



Potenciar el desarrollo y la vida
en movimiento de las personas y el país



Reporte de
Sostenibilidad
2019
COPEC



Nuestro propósito

Existimos para potenciar el desarrollo y movimiento de las personas, empresas y el país.

Índice de contenidos

Somos Copec

04 Carta del gerente general	06 Contexto social en Chile	11 Principales cifras	12 Infraestructura en Chile	13 Cadena de valor	14 Modelo de gestión para la sostenibilidad	19 Desempeño económico
--------------------------------	-------------------------------	-------------------------	-------------------------------	----------------------	---	--------------------------

Bienestar

DE NUESTROS TRABAJADORES Y EXCELENCIA OPERACIONAL

21	Gobernanza, ética y libre competencia
26	Protección y desarrollo de nuestros trabajadores
35	Salud y seguridad
40	Excelencia operacional
41	Cuidado y protección del medioambiente y el entorno social

Sorprender

A NUESTROS CLIENTES

48	Mantener el liderazgo en calidad de servicio y continuidad operacional
52	Referentes en la transición energética

Impulsar

AL PAÍS Y A NUESTRAS COMUNIDADES

56	Apoyo y desarrollo a nuestros aliados estratégicos
62	Desarrollo local
66	Movilidad a través de la educación

Sobre este reporte

71	Materialidad	73	Índice de contenidos GRI	75	Anexos
----	--------------	----	--------------------------	----	--------



CARTA DEL GERENTE GENERAL

102-14

ESTIMADOS LECTORES:

Tengo la misión de entregarles el Reporte de Sostenibilidad de Copec 2019, que grafica los logros y avances de nuestra Compañía en temas económicos, sociales y medioambientales del periodo. Y no podría hacerlo sin hablar de lo que hemos vivido como sociedad en los últimos meses. Primero con la crisis social de octubre de 2019 y luego con la pandemia por Covid-19 que aún sigue impactando nuestras vidas.

Como empresa, desde el primer minuto, hemos sido conscientes de que este periodo no ha sido fácil para nadie. Las secuelas del contexto social de octubre pasado y las consecuencias de la emergencia sanitaria más grave de la historia de la humanidad, cambiaron los estilos de vida de muchas personas, así como la rutina diaria del trabajo, las actividades habituales que copaban nuestra agenda, la sana convivencia con otros y los propios códigos y hábitos familiares. Todos nos hemos visto afectados de alguna manera, con menor o mayor impacto,

Para Copec, la vida, seguridad y bienestar de las personas están por sobre cualquier otro objetivo. En todos estos meses hemos priorizado el cuidado de los trabajadores que día a día hacen posible cumplir la promesa de nuestra

Compañía, de nuestros clientes, de los concesionarios y sus atendedores, de distribuidores, proveedores, contratistas y comunidades.

Juntos hemos tenido la capacidad de resiliencia para reaccionar adecuadamente, mantener la continuidad operacional y cumplir con el compromiso de entregar suministro energético a las personas, las empresas y al país.

Durante la crisis social creamos protocolos de contingencia y reforzamos la seguridad de nuestras instalaciones y estaciones, llegando a todo el país con nuestras cargas y resguardando, siempre, la integridad y salud de nuestros equipos. Además, implementamos un programa de remuneración para garantizar un sueldo mínimo de 500 mil pesos brutos en todas las filiales de la Compañía, extendido a contratistas que prestan servicios en nuestras instalaciones y a los atendedores de los concesionarios de nuestra red de estaciones de servicio.

En los últimos meses y tras la propagación del coronavirus en el país, hemos tenido que tomar decisiones económicas y operativas, de protección del empleo y enfocarnos en cuidar la salud de nuestros trabajadores,

buscando las mejores soluciones para el bienestar general y la continuidad eficiente de los servicios. Y sentimos que lo hemos logrado.

También asumimos nuestra responsabilidad con la sociedad, el compromiso que es parte del espíritu de la Compañía hace 85 años y que nos motivó a aportar al país de manera oportuna y concreta, donando combustible para las ambulancias del SAMU de todo Chile, habilitando áreas de toma de muestra de test PCR, entregando kerosene a los adultos mayores de La Pintana, otorgando beneficios especiales para transportistas, implementando planes y programas de acompañamiento y apoyo económico para nuestros aliados estratégicos, entre otras acciones.

Es ese mismo espíritu el que nos hace trabajar a diario para ser mejores, bajo la premisa de que el crecimiento de la Compañía debe ir de la mano del desarrollo integral de quienes trabajan en Copec, con excelencia y liderando el mercado en el que participamos. Sabemos que existimos para potenciar el desarrollo y movimiento de las personas, las empresas y el país. Y ese es nuestro norte permanente.

"Implementamos un programa de remuneración para garantizar un sueldo mínimo de 500 mil pesos brutos en todas las filiales de la Compañía, extendido a contratistas que prestan servicios en nuestras instalaciones y a los atendedores de los concesionarios de nuestra red de estaciones de servicio".

En 2019 nuestros esfuerzos estuvieron enfocados en consolidar el concepto de sostenibilidad en la Gobernanza de la Compañía y en sentar las bases para la implementación de una política y estrategia que guiará nuestro actuar como empresa en pro del equilibrio entre la oferta de valor para nuestros clientes, el cuidado y desarrollo de nuestros trabajadores, el beneficio económico, el cuidado ambiental y el aporte a la sociedad.

En esa ruta, nuestros trabajadores han sido un valioso sostén, ya que emprendimos un proceso de integrar esta identidad y cultura al quehacer diario de la empresa. A través de diversos programas, cursos y talleres,

"Para Copec, la vida, seguridad y bienestar de las personas están por sobre cualquier otro objetivo".



"Contamos con la pasión, con una calidad humana a toda prueba en nuestros equipos y, luego de lo vivido en los últimos meses, también con la energía, la solidaridad y el compromiso de velar por la vida y el bienestar de todos".

hemos logrado generar cambios de conducta, socializar los conceptos de sostenibilidad, además de convocar a todos a tener un rol proactivo.

En cuanto a inversiones, en 2019 remodelamos nueve estaciones e inauguramos 13 nuevas estaciones de servicio Copec, una cifra que representa un récord histórico para la empresa y que nos permite llegar a un total de 668 en todo el país. En tanto, Arcoprime abrió dos nuevos puntos de venta y Punto habilitó ocho locales. En paralelo, comenzó la construcción de dos nuevos estanques en la planta de Maipú.

Otra área que ha sido foco de inversiones es WIND Ventures, que apuesta por emprendedores y startups que impulsan el cambio en los sectores de energía, movilidad y retail. Nuestra compañía tiene inserto en su ADN la innovación y prueba de ello son las inversiones hechas en negocios asociados con energías renovables, tales como Stem, Ampere y Flux Solar. También hemos avanzado en

transformación digital de la mano de Kaleu.

Durante 2019 nos enfocamos, gracias a la Política de Gestión Humana, en apoyar los procesos de reestructuración interna y avanzar en la implementación del plan de atracción de talentos para hacer de Copec una empresa de mayor interés para los candidatos. Hoy, 31% de nuestra dotación tiene una antigüedad igual o mayor a 12 años y 28% tiene menos de tres años en la Compañía, lo que es producto de una estrategia exitosa en la integración de nuevos talentos con profesionales con experiencia.

Otro ámbito relevante para la gestión de personas es la capacitación. En los 314 cursos de formación corporativa que dictamos el año pasado, participaron 930 trabajadores. 95% de ellos recomendaría el programa y 96% señaló estar satisfecho con la actividad. En la evaluación de clima organizacional, el Índice de Satisfacción Global en Copec fue de 76% (una alza de tres puntos respecto de la medición

anterior), 14 puntos porcentuales por sobre el promedio de las 600 empresas integradas en la muestra que usa la metodología People First.

En cuanto a los pilares de operación sostenible con los que la Gerencia de Operaciones mide su desempeño en distintas áreas, avanzamos en la construcción de planes de seguimiento en las plantas de Pureo, Concón y Mejillones, reduciendo en 66% las brechas ambientales; implementamos mejoras en aspectos visuales; levantamos información de condiciones laborales e inquietudes de conductores de empresas transportistas; y, en el marco de la crisis social, trabajamos junto a los clientes para monitorear y anticipar los potenciales incidentes.

En 2019 creamos el área de Data Analytics, que tiene su foco en satisfacer nuevas necesidades de los clientes, optimizando las decisiones comerciales y las estrategias de marketing. También destacan otras innovaciones como el desarrollo de una solución de sensorización digital que permite medir en línea el nivel de los estanques, disponible para clientes industriales; la inauguración de zonas de mascotas en las tiendas Pronto de las carreteras; la puesta en marcha del proyecto Kerosene Móvil como parte del plan de descontaminación de la ciudad de Coyhaique; la ampliación de los

servicios de delivery de comida y de otras promociones de Pronto y Punto que están disponibles en las plataformas de despacho más relevantes del mercado.

A todos estos hitos, sumamos la inversión social que hizo Copec en 2019 y que superó los 3.800 millones de pesos. Una de las más emblemáticas y vigente desde 2011 es Viva Leer, iniciativa que ha contribuido al fomento lector y que espera completar 45 nuevas bibliotecas al año 2022, las que se sumarán a las 76 donadas hasta 2017. Hoy, la red cuenta con 94 bibliotecas implementadas, 180 mil libros donados y 41 mil familias y alumnos beneficiados.

Viva Leer también considera la venta de libros en estaciones de servicio, en promedio, 50% más bajo que el precio de venta en librerías. En 2019 la venta total llegó a 425 mil ejemplares y los 30 cuentos digitales que están a disposición de los lectores en la plataforma web "Cuento Contigo" superaron las 6.7 millones de visitas.

En el ámbito deportivo, Copec trajo a Chile la sexta fecha del Campeonato Mundial de Rally 2019 (WRC), que reunió a más de 300 mil personas en la ciudad de Concepción, entre el 9 y 12 de mayo. Nunca, en la historia del deporte nacional, un evento había logrado tanta difusión masiva, alcanzando a más de 65 millones de telespectadores.

Antes de cerrar este mensaje, quiero enfatizar que este informe busca abordar nuestra hoja de ruta hacia el futuro, no sólo desde los logros y objetivos alcanzados en cada etapa, sino que también como una declaración de principios y valores que son los que han sostenido a la Compañía en sus 85 años. A la vez, porque hoy es un momento de la historia donde sentimos que se debe reafirmar nuestro sincero compromiso con los trabajadores y todos los grupos de interés relacionados con Copec, que día a día nos estimulan para ser mejores.

La promesa es seguir siendo innovadores y crecer de manera sostenible para potenciar la movilidad y desarrollo de las personas, empresas y del país. Contamos con la pasión, con una calidad humana a toda prueba en nuestros equipos y, luego de lo vivido en los últimos meses, también con la energía, la solidaridad y el compromiso de velar por la vida y el bienestar de todos. Convencidos de que el futuro será mejor.

ARTURO NATHO
Gerente General Copec



CONTEXTO SOCIAL EN CHILE

La crisis social de octubre de 2019 puso a prueba la capacidad de resiliencia de Copec. Mantener la continuidad operacional y cumplir con el compromiso de entregar el suministro energético a la población y a las empresas del país, requirió de grandes esfuerzos.

La Compañía se movilizó, de manera transversal y completa, para resguardar la vida y seguridad de nuestras personas, los concesionarios y atendedores y mantener el abastecimiento de los servicios públicos, hospitales, industrias y clientes.

En este periodo, algunas de las instalaciones eran vandalizadas y saqueadas y los concesionarios que enfrentaban la crisis en terreno, evaluaban a diario el eventual cierre de sus operaciones.

Nuestro plan de acción corporativo involucró la redefinición de prioridades al interior de la empresa, la implementación de procedimientos de contingencia y la inversión en el reforzamiento de la seguridad de las estaciones e instalaciones.

Una de las medidas más relevantes y de mayor impacto económico y social fue el plan Sueldo Mínimo Garantizado, iniciativa que requirió del esfuerzo de Copec y de los concesionarios para que 11.000 atendedores de toda la red

reciban una remuneración mensual bruta de 500 mil pesos. Además, la empresa les entregó cajas de alimentos para mitigar los efectos del cierre parcial o total de algunas estaciones.

En el ámbito interno, la Compañía facilitó el traslado de los trabajadores hacia y desde las oficinas, mediante la contratación de buses de acercamiento y flexibilizó los horarios de trabajo. Además, implementó un programa de apoyo emocional, mediante consultas personales y talleres grupales de contención, dictados por el Centro de Estudio y Promoción del Buen Trato de la Universidad Católica de Chile. Esta iniciativa fue extendida a concesionarios y atendedores.

Paralelamente, y de manera espontánea, 117 trabajadores organizaron un voluntariado para llevar bebidas y sandwiches a los concesionarios y atendedores de 182 estaciones de servicio afectadas.

11.000

personas beneficiadas
con el Plan Sueldo
Mínimo Garantizado

(\$90.000 de aumento líquido,
promedio mensual, en los salarios
de cada atendedor, con 79% de
aporte de Copec y 21% de aporte
del concesionario)

12.800

cajas de alimentos no
peribles entregadas a
los atendedores

INFRAESTRUCTURA
DAÑADA

40

estaciones de servicio
afectadas, de las cuales
siete no pudieron operar
(por daños)

4

tiendas Punto sin poder
operar (por daños)



APORTE DE COPEC ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA

La pandemia de Covid-19 es la emergencia sanitaria más grave que ha enfrentado la humanidad en las últimas décadas y que ha generado profundos impactos en nuestra vida y hábitos, afectando todas las actividades económicas.

