0,8	1,0
Copec	S/I	26,9	S/I	2,1
Terpel	2,2	4,0	0,8	0,4
Arcoprime	S/I	S/I	S/I	S/I
Orizon	S/I	S/I	S/I	S/I
Empresas Copec	0,0	0,0	0,0	0,0

9.4

Derechos humanos y libertad de asociación

El respeto por los Derechos Humanos convenidos internacionalmente es un valor intransable en la gestión de Empresas Copec y sus afiliadas. Es por ello que la Compañía cuenta con una Política de Derechos Humanos que busca incentivar una cooperación activa con los *stakeholders*, de manera de relacionarse responsablemente con el desarrollo social y humano del país. En ella queda de manifiesto el compromiso de Empresas Copec con el

respeto a la libertad sindical de los colaboradores, el completo rechazo al trabajo infantil y forzoso y la discriminación en todas sus formas, junto con el respeto a las normas legales existentes y la preocupación por promover ambientes de trabajo seguros.

Por su parte, Terpel también cuenta con una Política de Derechos Humanos, la cual está alineada con los principales instrumentos internacionales y es aplicable tanto para las

operaciones que realiza en Colombia y los demás países donde está presente, como a sus grupos de interés.

Al cierre de 2019, Empresas Copec, Abastible, Copec, Terpel, Arcoprime y Orizon contaban con 21 sindicatos que, en su conjunto, representan el 16% del total de colaboradores. En tanto, Arauco en Chile contaba con 31 sindicatos en los distintos negocios.

Empresa	2017		2018		2019	
	Nº Sindicatos	% Sindicalización	Nº Sindicatos	% Sindicalización	Nº Sindicatos	% Sindicalización
Arauco	36	30%	43	37%	31 ⁷	S /I
Abastible	6	27%	6	28%	6	28%
Copec	3	50%	3	52%	3	49%
Terpel	1	2%	1	1%	2	2%
Arcoprime	6	4%	4	3%	5	5%
Orizon	6	58%	6	57%	5 ⁸	63%
Empresas Copec	0	0%	0	0%	0	0%
Total	58	24%	63	28%	52	16% ⁹

⁷Información considera solo sindicatos de Arauco en Chile.
⁸Cantidad de sindicatos disminuyó por venta de operaciones de producción y comercialización de mitíldos en Puerto Montt.
⁹No considera a los colaboradores de Arauco, ya que no fue posible contar con la cantidad de personas sindicalizadas.

Adicionalmente, durante 2019 se realizaron procesos de negociación con los respectivos sindicatos de Arauco y Orizon, según lo establece la legislación local, en su mayoría, a través de acuerdos realizados de manera anticipada.

Por otro lado, la cantidad de colaboradores cubiertos por convenios colectivos alcanzó a 50%.

PORCENTAJE DE COLABORADORES CUBIERTOS POR CONVENIOS COLECTIVO

Empresa	2017	2018	2019
Arauco ¹⁰	63%	40%	58%
Abastible	43%	40%	41%
Copec	96%	97%	98%
Terpel	77%	76%	70%
Arcoprime	4%	3%	3%
Orizon	10%	81%	85%
Empresas Copec	0%	0%	0%
Total	52%	40%	50%

¹⁰Información 2018 considera solo colaboradores de Chile y Argentina.



9.5

Desarrollo de carrera

Empresas Copec y sus afiliadas trabajan por crear espacios que permitan el crecimiento y desarrollo de los colaboradores y, al mismo tiempo, que generen valor para la organización y su entorno. Para ello, cada una de las compañías cuenta con programas de formación y desarrollo de carrera.

Durante 2019, el 85% de las personas recibió capacitación,

cifra superior a la registrada el año anterior. Por su parte, el 75% de la dotación femenina fue capacitada al menos una vez en el año, mientras que en el caso de la masculina, alcanzó el 88%. Por otro lado, cada colaborador recibió en promedio 26,2 horas de formación, lo que implicó una inversión total cercana a US\$ 3,4 millones, cifra 24% mayor al ejercicio 2018.

PORCENTAJE DE COLABORADORES CAPACITADOS

Empresa	2017		2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Arauco	51%	51%	64%	67%	86%	47%
Abastible	84%	88%	90%	89%	88%	88%
Copec	81%	85%	89%	92%	88%	90%
Terpel	100%	100%	100%	98%	100%	100%
Arcoprime	S/I	S/I	71%	67%	83%	76%
Orizon	70%	44%	57%	32%	91%	73%
Empresas Copec	100%	100%	95%	100%	100%	100%
Total	58%	47%	73%	74%	88%	75%

En 2019, la afiliada Arauco desarrolló un modelo de Formación Técnica que busca preparar a los colaboradores para los desafíos de la industria, elevar el nivel técnico y mejorar el desempeño. Esta metodología se basa en la implementación de programas de capacitación permanente y continuos apalancados a nuevas formas de

aprendizaje, donde se aprovechan los conocimientos y capacidades internas. En su primera edición, contribuyó al desarrollo de 4.189 colaboradores en Chile, Brasil y Argentina.

Paralelamente, la compañía creó la Red Forma con el fin de que los propios operadores sean tutores de sus compañeros de trabajo

impulsando, de esta manera, procesos de aprendizaje a partir de conocimientos y experiencias en el rubro forestal. Durante 2019, la participación en este programa llegó a 450 colaboradores. Asimismo, como parte de la Red, se implementó el programa Formador de Formadores, que tiene por objetivo transmitir los conocimientos y experiencias en

el puesto de trabajo. En su primer año se capacitó a 140 tutores.

Abastible, por su parte, continuó trabajando con el programa de Fortalecimiento del Equipo Gerencial, mediante el desarrollo e implementación del plan One Team Certificate.

En Colombia, Norgas cuenta hace tres años con la Universidad Corporativa que busca robustecer las competencias de los colaboradores a través de la implementación de estrategias en la gestión del conocimiento

y formación de líderes. Durante 2019, se llevó a cabo el primer diplomado de excelencia comercial con enfoque en la venta profesional de GL, graduándose 88 personas. Al mismo tiempo, se inició un plan semillero para la fuerza de ventas, que busca que los vendedores se conviertan en consultores de confianza para los clientes. Adicionalmente, se generaron alianzas con instituciones especializadas para la formación en cursos de logística, los que contaron con una participación estimada de 70 colaboradores.

Terpel, en tanto, posee una plataforma de formación virtual Clase T, a través de la cual se dictan programas de idiomas, cursos técnicos y de liderazgo, con el fin de que cada colaborador pueda desarrollar habilidades adicionales a las propias del cargo que desempeña. De forma complementaria, la afiliada instauró la Escuela de Liderazgo, un programa de cuatro meses que contempla módulos como “Gestión de conversaciones”, “Gestión emocional” y “Líder trainer”, entre otros. En esta escuela participaron 20 jefes de la planta de lubricantes y 28 jefes regionales.

Durante 2019, Orizon firmó un convenio de colaboración con el Centro de Educación y Capacitación de la Universidad Católica del Norte (CEDUC), el que establece entre sus principales acuerdos estrechar vínculos para el desarrollo de proyectos de colaboración conjunta orientados, por un lado, a mejorar las competencias y capacidades de capital humano de la afiliada y, por otro, a potenciar la empleabilidad de futuros técnicos profesionales titulados en el Centro, a través del desarrollo de sus prácticas profesionales en distintas áreas dentro de la empresa.

Evaluación de desempeño

Cada año, Empresas Copec y sus afiliadas realizan procesos formales de evaluación de desempeño (o de competencias, en el caso de Copec), reconociendo a aquellos colaboradores que se destacan por su gestión y, en algunos casos, entregando oportunidades de movilidad interna. A nivel consolidado, en los últimos tres años, el porcentaje de personas evaluadas creció de 48% a 51%.

Arauco, por su parte, cuenta con un modelo de gestión del desempeño que evalúa cinco competencias, poniendo especial énfasis en la calidad de la evaluación y en la retroalimentación, con el fin de fomentar una cultura de alto desempeño en todos los países donde opera. El proceso consta de una etapa de autoevaluación

del colaborador y otra de evaluación por parte de los líderes respecto del desempeño de sus equipos, cuyos resultados son calibrados de manera de asegurar la consistencia de los criterios utilizados, finalizando con una etapa de retroalimentación.