En Copec no estamos ajenos a tales impactos y reconocemos que tenemos un rol estratégico para el funcionamiento de las actividades productivas de las personas y del país. Por ello no sólo seguimos esforzándonos por abastecer a Chile, sus industrias y habitantes, sino que también hemos aportado desde múltiples aristas, resguardando siempre, en primer lugar, la vida, la integridad y salud de nuestros equipos.

La Compañía está enfocada en gestionar las contingencias, sosteniendo su desempeño y cumpliendo su compromiso. Con este propósito, desde el inicio de la pandemia implementamos una serie de acciones internas y externas. Al interior de la organización activamos el Comité de Crisis y robustecimos nuestros sistemas de información mediante un modelo georreferenciado que nos permite visualizar la total magnitud de la emergencia, en tiempo real y en todas sus dimensiones. Con esta herramienta hemos podido anticipar y responder de manera oportuna a los requerimientos de todos nuestros stakeholders. También

diseñamos protocolos de autocuidado para todos los trabajadores que son parte de la Comunidad Copec: nuestra dotación propia, concesionarios y sus atendedores, transportistas y aquellos que prestan servicios en empresas colaboradoras. Implementamos canales transparentes y eficientes de comunicación con nuestros equipos y nos comprometimos, pese al contexto, con la estabilidad laboral de todos los trabajadores de Copec y sus empresas filiales.

En lo referido a la atención de clientes, vimos una oportunidad para mirar el negocio de otra manera, adecuando o reenfocando nuestros procesos, desde la gestión hasta su ejecución, tanto en la estrategia comercial como en la de marketing.

Por último, decidimos aportar y focalizar nuestras contribuciones a la sociedad, como empresa ciudadana que se hace parte del problema y de su solución, a través del programa "Copec al servicio de Chile". Conformamos un Comité de Iniciativas Sociales Covid-19 que tiene la finalidad de consensuar los proyectos que la Compañía va a desarrollar para abordar la pandemia y mitigar sus impactos. En estos meses hemos realizado donaciones y aportes concretos al país y a las comunidades que están en el entorno de nuestras Instalaciones, en los ámbitos de la salud, alimentación, calefacción y en el apoyo a clientes, entre otros.





Aportes de la Compañía por stakeholder



Trabajadores

Protocolo de Protección al Trabajador. Las personas son nuestra prioridad, su bienestar, seguridad y cuidado de su salud.

Teletrabajo para tareas administrativas (al cierre de este Reporte, en torno al 100% de dichas actividades están en modalidad home-office) y cambios en los turnos de operación para disminuir el contacto entre personas.

Diseño de plan de retorno laboral, considerando adecuaciones de turnos, de infraestructura y protección, de manera tal de evitar la propagación del coronavirus.

Refuerzo de apoyo médico, psicológico y social.

Transparencia e información actualizada y permanente sobre el contexto, anuncios de la autoridad, medidas que toma la empresa y datos sobre contagios y cuarentenas preventivas entre trabajadores.

Estabilidad laboral.

Planes de apoyo económico.

Seguro de vida para todos los trabajadores de la Compañía.



Atendedores

Telemedicina para atendedores.

Test de olores para atendedores.

Sanitizaciones en estaciones de servicio.

Distribución de 13.081 kits de alimentos e insumos de higiene para atendedores. Proyecto cofinanciado por concesionarios y empresas contratistas, además de Copec y sus trabajadores.

Seguro de vida para todos los atendedores de la red de concesionarios.



Contratistas

Distribución de 2.277 mil kits de alimentos e insumos de higiene para trabajadores de empresas colaboradoras. Proyecto cofinanciado por concesionarios y empresas contratistas, además de Copec y sus trabajadores.

Planes o programas de acompañamiento y apoyo económico para aliados estratégicos de la empresa, en su mayoría pymes, de manera tal de colaborar, en la medida de lo posible, a la sostenibilidad de las pequeñas empresas y sus colaboradores: concesionarios y atendedores, transportistas y conductores, empresas contratistas y subcontratados, entre otros.



Clientes

Habilitación de cuatro zonas de testeo (La Florida, Maipú, Temuco y Viña del Mar) para la toma de muestras de PCR sin salir del auto, en 4 estaciones de servicio, en alianza con UC Christus.

Plan de beneficios para transportistas en estaciones de servicio y tiendas Pronto de carreteras (descuentos especiales y regalos).



Comunidad área de influencia

Donación de combustible para los vehículos de emergencia de 16 municipios del país en los que están nuestras plantas industriales y centros de distribución.

Sanitización de espacios públicos y apoyo a emprendedores que fabrican insumos de salud, en los municipios donde están nuestras instalaciones.

En alianza con concesionarios en el programa Vecinos y Amigos (Región Metropolitana y Región de O´Higgins), donación de 100 ollas comunes para Caritas Chile.

Convenio con Municipalidad de La Pintana para la donación de 2.000 bidones con capacidad de 10 litros y 160 mil litros de kerosene para dar calor y abrigo a 2.000 hogares de adultos mayores de alta vulnerabilidad.

En alianza con concesionarios en el programa Vecinos y Amigos (Región Metropolitana y Región de O´Higgins), donación de 10.000 litros de kerosene a los vecinos cercanos a las estaciones de servicio.



País

Donación de combustible para todas las ambulancias de SAMU 131, en todo el país.

Donación de combustible para energizar el primer hospital modular para pacientes con coronavirus (junto al Hospital Sótero del Río).

En el área de la innovación y en fase de término, desarrollo de filtros para máscaras de médicos urgenciólogos (donación estimada inicial de 2.000 unidades).

Donación de insumos a fundaciones.

Donación de alimentos y asociatividad para campaña de aporte de desayunos con Fundación Red de Alimentos.

Donaciones en dinero al Hogar de Cristo y CPC.

TIPOS DE APOORTE:



> SALUD



> ALIMENTOS



> CALEFACCIÓN



> ECONÓMICO



Somos Copec

Por 84 años hemos abastecido de combustibles y lubricantes a Chile. Estamos comprometidos con potenciar el desarrollo de las personas, las industrias y el país, manteniendo nuestra vocación por el servicio de excelencia.



DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO¹

102-1 / 102-2 / 102-3 / 102-5 / 102-6

COMPROMISO: Nos comprometemos con nuestros accionistas y clientes a ser primeros en servicio y a trabajar para todas las personas, empresas e industrias que viven en movimiento en las ciudades y carreteras del país. Entregamos combustible, energía, alimentos, productos y servicios de primera necesidad y lo hacemos con agilidad, calidad y confianza. Mantenemos canales de comunicación directos para informar y responder de manera oportuna y clara las consultas de nuestros clientes, ayudándolos a tomar las mejores decisiones.

Compañía de Petróleos de Chile Copec S.A., es una sociedad anónima cerrada, filial de Empresas Copec S.A., uno de los holdings industriales más grandes de Chile. Tiene, directamente, el 99,99963% de la propiedad de Copec e, indirectamente, a través de su filial Inversiones Nueva Sercom Limitada, el 0,00036% restante.

Hace 84 años estamos presentes en Chile, comercializando y distribuyendo combustibles y lubricantes, desde Arica a Puerto Williams.

Contamos con una red de 668 estaciones de servicio y atendemos diariamente a más de medio millón de personas. Esta red opera bajo un modelo de concesionarios, empresarios o pymes independientes que generan trabajo a más de 10.000 personas.

Tenemos, dentro de las estaciones de servicio, distintos negocios de conveniencia: 93 tiendas Pronto, 305 tiendas Punto, 67 puntos de cambio de aceite LUB y 150 Lavamax.

Abastecemos a industrias de diversos rubros y tamaños a través del suministro de combustibles, lubricantes y otros servicios asociados. Estamos presentes en la minería, aviación, transporte, agricultura y el comercio, entre otras industrias.

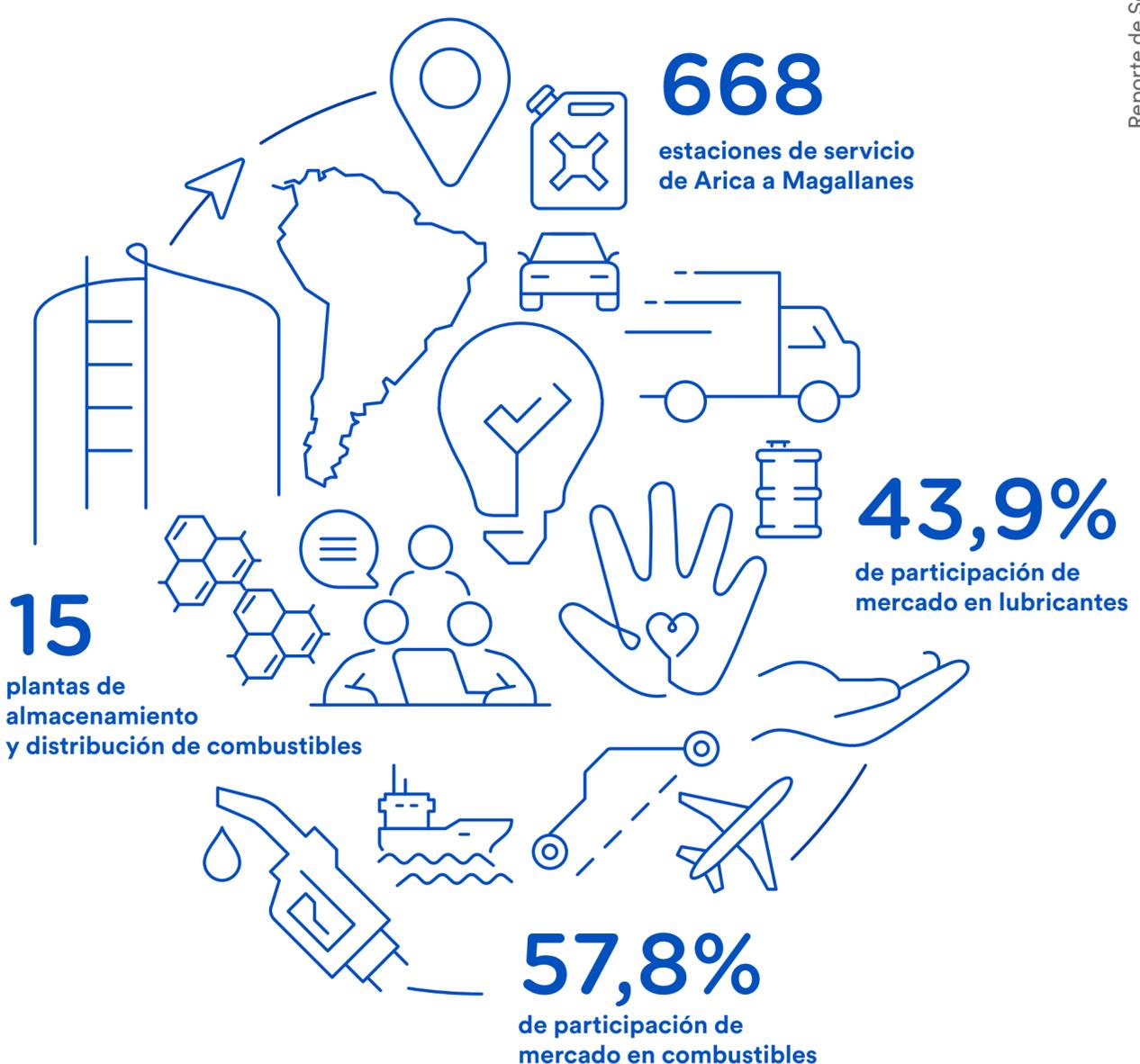
También contamos con una red de 18 distribuidores exclusivos de lubricantes

Mobil, a lo largo de todo el país. Existen dos grandes áreas de venta: industrial y reventa. La red de distribuidores tiene una dotación de 175 personas y al cierre de 2019 atendieron a 12.416 clientes industriales y 10.468 clientes en reventa.

A nivel internacional, estamos presentes en Colombia, Panamá, Ecuador, República Dominicana y Perú, a través de la filial Terpel de Copec. En Estados Unidos, la Compañía opera desde 2017 con su filial MAPCO.

Durante 2019 invertimos en negocios asociados con la nueva movilidad y las energías renovables, tales como Stem, Ampere y Flux Solar.

Principales filiales²:



1. Más información sobre Copec en la Memoria Anual 2019: <https://ww2.copec.cl/nuestra-empresa/memorias>.
2. Más información sobre las filiales y coligadas nacionales e internacionales en la página 45 de la Memoria Anual 2019 - <https://ww2.copec.cl/nuestra-empresa/memorias>.



PRINCIPALES CIFRAS 2019

102-7

El presente reporte incluye información de Copec S.A. y su filial Arcoprime Ltda.

Desempeño operacional, comercial y financiero ³



+5.864.083 MM\$

Valor económico distribuido

10.326

Miles de m³ de combustible vendidos

212.221

MM\$ de EBITDA

+230 mil

Clientes atendidos en promedio por día en tiendas de conveniencia

+580 mil

Clientes atendidos en promedio por día en estaciones de servicio

+3.500

Clientes industriales

Gestión ambiental



161.134

tCO₂eq Huella de Carbono de Copec⁴

+26.000

Ton. de residuos retirados por Vía Limpia

35

Estaciones de servicio con Voltex

1.400

Km. de red Voltex en Chile

28

Estaciones de servicio con Renova

212

Toneladas de residuos reciclados en Pronto

Impacto social



1.040

Trabajadores Copec
29% mujeres

59

Horas de formación promedio a trabajadores de Copec

1.634

Trabajadores en canal industrial

76%

Índice de satisfacción laboral – Copec

5.294

Trabajadores Arcoprime
55% mujeres

84%

Índice de satisfacción laboral – Arcoprime

10.190

Atendedores Copec

64%

Proveedores Pymes en Copec

568

Concesionarios

7

AMM3⁵

0,31

AMIK⁶

3. Cifras correspondientes a los resultados de Copec Individual (sin incluir filiales nacionales ni internacionales).

4. Alcance: Air BP, las plantas administradas directamente por Copec, Arcoprime, estaciones de servicio y las emisiones generadas por Transcom y Vía Limpia al prestarles servicio a Copec.

5. AMM3: incidentes por millón de m³ despachados.

6. AMIK: incidentes por millón de km. recorridos en el transporte.



INFRAESTRUCTURA EN CHILE

102-4

- 15 Plantas de almacenamiento de combustibles
- 1 Planta de Lubricantes, GNL y Bluemax
- 668 Estaciones de servicio
- 150 Lavamax
- 9 Centros de distribución de lubricantes
- 1 Centro de distribución Copec
- 305 Tiendas Punto
- 93 Tiendas Pronto
- 67 Puntos de cambio de aceite LUB

ZONA NORTE

48 ESTACIONES DE SERVICIO

ZONA CENTRO

133 ESTACIONES DE SERVICIO

ZONA SANTIAGO

254 ESTACIONES DE SERVICIO

ZONA SUR

233 ESTACIONES DE SERVICIO





IMPACTOS EN LA CADENA DE VALOR

102-9 / 102-29

IMPACTO AMBIENTAL

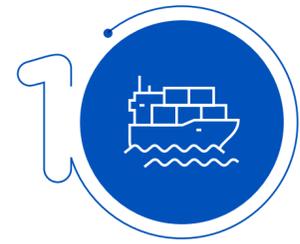
- Biodiversidad
- Emisiones GEI
- Derrames potenciales
- Energía
- Efluentes
- Residuos
- Agua

IMPACTO SOCIAL

- Salud y seguridad de RR.HH.
- Salud y seguridad de clientes
- Salud y seguridad de comunidad
- Capacitación y desarrollo
- Integración / diversidad
- Condiciones laborales
- Movilidad
- Conectividad
- Variedad de productos
- Mejora en la calidad de vida de comunidades vecinas

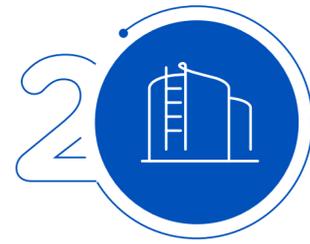
IMPACTO ECONÓMICO

- Empleo
- Desarrollo económico
- Desarrollo industrial



Abastecimiento

- Emisiones GEI
- Derrames potenciales
- Efluentes
- Salud y seguridad de RR.HH.
- Salud y seguridad de clientes
- Salud y seguridad de comunidad
- Capacitación y desarrollo
- Integración / diversidad
- Condiciones laborales
- Empleo



Almacenamiento

- Emisiones GEI
- Derrames potenciales
- Biodiversidad
- Residuos
- Salud y seguridad de RR.HH.
- Salud y seguridad de clientes
- Salud y seguridad de comunidad
- Capacitación y desarrollo
- Integración / diversidad
- Condiciones laborales
- Empleo



Distribución

- Emisiones GEI
- Derrames potenciales
- Efluentes
- Energía
- Biodiversidad
- Residuos
- Salud y seguridad de RR.HH.
- Salud y seguridad de clientes
- Salud y seguridad de comunidad
- Capacitación y desarrollo
- Integración / diversidad
- Condiciones laborales
- Empleo



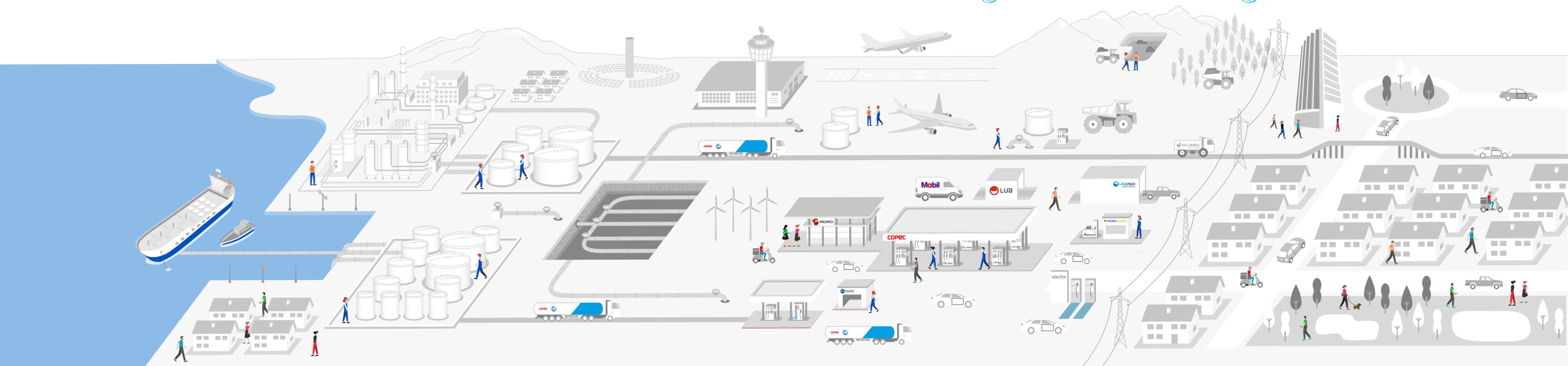
Clientes

- Energía
- Residuos
- Agua
- Salud y seguridad de RR.HH.
- Salud y seguridad de clientes
- Salud y seguridad de comunidad
- Capacitación y desarrollo
- Integración / diversidad
- Condiciones laborales
- Movilidad
- Conectividad
- Variedad de productos
- Mejora en la calidad de vida de comunidades vecinas
- Empleo
- Desarrollo económico
- Desarrollo industrial



Post Consumo

- Energía
- Residuos
- Emisiones GEI
- Movilidad
- Conectividad
- Empleo
- Desarrollo económico
- Desarrollo industrial





MODELO DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD

102-16 / 102-40

Lineamientos para la sostenibilidad

Durante 2019, avanzamos en la incorporación del concepto de sostenibilidad en la Gobernanza de la Compañía, en la identificación de cada una de las actividades que son parte transversal de una gestión sostenible y en la definición de indicadores.

Con mesas de trabajo con cada una de la áreas de la organización, más el diseño de la línea base en materia de desarrollo sostenible, la Gerencia Legal y Asuntos Corporativos elaboró la política y estrategia que guiarán el actuar de nuestra Compañía en pro del equilibrio entre el beneficio económico, el cuidado ambiental y el aporte al desarrollo local.

En junio de 2020, el Directorio aprobó y suscribió la Política de Sostenibilidad⁷ corporativa y la estrategia para los próximos 3 años.

Política de Sostenibilidad

El equipo ejecutivo de Copec, liderado por su gerente general, es responsable de impulsar y gestionar esta política, de difundir y promover sus lineamientos, de seguirlos y medirlos en el tiempo; además de fomentar una cultura de sostenibilidad en la Compañía. El Directorio de Copec será responsable de velar por su fiel cumplimiento y la Gerencia Legal y Asuntos Corporativos acompañará su implementación, facilitará su gestión y reportará los avances comprometidos en la estrategia.

Glosario

POLÍTICA

Es parte de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, guía a las organizaciones maduras y agrega valor a las compañías. El contexto –especialmente hoy– obliga a contar con una política de Sostenibilidad que mandate, oriente y permita actuar de manera ordenada y con objetivos de corto, mediano y largo plazo.

ESTRATEGIA

Recoge la línea base de nuestro primer reporte, la identidad, valores y propósito de la Compañía y define nuestras metas para los próximos 3 años. Es la respuesta al cómo lo haremos y nuestra hoja de ruta.

Principios de la política y estrategia



7. Disponible en: <https://www2.copec.cl/sostenibilidad>.



Nuestra estrategia de sostenibilidad y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

En el año 2015, 193 estados miembros de las Naciones Unidas aprobaron la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible que consiste en 17 objetivos de aplicación universal, donde los países se comprometen a intensificar sus esfuerzos para poner fin a la pobreza, reducir la desigualdad y luchar contra el cambio climático garantizando, al mismo tiempo, que nadie se quede atrás.

La estrategia de sostenibilidad de Copec contribuye a los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible específicos:



Bienestar
DE NUESTROS TRABAJADORES Y EXCELENCIA OPERACIONAL



Bienestar DE NUESTROS TRABAJADORES Y EXCELENCIA OPERACIONAL



Potenciamos el desarrollo y movimiento de las personas, empresas y el país con excelencia, pasión, responsabilidad y profesionalismo en nuestro modo de actuar, preocupándonos de su seguridad y cuidando el medioambiente y entorno social.

- Protección y desarrollo de nuestros trabajadores
- Gobernanza, Ética y Libre Competencia
- Ciudadano y protección del medioambiente y entorno social

Sorprender A NUESTROS CLIENTES



Estamos siempre disponibles y presentes para cuando nuestros clientes nos necesiten, asegurando la continuidad operacional del negocio, desafiándonos permanentemente a explorar nuevas soluciones con una innovadora propuesta de servicios y productos. A su vez, contribuiremos a acelerar la transición hacia nuevas energías y una nueva movilidad.

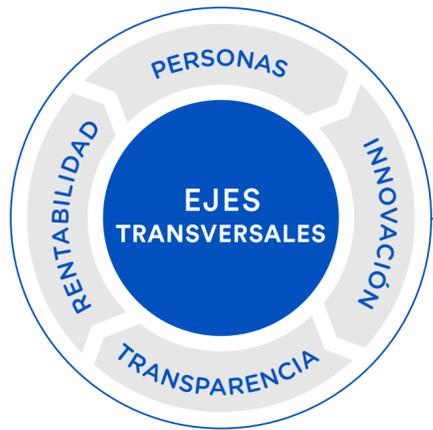
- Mantener el liderazgo en calidad de servicio y continuidad operacional
- Referentes en transición energética

Impulsar AL PAÍS Y A NUESTRAS COMUNIDADES



Utilizamos el motor de nuestro negocio para impulsar al país y a las comunidades locales, promoviendo su desarrollo económico-local, junto con apoyar causas que desde la educación contribuyan a una mayor movilidad.

- Apoyo y desarrollo a aliados estratégicos
- Desarrollo local
- Movilizar a través de la educación

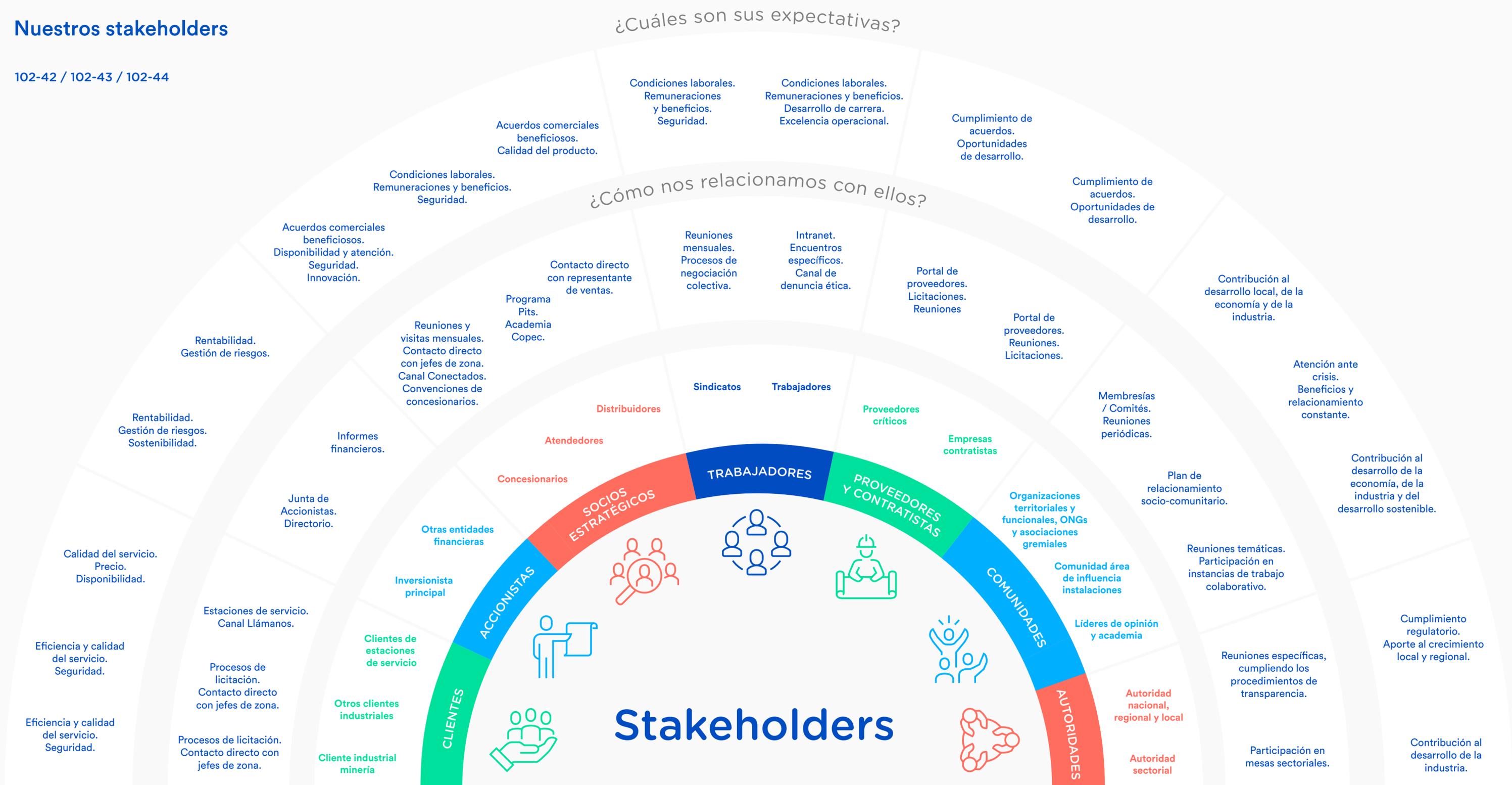


CONTRIBUCIÓN DE COPEC A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS NACIONES UNIDAS