En 2019, la compañía unificó este proceso en todos los países donde opera e implementó una misma plataforma (*success factors*) para gestionar los procesos de personas de manera integrada. Además, se implementó el programa Talent Review, el cual busca poner foco en la elaboración y seguimiento de planes de desarrollo individual que permitan gestionar el talento de los desempeños sobresalientes y abordar las brechas en el caso de los más bajos.

Orizon, por otro lado, realizó un piloto de evaluación de desempeño donde participaron 72 colaboradores correspondientes al rango ejecutivo. En tanto, Abastible continuó con la implementación del modelo de Gestión de Desempeño en el segmento ejecutivo y jefaturas. Particularmente, en la afiliada Norgas, se mantuvo la evaluación al Comité Gerencial bajo el modelo de Lencioni y se realizaron actividades de *coaching* individual y talleres de fortalecimiento de competencias.

En tanto, la afiliada Terpel efectuó su proceso de evaluación en Colombia y República Dominicana, con el objetivo de crear planes de acción para disminuir las brechas en las competencias de los colaboradores.

PORCENTAJE DE COLABORADORES EVALUADOS

Empresa	2017			2018			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Arauco	S/I	S/I	54%	S/I	S/I	63%	73%	75%	73%
Abastible	16%	28%	19%	18%	19%	19%	21%	22%	21%
Copec	S/I	S/I	98%	89%	89%	89%	83%	82%	83%
Terpel	59%	34%	48%	67%	45%	57%	51%	32%	42%
Arcoprime	S/I	S/I	49%	S/I	S/I	49%	0%	0%	0%
Orizon	16%	8%	14%	12%	7%	10%	17%	0%	13%
Empresas Copec	43%	57%	47%	95%	100%	96%	95%	100%	97%
Total	30%	29%	48%	38%	38%	53%	56%	35%	51%

9.6

Clima laboral

Un buen clima laboral facilita el desarrollo de los colaboradores y contribuye a tener equipos más motivados, lo que es fundamental en el logro de los desafíos. Además, permite detectar fortalezas y oportunidades de mejora y proporcionar a los líderes información que les

permita optimizar la gestión de sus equipos. Es por ello que las encuestas de clima resultan fundamentales para realizar un buen diagnóstico de la efectividad de los programas implementados en cada uno de los ámbitos de gestión humana.

Empresa	2017		2018		2019	
	% Respuestas	% Favorabilidad	% Respuestas	% Favorabilidad	% Respuestas	% Favorabilidad
Arauco	79%	71%	77%	72%	74%	80%
Abastible						
Chile	86%	83%	88%	88%	89%	89%
Perú	82%	79%	87%	81%	95%	86%
Colombia	100%	95%	98%	94%	91%	96%
Ecuador	98%	92%	99%	93%	98%	95%
Copec	89%	74%	91%	76%	91%	76%
Terpel	No se realizó	No se realizó	81%	66%	No se realizó	No se realizó
Arcoprime	83%	S/I	84%	S/I	89%	84%
Orizon	92%	69%	100%	73%	No se realizó	No se realizó
Empresas Copec	No se realizó	No se realizó	No se realizó	No se realizó	No se realizó	No se realizó



Cabe mencionar que Orizon realiza la medición del ambiente laboral cada dos años, por lo cual la próxima encuesta se llevará a cabo a fines de 2020. En tanto, Abastible, Arcoprime y Terpel realizaron sus mediciones en 2019, de acuerdo con la metodología Great Place to Work y, en Copec, se utiliza el método de People First.

Por su parte, Arauco mide el clima organizacional a través de una encuesta anual, que contiene 64 preguntas que permiten que los colaboradores puedan expresar sus opiniones de la compañía, sus equipos y la calidad del liderazgo. La aplicación de esta encuesta ya se ha posicionado como un proceso altamente participativo y confidencial y, durante 2019, se aplicó en Chile, Brasil, Argentina, México, Estados Unidos y Canadá, y en las distintas oficinas comerciales a nivel mundial.



META

Terpel asumió el compromiso de incrementar el índice de favorabilidad de sus colaboradores a 68% para 2020, además de mantener los buenos niveles del índice de vínculo (73,5, muy satisfactorio) y mejorar el de compromiso (afecto y orgullo de marca) que es de 62,6, insuficiente. Para ello, se realizarán acciones tales como la divulgación de resultados a toda la compañía, el acompañamiento a intervenciones específicas en vicepresidencias y gerencias, y campañas de comunicación de identidad corporativa tales como Vivamos Terpel.