Nuestros stakeholders

102-42 / 102-43 / 102-44



Cultura de la sostenibilidad

La implementación de la política y estrategia de sostenibilidad solo tendrá éxito en la medida en que sea parte de la identidad y cultura de nuestra empresa. El programa "Reacciona hacia un Copec Sostenible" busca generar cambios de conducta, socializar los conceptos de sostenibilidad y convocar a nuestros trabajadores a tener un rol proactivo. En 2019 se realizaron 3 hitos del programa:

TALLER DE ECONOMÍA CIRCULAR:

Comenzó en junio de 2019 y estuvo a cargo de la Fundación Triciclos. Participaron más de 70 personas de Copec, Arcoprime y Vía Limpia, cuyas interacciones permitieron recopilar más de 200 ideas que dieron forma a 26 proyectos realizables. Cada idea fue priorizada en función de su alcance geográfico y capacidad de circularidad y es así como finalmente fue escogida la iniciativa "Apalancar el alcance y granularidad de las estaciones de servicio para usarlas como espacio de recepción de orgánicos". Este proyecto fue sometido a la etapa de análisis y estudio para concretar los primeros pilotos en 2020.

SEMINARIO REACCIONA HACIA UN COPEC SOSTENIBLE:

Dirigido a trabajadores de la empresa que participaron de un panel de conversación sobre distintas iniciativas, tendencias y visiones sobre la sostenibilidad. El evento finalizó con una feria de proveedores que diariamente nos apoyan en la implementación de proyectos:

Fundación La Fuente

Gestor de Viva Leer.

Best Buddies

ONG para la diversidad e inclusión.

Mujer Impacta

Destaca y apoya a mujeres que generan cambios en la sociedad.

Btco.

Proveedor de cámaras de seguridad y responsable de la creación de centros de información y control para estaciones de servicio.

ACHS

Mutual de seguridad a la que está asociada la Compañía.

Protect Global

Proveedor de cámaras de niebla para reducir la visibilidad en asaltos.

Suatrans Chile

Proveedor de servicio de remediación ambiental en accidentes o eventos de contaminación.

Ecológica

Proveedor de servicio de reciclaje en el edificio corporativo y en la planta Bluemax y responsables del funcionamiento del sistema de recolección y revalorización de los residuos.

Además de lograr la sensibilización esperada en los equipos, fue posible identificar oportunidades de trabajo al interior de nuestra empresa y crear lazos entre las distintas áreas en torno a los temas de sostenibilidad. En palabras de los propios participantes, estas instancias permitieron "inspirarnos dándole sentido a nuestra labor diaria".

PROGRAMA DE INDUCCIÓN:

En 2019 se incluyó un módulo de sostenibilidad en la inducción de nuevos trabajadores de Copec, con el fin de explicar conceptos, gestión, avances y desafíos.



Asociaciones y membresías

102-12 / 102-13

- Acción Empresas
- Advancing Convenience and Fuel Retailing
- AMCHAM
- ASIVA
- AIA
- AIM
- Cámara de Comercio Industria y Turismo de Puerto Montt

- Cámara de Comercio, Servicios, Industrias y Turismo de Coyhaique
- Cámara Nacional de Turismo
- Cámara de Comercio de Santiago CCS
- CEAT
- CIDERE BIO-BIO
- CORBIOBÍO
- Colegio de Ingenieros de Chile
- CPCC

- Fuels Institute
- ICARE
- IING
- IRADE
- SECRO
- SLOM



DESEMPEÑO ECONÓMICO

Valor económico generado y distribuido⁸

201-1 / 419-1

(M\$)	2018		2019	
VALOR ECONÓMICO GENERADO	5.450.090.483		5.868.928.257	
Ingresos por ventas	5.391.284.956		5.801.449.247	
Otros ingresos	58.805.527		67.479.010	
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	5.392.367.709		5.864.083.501	
Gastos operativos	5.174.019.421	96,0%	5.613.578.138	95,7%
Remuneración de trabajadores	49.143.547	0,9%	50.272.304	0,9%
Pagos a proveedores de capital	110.294.924	2,0%	145.644.941	2,5%
Inversión en medio ambiente y comunidades	4.235.487	0,1%	4.152.000	0,1%
Pago al Estado	54.674.330	1,0%	50.436.119	0,9%
VALOR ECONÓMICO RETENIDO	57.722.774		4.844.756	

Nuestro negocio principal es la distribución de combustibles y lubricantes y por ello, el 96% de nuestros ingresos estuvo destinado a pagar los costos directos de los productos y los gastos de operación asociados.

El valor económico generado durante 2019 se incrementó en un 8% respecto del año anterior, producto del aumento de los ingresos por ventas. Las mayores ventas registradas en este periodo se deben principalmente a un alza de un

3% en las ventas de la red de estaciones de servicio, que alcanzó un volumen de 5,7 millones de m³. En tanto, las ventas del canal industrial aumentaron en un 6%, totalizando 4,7 millones de m³. En términos monetarios, el incremento se ve mitigado por una reducción en el margen unitario de los combustibles, de - 5% en relación al año anterior. Por su parte, las ventas físicas de lubricantes alcanzaron a 94 mil m³, lo que representa un incremento de un 4% con respecto al año anterior.

En cuanto a la distribución de valor económico generado, creció en un 9% respecto del 2018, debido en parte al aumento de un 8% en los gastos operativos, cuyo principal componente es el costo de compra del combustible junto a gastos de logística y otros de administración y ventas; e impulsado también por el alza de un 32% en los pagos a proveedores de capital por una mayor distribución de dividendos. Los montos destinados a la comunidad y el medio ambiente durante el año 2019 alcanzaron \$4.152 millones de pesos.

En 2019, Copec no recibió multas significativas. Durante el año, la Compañía debió cancelar un total de 15,6 millones de pesos por concepto de multas.

8%
de incremento en el
valor económico generado

9%
de incremento en el
valor económico distribuido

Principales inversiones

102-10

Al cierre de 2019, Copec cuenta con 15 plantas de almacenamiento de combustibles y una de lubricantes, las que garantizan la continuidad operacional de todos los canales de distribución de la Compañía.

La construcción de nuevas estaciones de servicio ocupa un lugar relevante en la amplia cartera de proyectos de inversión y es un desafío permanente para consolidar la presencia territorial y comercial de la red. Durante 2019, inauguramos 13 estaciones de servicio, cifra que representa un récord histórico para la Compañía. Arcoprime abrió dos nuevos puntos de venta Pronto: Sagrada Familia (en la Ruta 5, región del Maule) y Pedro Fontova (en la comuna de Huechuraba). Asimismo, se completaron nueve remodelaciones de carretera y Punto habilitó ocho nuevos locales.

Paralelamente, comenzó la construcción de dos nuevos tanques en Planta Maipú, los que se proyectan para 2020.

Destacan las inversiones de la Compañía vinculadas con WIND Ventures, Corporate Venture Capital de Copec que invierte en emprendedores y startups que están impulsando el cambio en los sectores de energía, movilidad y retail (portafolio de startups en fase de desarrollo temprano).

8. Cifras corresponden a Copec individual, sin considerar filiales.



Bienestar de nuestros trabajadores y excelencia operacional

Nuestros trabajadores son el espíritu de Copec y aspiramos a ser la vía de su desarrollo personal y profesional. Trabajamos día a día por una operación de excelencia con foco en el cuidado de su salud y seguridad.



GOBERNANZA, ÉTICA Y LIBRE COMPETENCIA

COMPROMISO: Nuestro Gobierno Corporativo integra en su gobernanza la sostenibilidad, la libre competencia, el cumplimiento normativo y la prevención de delitos, los derechos humanos y laborales. Actuamos con responsabilidad y respeto, adoptando las mejores prácticas y fomentado la ética y transparencia en todos nuestros negocios y en relación a los distintos grupos de interés.

Gobierno Corporativo

102-18 / 102-19 / 102-20 / 102-22 / 102-23

Nuestro máximo órgano de gobierno dentro de la Compañía es el Directorio. Está constituido por siete integrantes, los que son elegidos cada tres años en la respectiva Junta de Accionistas. Cada uno de ellos cuenta con una destacada trayectoria profesional, aportando a la organización visiones complementarias e independientes. Los actuales miembros del Directorio no desempeñan cargos ejecutivos en la Compañía y fueron elegidos en la Junta Ordinaria de Accionistas de abril de 2018.

Los directores se reúnen al menos una vez al mes con el objetivo de definir y evaluar la estrategia general de la empresa y conducirla hacia el cumplimiento de sus objetivos económicos, sociales y medioambientales. Su rol es analizar los grandes proyectos de inversión y asegurar una gestión efectiva y eficiente de riesgos; supervisar a la administración ejecutiva y monitorear las decisiones operacionales y financieras fundamentales. Para realizar sus labores, el Directorio cuenta con un sistema de información en línea, Diligent Board, a través del cual sus miembros pueden acceder a datos y documentos, previo a cada una de las sesiones.

En 2018 se realizó una evaluación de las prácticas de gobierno corporativo, de acuerdo a la Norma de Carácter General N°385, emitida por la CMF⁹ en Chile (reglamentación no obligatoria para Copec, por ser una sociedad anónima cerrada). El diagnóstico fue registrado en una plataforma que permite ver su evolución. El plan de trabajo comenzó a implementarse en 2019, avanzando en la formalización de los procesos de inducción y capacitación de directores y en gestión y control de riesgos.

ROBERTO ANGELINI
Presidente
Ingeniero Civil Industrial

CARLOS INGHAM
Director
Ingeniero Comercial

MANUEL BEZANILLA
Director
Abogado

JORGE ANDUEZA
Vicepresidente
Ingeniero Civil

JORGE BUNSTER
Director
Ingeniero Comercial

FRANCISCO JAVIER LEÓN
Director
Ingeniero Civil

EDUARDO NAVARRO
Director
Ingeniero Comercial

95%
de asistencia promedio del Directorio

12
sesiones del Directorio en 2019

29%
mujeres en Copec



1.040
trabajadores
Copec

9. Comisión para el Mercado Financiero.



Las remuneraciones a los integrantes del Directorio son definidas y aprobadas anualmente en la Junta Ordinaria de Accionistas, según lo establece la legislación chilena.

REMUNERACIÓN DEL DIRECTORIO

Cargo	Remuneración 2019 mensual
Presidente	450 UF
Vicepresidente	300 UF
Directores	150 UF

La administración de nuestra Compañía es liderada por el gerente general, Arturo Natho, quien articula y consolida la gestión de toda la cadena de operación de la Compañía en el país.

A nivel regional, el vicepresidente ejecutivo, Lorenzo Gazmuri, está a cargo de la gestión de las unidades de negocio de los distintos países en los que operamos.

El vicepresidente ejecutivo y el gerente general son los responsables de la rendición de cuentas al Directorio de los resultados en la gestión de los negocios en Chile y de las filiales internacionales.

En cuanto a la remuneración del equipo ejecutivo, esta se estructura de acuerdo a estudios técnicos internos y del mercado laboral.

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA

Lorenzo Gazmuri
Vicepresidente Ejecutivo
Ingeniero Civil Eléctrico

GERENCIA GENERAL

Arturo Natho
Gerente General
Ingeniero Civil Industrial

GERENCIA LEGAL Y ASUNTOS CORPORATIVOS

Alejandro Palma
Gerente Legal y Asuntos Corporativos
Abogado

GERENCIA DE MARKETING

Gloria Ledermann
Gerente de Marketing
Ingeniero Civil Industrial

GERENCIA DE OPERACIONES

Lorena Oliver
Gerente de Operaciones
Ingeniero Civil Industrial

CONTRALORÍA

Ángel Rubio
Contralor
Ingeniero Comercial

GERENCIA DE INGENIERÍA

Alfredo Jalón
Gerente de Ingeniería
Ingeniero Civil Industrial

GERENCIA DE GESTIÓN HUMANA

Jorge Garcés
Gerente de Gestión Humana
Psicólogo

GERENCIA CORPORATIVA DE DESARROLLO Y GESTIÓN

Leonardo Ljubetic
Gerente Corporativo de Desarrollo y Gestión
Ingeniero Civil Industrial

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Juan Andrés Diuana
Gerente de Administración y Finanzas
Ingeniero Civil Industrial

GERENCIA COMERCIAL

José Ignacio Depassier
Gerente Comercial
Ingeniero Civil Industrial

GERENCIA REGIONAL DE LUBRICANTES

Juan Pablo Doñas
Gerente Regional de Lubricantes
Ingeniero Civil Industrial

ACADEMIA COPEC

Javier Narbona
Director Acedemia Copec
Psicólogo

GERENCIA DE ESTACIONES DE SERVICIO

Diego Peñafiel
Gerente de Estaciones de Servicio
Ingeniero Civil Industrial

SUBGERENCIA DE INNOVACIÓN DIGITAL

Cristián Balart
Subgerente de Innovación Digital
Ingeniero Civil Industrial

GERENCIA INDUSTRIAL

Francisco Labbé
Gerente Negocio Industrial
Ingeniero Civil Químico

En 2019 rediseñamos nuestra estructura organizacional, transformando la Gerencia de Ventas en la nueva Gerencia Comercial. Su objetivo es definir, gestionar y ejecutar la estrategia comercial de Copec y diseñar una propuesta de valor integral de los negocios de combustibles y lubricantes, tanto para clientes industriales como para estaciones de servicio.

Desafío:

Seguir avanzando en la implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo, en particular en materia de información al Directorio, sistema de gestión de riesgos, sucesión de ejecutivos clave y sostenibilidad.



Para la toma de decisiones en Copec contamos con comités mixtos y gerenciales. En el primer caso, los comités son integrados por miembros del Directorio y gerentes corporativos. Los principales comités de nuestra Compañía son:

Comité de Control Interno

INTEGRANTES

- Vicepresidente ejecutivo
- Gerente general
- Gerentes de área

PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

Presentación de los principales hallazgos de los informes de auditoría y revisión del cumplimiento de los planes de acción comprometidos para mitigar o resolver las debilidades de control detectadas. Su objetivo final es impulsar y supervisar la solución de estas brechas para fortalecer el sistema de control interno de la Compañía.

Comité de Ética

INTEGRANTES

- Director
- Vicepresidente ejecutivo
- Gerente general
- Gerentes de Gestión Humana, Auditoría y Legal y Asuntos Corporativos

PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

Análisis de los principales temas éticos que enfrenta la Compañía, promoción de la cultura ética dentro de la organización, y revisión de las normas y buenas prácticas de conducta. Revisión de las denuncias recibidas por el canal dispuesto para tales efectos.

Comité de Inversiones

INTEGRANTES

- Vicepresidente ejecutivo
- Gerente general
- Gerentes de Marketing, Comercial e Ingeniería

PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

Revisión y aprobación de los proyectos de inversión, tanto para potenciales activos tangibles como intangibles.

Comité de Crisis

INTEGRANTES

- Gerente general
- Gerentes de Operaciones, Ingeniería, Marketing, Comercial, Administración y Finanzas, Gestión Humana y Legal y Asuntos Corporativos.

PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

Análisis de las potenciales crisis a las que se puede enfrentar la Compañía, planificación de los métodos de prevención y corrección de estos eventos, y resolución de las crisis contingentes.

Comité de Sistemas

INTEGRANTES

- Todos los gerentes

PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

Revisión y aprobación de los proyectos de inversión en sistemas y monitoreo de la correcta implementación de políticas en estas materias.

Comité de Finanzas

INTEGRANTES

- Dos directores
- Gerente general
- Gerente de Administración y Finanzas y subgerente de Finanzas.

PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

Revisión de la estrategia de financiamiento y cobertura de la Compañía, u otros temas de índole financiera que puedan ser de interés para el Directorio.

Desafío:

Crear un Comité de Sostenibilidad, el cual será presidido por el gerente general y que tendrá como propósito establecer los lineamientos y prioridades en la materia y monitorear los avances en la implementación de la estrategia a nivel corporativo.





Modelo de Compliance: Ética, Libre competencia y Anticorrupción

102-17 / 206-1 / 205-3

En 2019 creamos el área de Compliance que, además de velar por el cumplimiento normativo, será la encargada de revisar y promover las mejores prácticas de libre competencia, protección de datos, gestión ambiental, derechos del consumidor y prevención del delito. Además, Copec cuenta con un encargado de Prevención del Delito, quien debe mantener y hacer cumplir uno de los componentes de nuestra gobernanza: el Modelo de Prevención de Delitos (MPD), al que progresivamente se le han ido incorporando los nuevos delitos establecidos en la regulación:

También contamos con la política y el procedimiento de Prevención de Delitos y una guía para abordar y responder potenciales denuncias. En 2019, el MPD fue recertificado, dando cuenta semestralmente de los principales cambios, hallazgos y denuncias.

Además, el Código de Ética consolida la visión corporativa y guía el actuar de quienes trabajamos en Copec. Es obligación de todos los trabajadores cumplir este Código, al igual que quienes se relacionan a diario con nosotros: contratistas, prestadores de servicios, proveedores, asesores, concesionarios y clientes. Todos deben adherir y respetar estas orientaciones en todas las actividades y vínculos que desarrollen con nuestra compañía. El documento se encuentra disponible en la intranet y en la web corporativa.

El conocer y participar de los cursos de formación específicos en torno a estas materias es una obligación para quienes forman parte de Copec. Durante 2019 desarrollamos cursos de ética empresarial para 470 trabajadores, 45,2% de la dotación total de la Compañía.

El Canal de Denuncias corporativo¹¹ es el medio formal disponible para presentar denuncias o formular consultas vinculadas

PROCESO DEL CANAL DE DENUNCIAS



con las conductas sancionadas por la ley 20.393, aquellas que puedan infringir la libre competencia y, en general, toda eventual mala práctica o conducta reprochable en materia laboral o reñidas por el Código de Ética de la Compañía. Es un canal externo e independiente, que resguarda la confidencialidad y anonimato del denunciante y que admite la realización de denuncias mediante correo electrónico, formulario web y vía telefónica.

A través de este canal, recibimos denuncias de potenciales infracciones tanto de trabajadores propios como de terceros vinculados con nuestra operación. Durante 2019 ingresaron por este medio 51 reclamos comerciales, 24 consultas de índole laboral y 35 que responden a tipologías propias de un canal de

denuncia ético, tales como fraude, robos e incumplimiento de procedimientos internos. De éstas, sólo cuatro fueron derivadas al encargado de Prevención de Delitos, por estar vinculadas con el Modelo de Prevención del Delito.

El resguardo de las prácticas comerciales propiciando la Libre Competencia de los negocios es otro de los principios del actuar de la empresa. Para ello, contamos con una política y un manual de Libre Competencia. El área de Compliance fue la encargada de reforzar estos conceptos a través de capacitaciones presenciales dirigidas a trabajadores de Copec y de nuestras principales filiales. En paralelo, implementamos un curso online de libre competencia abierto en 2019 y 2020, compuesto por cinco módulos y con

evaluaciones particulares que, al cierre de 2019, fue realizado por 548 trabajadores, 52,7% de la dotación.

Para robustecer el MPD y asegurar el cumplimiento de todas las normativas, revisamos los procedimientos y documentos de contratación de productos y servicios a terceros, incorporando controles de acuerdo con el Modelo de Prevención de Delitos, la vinculación con funcionarios públicos, las personas expuestas políticamente y la gestión de conflictos de interés.

Desafíos: Avanzar en la formalización y actualización de políticas corporativas tales como donaciones, datos personales, regalos, anticorrupción y diversidad.

DELITOS INCORPORADOS DE LA LEY 21.121¹⁰

2018

Administración desleal, apropiación indebida, corrupción entre particulares y negociación incompatible.

2019

Cuatro delitos asociados a las infracción a la ley de pesca.

2020 (abril y junio)

Dos nuevos delitos a raíz de la pandemia Covid-19: fraude a las prestaciones del seguro de cesantía y exigencia a concurrir al lugar de trabajo en condiciones de cuarentena.

10. Ley 21.121/2018.

11. En forma adicional, Copec cuenta con la plataforma "Llámanos", abierta a toda la comunidad para fines de consultas o reclamos de índole estrictamente comercial.

Gestión de Riesgos

102-30

Otro de los avances del año en el gobierno de nuestra Compañía fue la creación del área de Gestión de Riesgos. Su objetivo es el monitoreo continuo, revisión y control de los distintos procesos estratégicos, en sus diversas líneas de negocios y mercados.

Su rol será diseñar sistemas transversales de evaluación, mitigación y transferencia de riesgos en conjunto con las áreas operativas, sistematizando las prácticas que ya están implementadas e incorporando nuevas conductas.

En 2019, esta área elaboró y publicó la Política de Gestión de Riesgos, actualizó la información de los riesgos ya detectados y de aquellos emergentes, como el riesgo frente al cambio climático, y revisó y actualizó el mapa existente. En función de los resultados, el área creó planes de trabajo e indicadores (KRI) que son mensualmente monitoreados. Asimismo, como parte del sistema de gestión integral, compartió la metodología de riesgos con todas las gerencias de la Compañía y capacitó al personal de Copec y a los nuevos trabajadores¹².

12. Más información sobre la gestión de riesgos de la compañía en nuestra Memoria 2019, http://memoriacopec2019.sientecinco.cl/descargar/memoria_copec_2019.pdf pág. 154

13. Más información sobre el Garage y sus iniciativas en el capítulo "Referentes en la transición energética".

Innovación y transformación digital

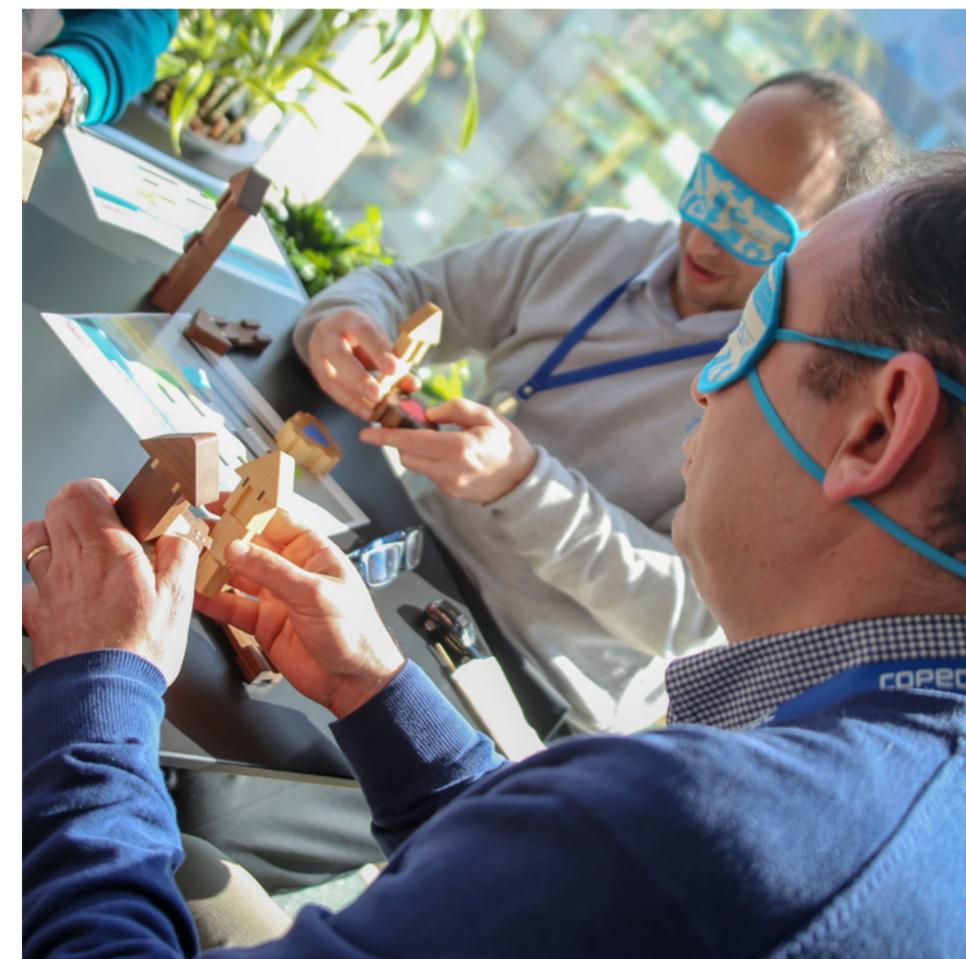
En Copec definimos la innovación como parte de nuestro ADN y con dos focos de intervención: en el core business y en el negocio futuro y la generación incremental de valor.

Buscamos profundizar la generación de valor en el negocio actual, creando soluciones para mejorar la experiencia del cliente, ganar participación de mercado y generar buenos resultados operacionales.

La mirada de futuro es abordada por el ecosistema de innovación WIND Garage¹³, formado en 2019 como un espacio de creatividad y experimentación que opera con técnicas de última generación y que permitirá dar mayor velocidad al proceso evolutivo de nuevos proyectos. La principal tarea de este equipo es mantener activa la espiral de la innovación, identificando nuevas oportunidades de desarrollo para, después, incubar y escalar las ideas con el propósito de crear spin-offs de valor para el mercado.