Asimismo, para 2020, Arauco asumió el desafío de mantener un buen clima organizacional en todos los países donde opera y, así, compartir las buenas prácticas organizacionales y abordar oportunamente las brechas que puedan ser detectadas en algunas áreas. Para esto, se reforzarán constantemente los distintos canales de comunicación, tales como la intranet corporativa, los vídeos informativos Voces de Arauco, correos electrónicos, pantallas de televisión, diarios murales y presentaciones vía *streaming* a cargo de los principales líderes de la compañía.

10

Acerca de este Reporte

102-43 / 102-45 / 102-46 / 102-47 / 102-48 / 102-49 /
102-50 / 102-51 / 102-52 / 102-53 / 102-54 / 102-55 /
102-56



Por quinto año consecutivo Empresas Copec publica su Reporte de Sostenibilidad anual¹, manteniendo el compromiso con la transparencia y responsabilidad con sus grupos de interés. El presente documento fue elaborado conforme a los criterios y contenidos de los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI) lanzados en 2016 y busca dar a conocer su desempeño en las dimensiones económica, social y ambiental para el periodo comprendido entre el 1 enero y el 31 de diciembre del 2019.

Alcance

El documento incluye los impactos de las operaciones de Empresas Copec en cada uno de los países donde opera y, salvo que se indique lo contrario, consolida información de las siguientes afiliadas: Arauco, Abastible, Copec, Terpel, Orizon y Arcoprime, es decir, aquellas compañías donde la Sociedad tiene más del 50% de la propiedad.

Definición de contenidos

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.

Para estructurar el documento y priorizar los temas a incluir en el Reporte de Sostenibilidad 2019 se tomaron en consideración los principios de Exhaustividad, Materialidad, Inclusión de Grupos de Interés y Contexto de Sostenibilidad de los Estándares GRI.

En cuanto a la identificación de los contenidos, se analizaron, por una parte, los aspectos materiales reportados en ejercicios anteriores, los objetivos estratégicos y los principales acontecimientos del año tanto para Empresas Copec como para sus afiliadas. Por otra parte, desde la perspectiva externa, se incorporaron las inquietudes, cuestionarios y consultas levantadas por los inversionistas y analistas de mercado nacionales e internacionales. El resultado del

proceso de materialidad se presenta en la tabla de la página 178.

A partir de estas dos dimensiones se definieron los temas materiales o relevantes a ser incluidos en este documento, así como su grado de cobertura, es decir, en dónde se generan los impactos.

El proceso para su elaboración estuvo liderado por la Subgerencia de Asuntos Corporativos de Empresas Copec, encargada de compilar y consolidar los datos de cada una de las empresas. El documento fue validado internamente por la misma Subgerencia.

¹Consulta de reportes anteriores en
<https://www.empresascopec.cl/sostenibilidad/#reporte-sostenibilidad>

Metodología de recopilación de información

La información cuantitativa incorporada en este Reporte ha sido compilada por equipos de cada una de las afiliadas. La información cualitativa resultó del levantamiento de documentación interna y entrevistas específicas con ejecutivos representantes de cada empresa. Las técnicas y bases para la medición de los datos, así como los cambios significativos relativos a períodos anteriores, se detallan a lo largo del Reporte en los casos que así corresponde.

La información incorporada en este documento no ha sido sujeta a la verificación por parte de un tercero. Sin embargo, la información fue preparada por las áreas responsables de cada empresa, y consolidada en la matriz, por un equipo especializado.