En materia de transformación digital avanzamos con Kaleu, creada en agosto de 2018 y cuyo objetivo inicial fue diagnosticar en qué pie estábamos frente a los cambios que demanda la sociedad y cuál es la ambición a la cual podíamos aspirar. Kaleu es un proyecto de desarrollo de una "forma de hacer las cosas", una cultura focalizada en el cliente, donde instalamos en nuestros trabajadores las capacidades para adaptarnos al futuro. Es un espacio de conexión entre las distintas áreas de Copec, con equipos de trabajo o células ágiles multidisciplinares que diseñan soluciones que fácilmente puedan ser incorporadas al flujo operativo de la organización.

En 2019 desarrollamos 32 iniciativas con la participación activa de 180 personas de Copec y Arcoprime, que abordaron temas como la experiencia al cliente, disminución del consumo de agua, robotización de procesos operativos, uso de inteligencia artificial y nuevos servicios.



PROTECCIÓN Y DESARROLLO DE NUESTROS TRABAJADORES

COMPROMISO: “Teniendo a las personas en el centro de todas nuestras acciones, promoviendo ambientes de trabajo seguros y saludables, fomentando relaciones de confianza y respeto, aportando al desarrollo de carrera y a la formación de liderazgos, con igualdad de oportunidades para hombres y mujeres, de manera inclusiva y aspirando a estar entre las compañías con mejor clima laboral del país. Queremos que nuestros trabajadores se sientan orgullosos de ser parte de nuestra empresa.”

Nuestros trabajadores son la base de la Compañía y un pilar fundamental de la estrategia de desarrollo. Nos esforzamos en crear un ambiente laboral donde todos se sientan parte de un proyecto común, con posibilidades de desarrollo personal y profesional en un entorno saludable y seguro.

La Política de Gestión Humana establece los lineamientos en torno al reclutamiento y selección, inducción, evaluación por competencias, capacitación y beneficios para nuestros trabajadores, entre otros aspectos relevantes.

En 2019, nos enfocamos en apoyar los procesos de reestructuración interna y a partir del mes de octubre, tras la crisis social, nos concentramos en el cuidado de las personas, mitigando al máximo su exposición a condiciones inseguras y ayudando en la contención psicológica de los equipos.

En la gestión de recursos humanos de la filial Arcoprime, el principal hito del año fue la implementación de un nuevo sistema de información ERP¹⁴ reconocido mundialmente, que permitirá contar con más y mejor información para la gestión de los equipos.

Nuestra dotación

102-8

En Copec somos 1.040 personas, 297 mujeres y 743 hombres, cifra 7% mayor al año anterior. Nuestra dotación femenina alcanza el 29%.

Por su parte, en Arcoprime trabajan 5.294 personas, 4% más que en 2018 y la participación femenina corresponde a 55% del total.

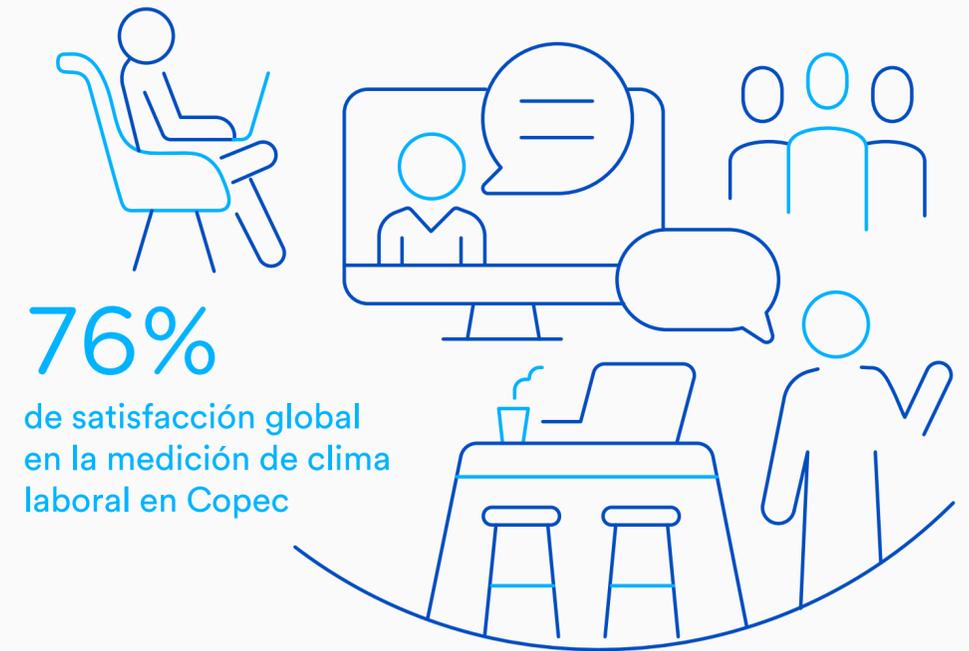
En Copec, 98% de nuestros trabajadores cuenta con contrato de tipo indefinido y 2% con contrato a plazo fijo. Casi la totalidad de ellos trabajan en régimen de jornada completa. En Arcoprime, 77% de los empleados de esta filial tiene contrato de tipo indefinido.

Los atendedores de las estaciones de servicio Copec, que son quienes tienen contacto directo con los clientes, son empleados directos de los concesionarios y, por tanto, no están incluidos en la cifra reportada.

En Copec y en nuestras filiales respetamos los Derechos Humanos convenidos internacionalmente, tanto en nuestras operaciones como en las relaciones comerciales que entablamos, tal como lo establece la legislación chilena¹⁵. El marco normativo interno garantiza la libertad de asociación y la eliminación de toda práctica de discriminación en el empleo.

14. ERP: Enterprise Resource Planning.

15. Chile ratificó todos los convenios fundamentales de la OIT que resguardan los derechos de los trabajadores en el trabajo: trabajo forzoso, libertad sindical y negociación colectiva, igualdad de remuneración, discriminación, edad mínima y trabajo infantil.



Dotación por género



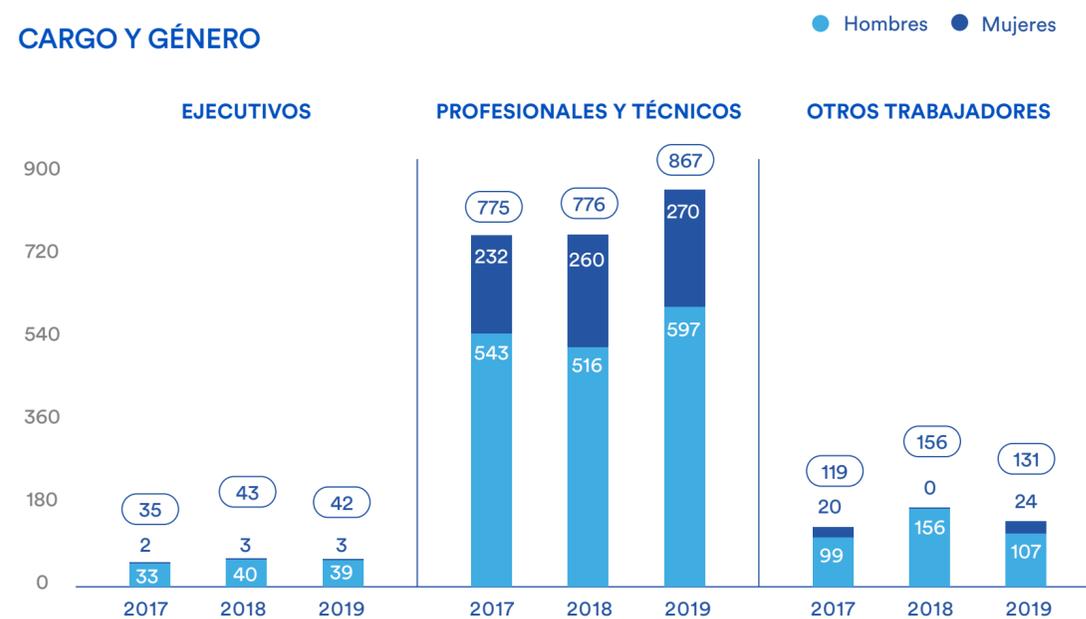
Diversidad e igualdad de oportunidades

Nuestros equipos se conforman de trabajadores de distintas culturas, género, nacionalidades, religiones o creencias, orientación sexual, habilidades y conocimientos, reconociendo que todos podemos entregar algo único. Durante 2019, avanzamos en el desarrollo de una Política Corporativa de Diversidad, que al cierre del periodo reportado se encontraba pendiente de aprobación por el Directorio.

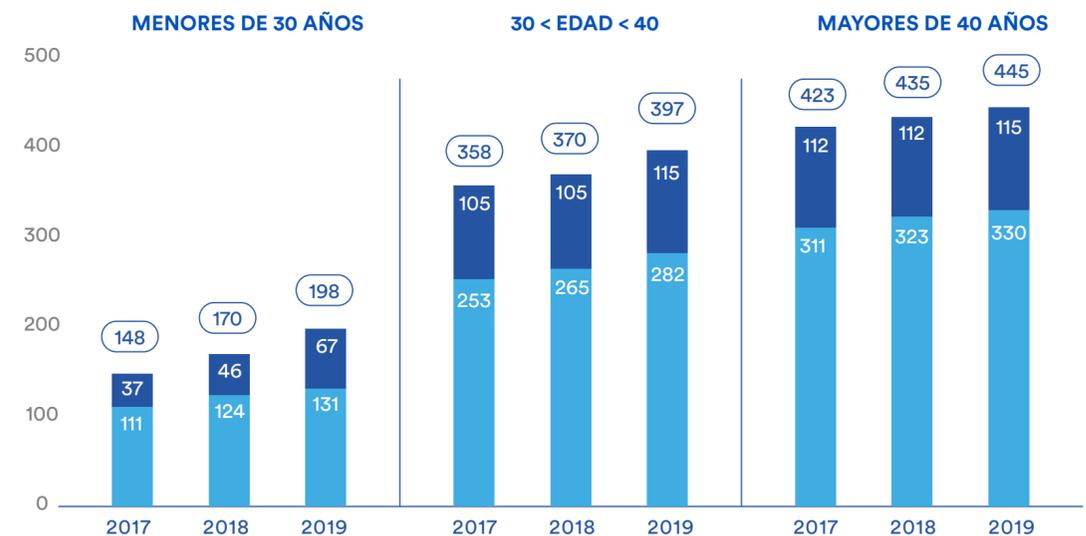
En Copec, incrementamos en dos puntos porcentuales el peso relativo de las mujeres en la dotación total. En cargos gerenciales, las mujeres ocupan 7% de los puestos, mientras que a nivel de profesionales y técnicos dicho porcentaje asciende a 31% y a 18%, respectivamente. En cuanto a las diferencias etarias, 43% de nuestra dotación es mayor de 40 años y 19% menor de 30, lo que muestra un incremento de dos puntos porcentuales en el segmento más joven.

Dotación Copec

CARGO Y GÉNERO



RANGO ETARIO

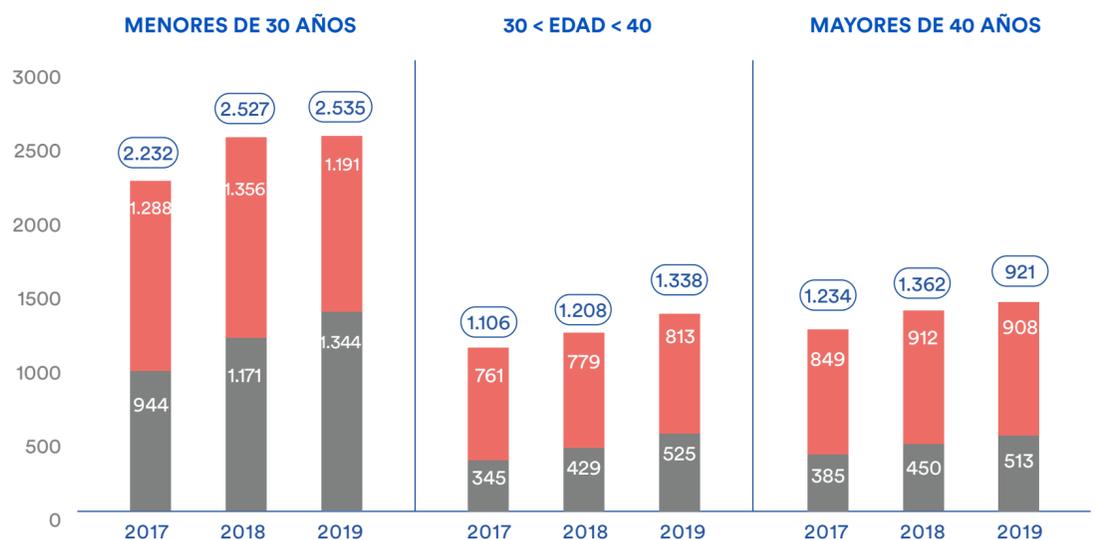


Dotación Arcoprime

CARGO Y GÉNERO



RANGO ETARIO



En tanto, en la filial Arcoprime, 92% de las 2.912 mujeres ocupan cargos operativos. La proporción de mujeres es mayor a la de hombres también a nivel de profesionales y técnicos. A nivel gerencial, 37% de los cargos es ocupado por trabajadoras.

En relación con los grupos etarios, 48% de quienes trabajan en Arcoprime son menores de 30 años, es decir, personas que recién comienzan su vida laboral.

OTRAS CIFRAS DE DIVERSIDAD

5 personas con discapacidad, equivalente al 0,5% de la dotación total en Copec

3% trabajadores extranjeros en Copec

71 personas con discapacidad en Arcoprime, es decir el 1,3%

15% trabajadores extranjeros en Arcoprime

En el marco de la integración de personas con discapacidad, tenemos una alianza con la fundación Best Buddies, organización que tiene como misión generar oportunidades laborales para el desarrollo de personas con discapacidad intelectual y/o trastornos del desarrollo, a través de su modelo de empleo con apoyo.

A partir de este acuerdo, la fundación apoya a nuestra empresa en los procesos de integración, tanto en la construcción de la política como en la adaptación de los procesos de selección, en la capacitación de los equipos y en la contratación efectiva de personas con discapacidad.

En Copec trabajan cinco personas con discapacidad, equivalentes al 0,5% de nuestra dotación total. En este sentido, debemos avanzar en Copec en alcanzar el mínimo establecido por Ley de contar con 1% de la dotación con personas con discapacidad y ampliar esta oportunidad a más personas en los siguientes años.

Si consideramos la diversidad por nacionalidad, en Copec el 3% de nuestros trabajadores es extranjero, mientras que la cifra país a fines de 2019, según datos de la ONU, es de 5,02%. Nuestro desafío es seguir propiciando la integración en la cultura organizacional e incorporar visiones, experiencias y culturas diversas que enriquezcan nuestra capacidad de analizar, proyectar y crear.

Por su parte, la filial Arcoprime tiene acuerdos con las Oficinas Municipales de Intermediación Laboral (OMIL) de cada municipio donde opera. Además de realizar talleres de sensibilización con

los administradores de las estaciones de servicio, la Compañía contrató servicios específicos para reclutar personas acreditadas y en sólo dos meses, incorporó a 17 miembros en su equipo. De esta manera, 71 personas en Arcoprime, es decir el 1,3% del total de trabajadores, son personas con discapacidad.

En cuanto al número de trabajadores migrantes, éste ascendió a 15%, cerrando 2019 con 802 extranjeros en la nómina. Durante el año, Arcoprime decidió traducir el 26% de la malla formativa al idioma créole, de manera de acercar y facilitar la capacitación de los trabajadores haitianos en la Compañía.

Tanto en nuestras políticas de compensación y administración, como en el reglamento interno de nuestra Compañía -y también en el de la filial Arcoprime-, garantizamos a todos los trabajadores, el cumplimiento del principio de igualdad de remuneraciones entre hombres y mujeres.

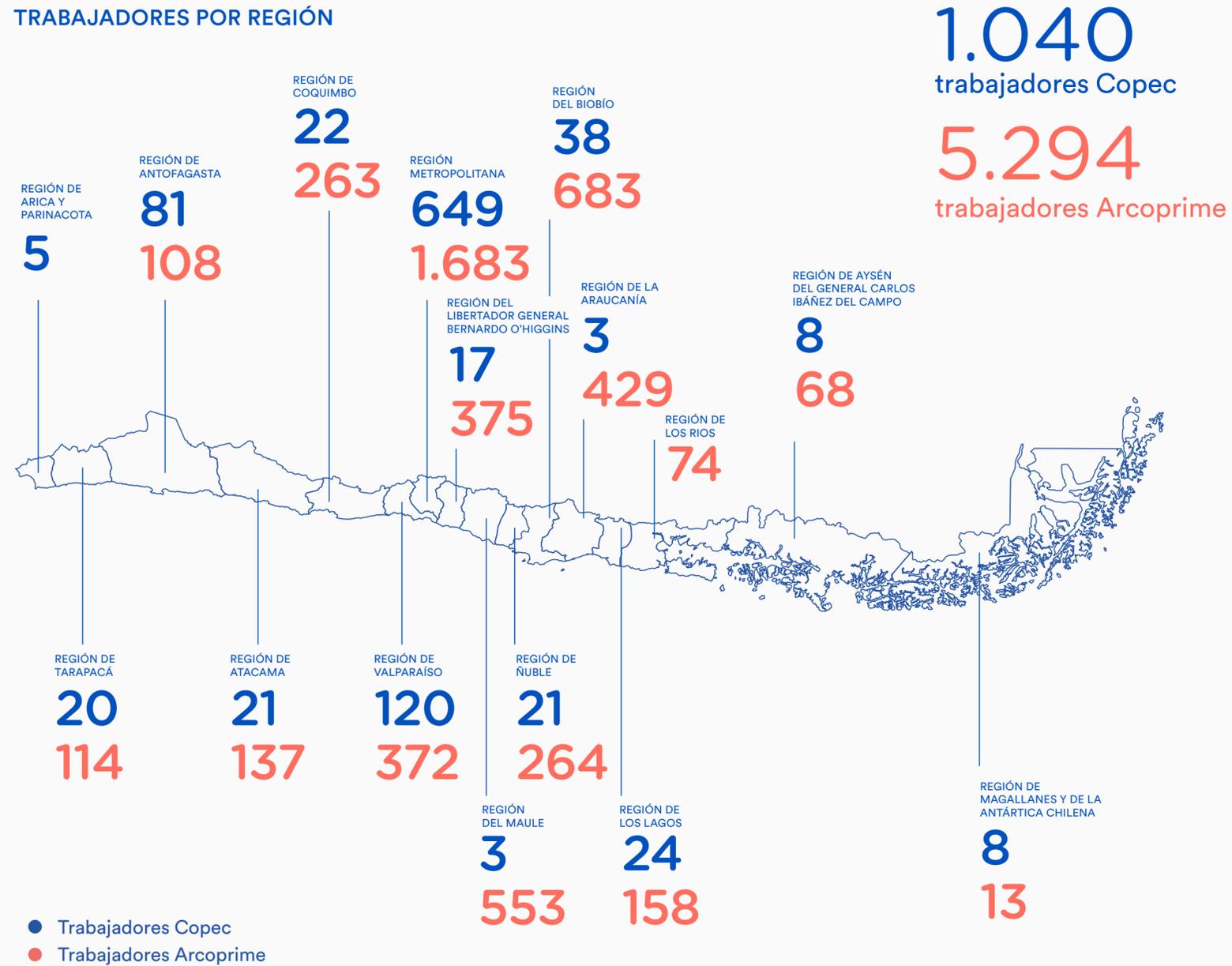
Las brechas salariales existentes tienen relación con la antigüedad o desempeño. En Copec, a nivel gerencial, la diferencia salarial entre hombres y mujeres es de 5% en favor de las mujeres, mientras que, a nivel de profesionales y técnicos especialistas, las mujeres están 24% por debajo de los hombres. En los puestos administrativos y de operarios, la diferencia es de 4% a favor de los hombres.

Durante 2019 realizamos incrementos en todos los salarios de aquellos trabajadores que se encontraban en el menor nivel de ingresos y mantuvimos la entrega de bonos de fin de año.

Atracción y retención de talentos

401-1

TRABAJADORES POR REGIÓN



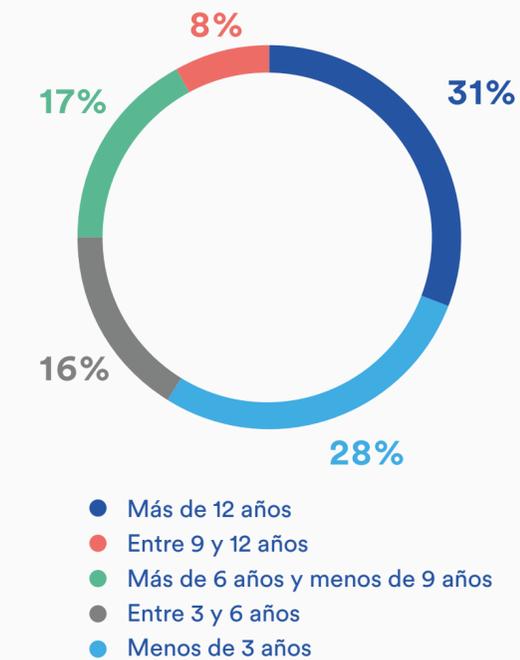
En 2019 continuamos avanzando en la implementación del plan de atracción de talentos, potenciando la búsqueda a través de redes sociales y participando en diversas ferias laborales del país.

El 31% de nuestra dotación total tiene una antigüedad igual o mayor a 12 años, mientras que 28% de los trabajadores

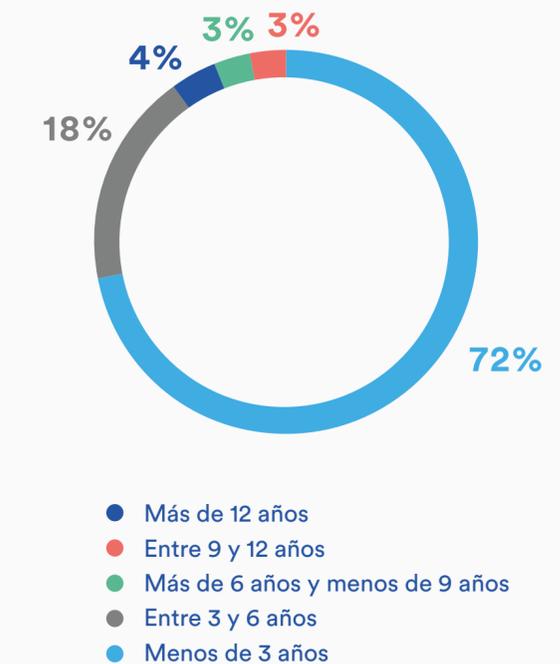
tiene menos de tres años en la Compañía. Esto es producto de una estrategia exitosa en la integración de nuevos talentos con profesionales de mayor historial.

En tanto, en Arcoprime, al cierre del año, 72% de la dotación tiene menos de tres años en la empresa.

DOTACIÓN DE COPEC - ANTIGÜEDAD



DOTACIÓN DE ARCOPRIME - ANTIGÜEDAD





En Copec nos preocupamos por poner a disposición de los trabajadores una amplia gama de beneficios que, en muchos de los casos, se extienden a sus familias. Son de tipo monetarios y no monetarios y abordan ámbitos de apoyo en salud, educación, recreacionales, nutricionales, legales y en sus finanzas personales.

PRINCIPALES BENEFICIOS COPEC

- Centro de salud Copec para nuestros trabajadores y sus familias.
- Flexibilidad horaria para escoger entre cinco sistemas de horario distintos.
- Trabajo desde el domicilio frente a situaciones especiales.
- Permisos sin goce de sueldo por un periodo máximo de tres meses.
- Postnatal flexible: hasta los dos años de edad del hijo o hija, la jornada laboral de las madres se reduce en dos horas. A los padres, se les adicionan cinco días hábiles de post-natal a los ya previstos por la Ley.
- Descuentos en combustibles.
- Seguros de salud y de vida y apoyos financieros.
- Programa de verano para los hijos de nuestros trabajadores.
- Talleres extraprogramáticos (yoga, pilates, fútbol).

Como parte de los beneficios y específicamente para quienes están próximos a jubilarse, contamos con una política de acompañamiento al egreso, la que incluye orientaciones en materia de ahorro previsional y capacitaciones en oficios.



PRINCIPALES BENEFICIOS ARCOPRIME

Arcoprime entrega beneficios monetarios y no monetarios vinculados con salud, educación, vivienda y bienestar. Entre los beneficios más valorados por los trabajadores destacan:

- La Cooperativa de Salud para tiendas y estaciones de servicio (Sermecoop), que atiende a empleados y sus cargas familiares.
- Seguro complementario para los colaboradores de las oficinas de apoyo.
- Cajas de mercadería entregadas en Fiestas Patrias y Navidad.
- Aporte monetario de estímulo a la educación, que se entrega una vez al año, a quienes cumplen con los requisitos de postulación y dirigido a hijos de colaboradores en enseñanza básica, media y superior y a trabajadores de Arcoprime que estén cursando estudios superiores. El programa tiene cupos máximos anuales.
- Aporte monetario para la obtención de la vivienda propia, para quienes cumplen con requisitos de postulación y con un tope máximo de 30 UF. El programa tiene cupos máximos anuales.
- Frente a acontecimientos importantes del ciclo de vida familiar, la empresa entrega bonos de asignación de natalidad o matrimonio y, además, se entregan bonos por antigüedad.

La tasa de rotación de nuestro personal se mantuvo baja y en torno a 6%, cifra que se repite para las mujeres y que asciende a 7% para los hombres. La tasa de ingreso de personal creció en 1%, con una incidencia mayor de la tasa de contratación femenina que alcanzó 16%.

En Arcoprime, la tasa de rotación bajó de 7,16% a 6,62%, debido a un programa de gestión del clima laboral, con herramientas para medirlo y la posterior ejecución de planes de acción; además del aumento en las remuneraciones del último trimestre del año.

En 2019, en Copec realizamos 116 movimientos de cargo, incluyendo promociones, traslados y cambios horizontales. A las vacantes internas, se sumaron 120 puestos cubiertos con personal externo a la organización. La tasa de movilidad interna disminuyó en 9,5 puntos porcentuales respecto del año anterior que alcanzó el 22,2%.

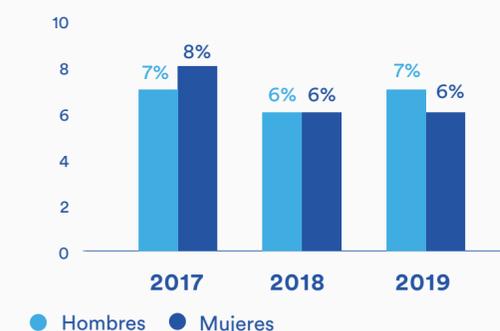
En el mismo periodo ascendieron 48 trabajadores, es decir, 4,6% del total del personal, de los cuales 9 eran mujeres.