Para mayor información acerca de este reporte contactar a:

Pamela Harris
Subgerente de
Asuntos Corporativos

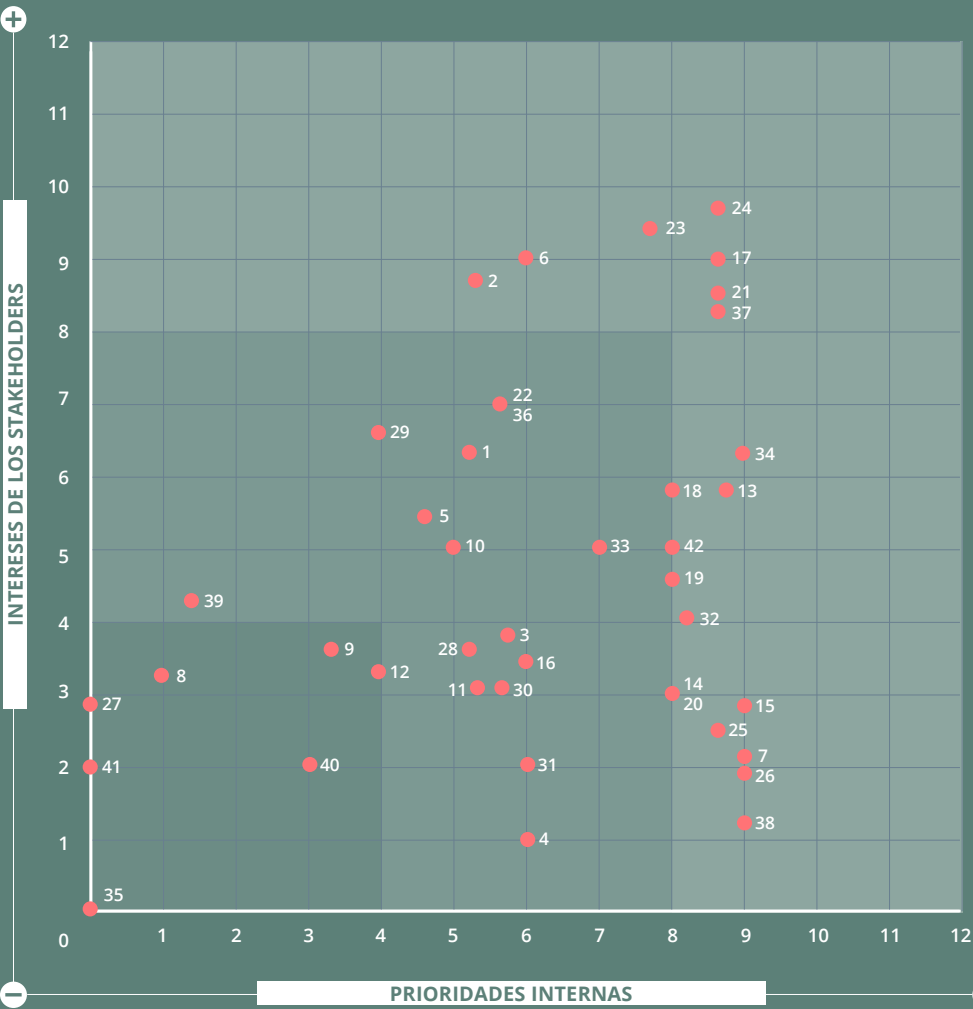
pamela.harris@empresascopec.cl

Claudia Herrera
Analista de Sostenibilidad

claudia.herrera@empresascopec.cl

Materialidad consolidada

Como resultado del estudio de temas relevantes (materialidad) realizado para este Reporte, se identificaron los siguientes temas y el nivel de relevancia a nivel de Empresas Copec y en cada una de las afiliadas.



1. Agua

2. Biodiversidad

3. Capacitación

4. Certificaciones

5. Clima laboral

6. Consumo de energía

7. Cumplimiento regulatorio

8. Derechos Humanos

9. Desarrollo de carrera

10. Desarrollo de proveedores y socios

11. Desarrollo socio-económico local

12. Diversidad e igualdad de oportunidades

13. Dotación propia y contratistas

14. Educación a consumidores y comunidad

15. Eficiencia operacional
16. Efluentes y derrames

17. Emisiones y cambio climático

18. Equidad salarial

19. Energía renovable

20. Estrategia tributaria

21. Ética - Librecompetencia - Anticorrupción

22. Gestión / Responsabilidad ambiental

23. Gestión de riesgos

24. Gobierno Corporativo

25. Innovación y nuevas soluciones

26. Internacionalización

27. Libertad de asociación y negociación colectiva

28. Política pública
29. Prod. y serv. ambientales

30. Relacionamiento comunitario

31. Relacionamiento con indígenas

32. Relaciones con inversionistas

33. Remuneración altos ejecutivos

34. Rentab. / crecimiento económico

35. Reputación / Premios

36. Residuos sólidos

37. Salud y seguridad

38. Satisfacción de clientes

39. Seguridad de la información - cyberataques

40. Seguridad de productos

41. Trabajo forzoso / infantil

42. Transparencia

Tema	Prioridad para los grupos de interés	Empresas Copec	Arauco	Copec	Terpel	Abastible	Orizon	Arcoprime	Capítulo en el Reporte de Sostenibilidad
Agua	Media		●				●		07
Biodiversidad	Media		●	●	●		●		07
Capacitación	Media	●	●	●	●	●	●	●	09
Certificaciones	Media		●			●	●		02
Clima Laboral	Media	●	●	●	●	●	●	●	09
Consumo de energía	Media		●	●		●	●		07
Derechos Humanos	Media	●			●				09
Desarrollo de Carrera	Media	●	●	●	●	●	●	●	09
Desarrollo de proveedores y socios	Media		●	●	●	●		●	05
Desarrollo socioeconómico local	Media		●	●	●		●		04
Diversidad e Igualdad de oportunidades	Media	●	●	●	●	●		●	09
Dotación propia y Contratistas - Empleo	Alta	●	●	●	●	●	●	●	09/05
Educación a consumidores y comunidad	Alta	●	●	●	●			●	05/08
Eficiencia operacional	Baja		●	●		●	●	●	05
Efluentes y Derrames	Media		●	●	●		●		07
Emisiones y Cambio Climático	Alta		●	●	●	●	●		07
Equidad Salarial	Alta	●	●	●					09
Estrategia Tributaria	Media	●							03
Ética - Libre Competencia - Anticorrupción	Alta	●	●	●	●	●	●	●	03

Tema	Prioridad para los grupos de interés	Empresas Copec	Arauco	Copec	Terpel	Abastible	Orizon	Arcoprime	Capítulo en el Reporte de Sostenibilidad
Gestión / Responsabilidad Ambiental	Media	●	●	●		●	●		07
Gestión de Riesgos	Alta	●	●	●	●	●	●	●	03
Gobierno Corporativo	Alta	●	●	●	●	●	●	●	03
Innovación y Nuevas Soluciones	Media	●	●	●	●	●	●	●	06
Internacionalización	Media	●	●	●	●	●			04
Libertad de Asociación y Negociación Colectiva	Alta		●	●	●	●	●	●	09
Política Pública	Baja	●	●	●		●	●		03
Producción y Servicios Ambientales	Media			●		●		●	07
Relacionamiento Comunitario	Media		●	●		●	●	●	08
Relacionamiento con Indígenas	Baja		●						08
Relaciones con Inversionistas	Alta	●							03
Remuneración Altos Ejecutivos	Media	●	●						03
Rentabilidad / Crecimiento Económico	Alta	●	●	●	●	●	●	●	04
Residuos sólidos	Media		●		●		●	●	07
Salud y Seguridad	Alta		●	●	●	●	●	●	09
Satisfacción de Clientes	Baja		●	●	●	●	●	●	05
Seguridad de la Información - Cyberataques	Media	●		●		●		●	03
Seguridad de productos	Baja			●	●	●	●		05
Transparencia	Alta	●	●		●				03

Índice de contenidos GRI

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES, 2016		Página
102-1	Nombre de la organización	13
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	13
102-3	Ubicación de la sede	13
102-4	Ubicación de las operaciones	30
102-5	Propiedad y forma jurídica	13
102-6	Mercados servidos	13
102-7	Tamaño de la organización	14
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	156
102-9	Cadena de suministro	91
102-10	Cambios significativos en la organización	81
102-11	Principio o enfoque de precaución	113
102-12	Iniciativas externas	34
102-13	Afiliación a asociaciones	74
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	15/68
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	68
102-18	Estructura de gobernanza	50
102-19	Delegación de autoridad	61
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	61
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	52
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	52
102-25	Conflictos de interés	70
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	57
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	49
102-30	Eficacia de los procesos de gestión de riesgos	65
102-40	Lista de grupos de interés	34
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	167
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	34
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	34
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	34
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	175
102-46	Definición de los contenidos del informe y las coberturas de cada tema	175/180
102-47	Lista de temas materiales	176
102-48	Re-expresión de la información	177
102-49	Cambios en la elaboración de informes	175
102-50	Periodo objeto del informe	175
102-51	Fecha del último informe	175
102-52	Ciclo de elaboración de informes	175
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	176
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	175
102-55	Índice de contenidos GRI	180
102-56	Verificación externa	175

Tema	Estándar	Enfoque de Gestión (103-1, 103-2, 103-3)	Contenido específico		Página
Agua	GRI 303: Agua, 2016	119	GRI 303-1	Extracción de agua por fuente	119
Biodiversidad	GRI 304: Biodiversidad, 2016	122	GRI 304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	123
Capacitación	GRI 404: Formación y Enseñanza, 2016	169	GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	169
			GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	169
Clima Laboral	Indicador propio	172	-	Cantidad de respuestas a la encuesta	172
				Porcentaje de colaboradores que opinan que trabajan en un buen lugar	172
Consumo de Energía	GRI 302: Energía, 2016	114	GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	114
Cumplimiento regulatorio	GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico, 2016	83	GRI 419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	83
Derechos Humanos	GRI 412: Evaluación de derechos humanos, 2016	167	GRI 412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	167
Desarrollo de Carrera	GRI 404: Formación y Enseñanza, 2016	169	GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	171
Desarrollo de Proveedores	GRI 204: Prácticas de adquisición, 2016	91	GRI 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	91
Desarrollo Socioeconómico local	GRI 413: Comunidades locales, 2016	142	GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	142
Diversidad e Igualdad de oportunidades	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades, 2016	156	GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	54/64/156
Dotación propia y Contratistas	GRI 401: Empleo, 2016	155	GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	156
Educación a consumidores y comunidades	Indicador propio	85	-	Programas de sensibilizacion / educación para clientes, consumidores y comunidad	85
Eficiencia	Indicador propio	97	-	Iniciativas destinadas a mejorar la excelencia y eficiencia operacional	97
Efluentes y Derrames	GRI 306: Efluentes y residuos, 2016	137	GRI 306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	137
			GRI 306-3	Derrames significativos	138
Emisiones y Cambio climático	GRI 305: Emisiones, 2016	125	GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	125
			GRI 305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	125
			GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	125
			GRI 305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	130

Tema	Estándar	Enfoque de Gestión (103-1, 103-2, 103-3)	Contenido específico		Página
Equidad salarial	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades, 2016	72 (Memoria Anual)	GRI 405-2	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	72 (Memoria Anual)
Estrategia Tributaria	GRI 207: Impuestos, 2019	67	GRI 207-1	Enfoque tributario	67
Ética – Libre Competencia - Anticorrupción	GRI 206: Competencia desleal, 2016	71	GRI 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	83
	GRI 205: Anticorrupción, 2016	70	GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	70
Gestión / Responsabilidad Ambiental	Indicador propio	113	–	Descripción de programas destinados a mitigar los principales impactos ambientales	113
Gestión de Riesgos	Indicador propio	65	–	Sistema de gestión de riesgos	44/65
Gobierno Corporativo	Indicador propio	50	–	Avances en la implementación de buenas prácticas de Gobierno Corporativo	56
Innovación y Nuevas Soluciones	Indicador propio	97	–	Descripción de programas y proyectos de innovación y resultados	97
Internacionalización	Indicador propio	18	–	Principales proyectos de inversión y de expansión a otros países	18/81
Política Pública	GRI 415: Política Pública, 2016	73	GRI 415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	73
Productos y Servicios Ambientales	Indicador propio	104	–	Productos y servicios con impacto positivo en materia ambiental o social	104
Relacionamiento Comunitario	GRI 413: Comunidades locales, 2016	142	GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	142
Relaciones con Inversionistas	Indicador propio	76	–	Prácticas de relacionamiento transparente con inversionistas	76
Remuneración Altos Ejecutivos	Indicador propio	61	–	Indicador propio	61
Residuos Sólidos	GRI 306: Efluentes y residuos, 2016	132	GRI 306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	132
Salud y Seguridad	GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo, 2016	163	GRI 403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	165
			GRI 403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia	165
Seguridad de la Información - Cyberataques	Indicador propio	59	–	Iniciativas de resguardo de la seguridad de información	69