Arcoprime, no cuenta con información respecto de movilidad interna.

TASA DE CONTRATACIÓN COPEC



TASA DE ROTACIÓN COPEC





Desarrollo de talentos

404-1 / 404-2 / 404-3

El plan de formación y desarrollo de nuestra empresa busca generar programas adecuados para potenciar el talento de cada persona, sobre la base de las competencias corporativas, directivas, organizacionales y técnicas, y tomando en cuenta las necesidades estratégicas de la organización, además de los cursos obligatorios transversales.

CRECER:

Es el programa de evaluación por competencias que ejecutamos desde 2012 y cuyo objetivo es identificar y gestionar las oportunidades de crecimiento y desarrollo para todos los trabajadores de nuestra Compañía.

En la evaluación 2019 convocamos a 861 trabajadores, es decir, al 83% de la dotación. El proceso comprende la autoevaluación del trabajador, la evaluación de su jefatura y el proceso de retroalimentación donde se construyen, en conjunto, los planes de acción específicos.

FORMACIÓN CORPORATIVA:

Este programa se sostiene a través de una plataforma informática, donde cada trabajador puede inscribirse en los cursos de su interés, autogestionando su desarrollo. En cada instancia formativa, evaluamos la satisfacción de los participantes con el propósito de mejorar la oferta de cursos cada año.

En competencias directivas, los focos de capacitación fueron el reforzamiento de las habilidades de liderazgo y la mejora del clima. A nivel transversal, profundizamos en las competencias vinculadas con metodología ágil e innovación, accountability y trabajo en equipo. Para las áreas operacionales reforzamos aspectos normativos.

En 2019, los principales resultados de nuestro programa de formación fueron:

PRINCIPALES CIFRAS DE FORMACIÓN



314 cursos dictados



95% recomendaría el programa

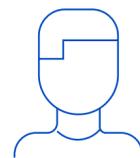


96% de satisfacción con la actividad



19% de incremento de la inversión en dólares en capacitación

OFICINAS ZONALES:

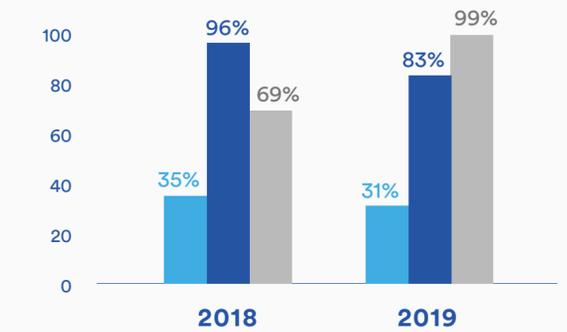


124 trabajadores capacitados



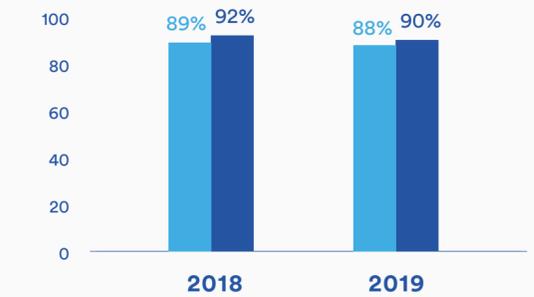
144 trabajadoras capacitadas

PARTICIPANTES DEL PROGRAMA CRECER



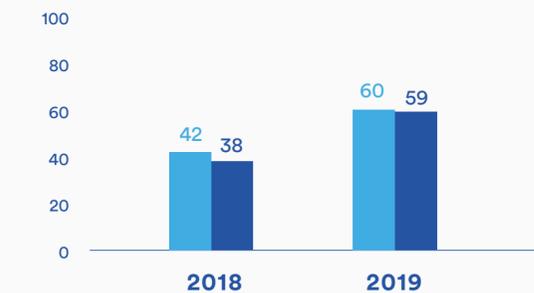
- Ejecutivos
- Profesionales y técnicos
- Otros trabajadores

% TRABAJADORES CAPACITADOS COPEC



- Hombres
- Mujeres

HORAS PROMEDIO DE CAPACITACIÓN COPEC



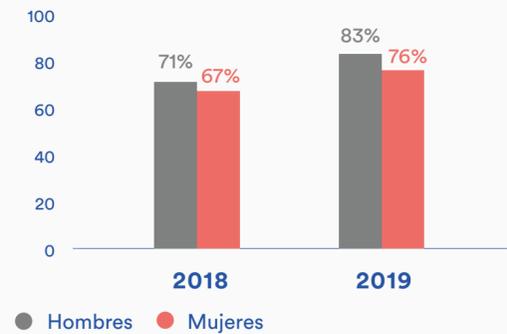
- Hombres
- Mujeres

En Arcoprime, en 2019, el principal objetivo en el área de formación fue innovar y modernizar la Escuela Arcoprime, potenciando nuevas tendencias en las capacitaciones para sus colaboradores y líderes, buscando aumentar su motivación y aporte. Para ello, implementaron la formación online, acompañada de fuertes campañas internas, en particular respecto de las capacitaciones obligatorias y exigidas por Ley, que se suman a las del programa de planificación anual. Así, la empresa logró la digitalización de más del 75% de los cursos de la malla anual levantada. Ello permitió aumentar el número de personas formadas y las horas totales de capacitación entregadas, duplicándose la cifra promedio en las mujeres y casi triplicando en los hombres.

Adicionalmente, durante 2019, trabajaron en conjunto con la Academia Copec, para acercar más aún a sus trabajadores al concepto de "Cultura Digital". De esta manera, atendedores de las estaciones de servicio participaron de cursos desarrollados con realidad virtual y pudieron certificar sus competencias y habilidades sobre atención de calidad, emergencias, seguridad, cuidado del medio ambiente y técnicas de manejo de combustible. En el caso de los administradores y jefes de zona Arcoprime se potenciaron las habilidades de liderazgo.



% TRABAJADORES CAPACITADOS ARCOPRIME



HORAS PROMEDIO DE CAPACITACIÓN ARCOPRIME



Desafío:

1. Implementar un nuevo programa de capacitación para los trabajadores de planta, considerando aspectos normativos, operacionales y de crecimiento personal.
2. Aplicar encuestas de liderazgo a nivel transversal e iniciar un proceso de evaluación 360° para ejecutivos.





Cultura y clima

Para evaluar el éxito de las medidas adoptadas año a año, y desde 2010, en Copec realizamos mediciones de clima organizacional, inicialmente cada tres años y luego de forma bianual. En 2019, el índice de satisfacción global fue de 76%, 14 puntos sobre el promedio, entre las 600 empresas de la muestra.

Los resultados de 2019 muestran un alza de 3% respecto de la medición anterior. Además de la satisfacción general, destacan como principales fortalezas el cumplimiento de estándares éticos en el manejo de las relaciones comerciales y laborales y la percepción positiva respecto de las nuevas instalaciones administrativas. Otro resultado satisfactorio fue la valoración de quienes forman parte del equipo de "poder de ser uno mismo, sin sentirse juzgados", con un 85,2% de respuestas afirmativas.

Por su parte, Arcoprime cuenta con una herramienta específica basada en la metodología GPTW® para la medición del clima organizacional. El resultado de 2019 fue destacado, alcanzando 89%, esto es cinco puntos porcentuales mayor al año anterior.

Sindicalización

102-41

Nuestro relacionamiento con los sindicatos, desde siempre, ha promovido el diálogo abierto, cordial y de confianza mutua. Reuniones mensuales, comunicación constante y trabajo conjunto caracterizan el vínculo entre la empresa y sus agrupaciones sindicales: el Sindicato de Empresa Copec S.A. el Sindicato Nacional de Trabajadores Copec S.A. y el Sindicato de Empresa de Trabajadores Copec S.A.

Todas las acciones de apoyo a los trabajadores durante la crisis social fueron ejecutadas en coordinación con las asociaciones sindicales.

Con el objetivo de favorecer la formación de nuestros directivos sindicales, mantuvimos el financiamiento destinado para la capacitación de sus líderes, por ejemplo, a través de diplomados.

Arcoprime cuenta con cinco organizaciones sindicales, una más que el año anterior, con la constitución del Sindicato de Trabajadores Establecimiento Pronto Puerto Varas. En 2019, la empresa estandarizó los beneficios sindicales de acuerdo con las mejores prácticas y anticipó negociaciones con los restantes cuatro sindicatos.

76%

Índice de satisfacción global Copec

89%

Índice de satisfacción global Arcoprime

COPEC

	2017	2018	2019
N° Sindicatos	3	3	3
% Sindicalización	50%	52%	49%
% Trabajadores cubiertos por convenio colectivo	96%	97%	98%

ARCOPRIME

	2017	2018	2019
N° Sindicatos	4	4	5
% Sindicalización	4%	3%	5%
% Trabajadores cubiertos por convenio colectivo	4%	3%	3%





Voluntariado corporativo

En el marco de la implementación de la estrategia de sostenibilidad y buscando seguir sensibilizando a nuestros trabajadores en torno a las problemáticas y necesidades del entorno, en 2019 lanzamos el programa Somos Voluntarios, iniciativa que consolida todos los esfuerzos de la Compañía en materia de voluntariado corporativo.

A partir del lanzamiento, la primera intervención se realizó con la reconstrucción de una sede social del programa Techo, en la comuna de Lampa, siendo un aporte concreto para los habitantes de Las Pompeyas. Participaron 72 trabajadores realizando un total de 576 horas de voluntariado corporativo.

Durante los meses de octubre y noviembre, equipos de voluntarios de la Compañía se organizaron para ir en apoyo de la fábrica de Arcoalimentos y de las estaciones de servicio dañadas, dando alimentos y contención a los concesionarios y atendedores.

Por último, en el marco del proyecto Viva Leer, 7 voluntarios participaron en el armado de una biblioteca. Debido a la crisis social y luego a la sanitaria, no se pudo continuar con las 14 bibliotecas restantes.

En Arcoprime no se realizaron actividades de voluntariado.



2018:

144
participantes

576
horas de voluntariado

11
horas promedio de voluntariado

2019:

79
participantes

632
horas de voluntariado

10
horas promedio de voluntariado

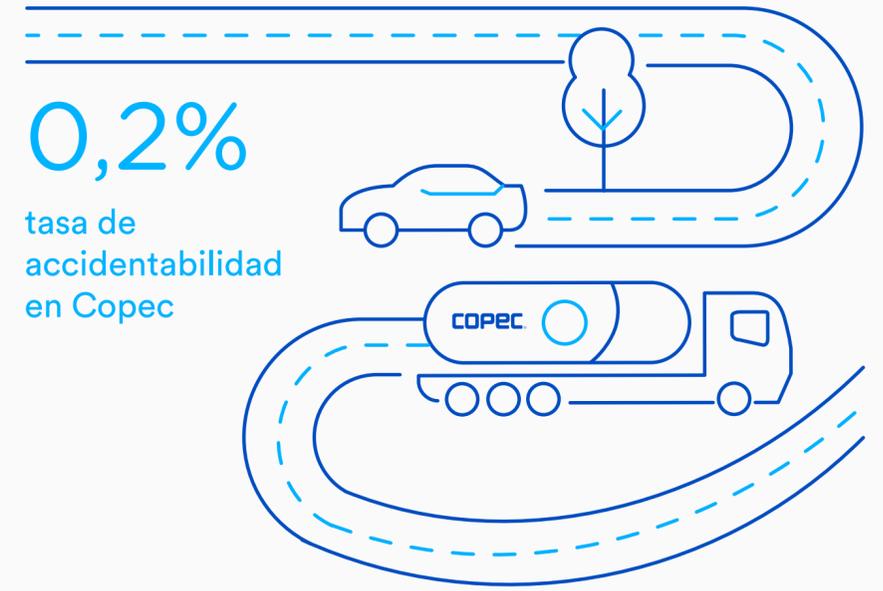


SALUD Y SEGURIDAD

102-11/403-1/403-2/403-3/403-4/403-5/403-6/403-7/403-8/403-9/ 403-10

Para garantizar la seguridad en nuestras operaciones, ponemos foco en la prevención de nuestros trabajadores y de quienes son parte de la dotación de nuestras empresas colaboradoras: transportistas, proveedores, contratistas y subcontratistas.

ELEMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y RIESGOS



Estructura y sistema

El área de Medio Ambiente, Prevención y Seguridad (MPS) es la encargada de velar por el Sistema de Gestión de Seguridad y Riesgos (SGSR) dentro la Compañía y con nuestros principales contratistas. Su función es cuidar integralmente a Copec: nuestras personas, el medio ambiente y las instalaciones físicas, abarcando desde 2019 al 100% de las operaciones, con la incorporación de actividades en las áreas de Proyectos y Construcciones y de Operaciones Marítimas.

Tal como lo establece la Política de Calidad, Seguridad, Salud y Medio Ambiente, para nuestra organización, la seguridad es un pilar intransable y por ello, durante 2019, profundizamos los roles de liderazgo que promuevan esta filosofía en cada ámbito de acción: transporte, plantas, sistema integrado, mutualidades, lubricantes, estaciones de servicio, y minería.

Al cierre de 2019, el SGSR cubría al 100% de nuestros trabajadores y colaboradores externos de las plantas de combustible y lubricantes y a todos los trabajadores de las empresas transportistas.

El convenio firmado con la ACHS (Asociación Chilena de Seguridad), además de desarrollar un programa de prevención de riesgos, otorga coberturas de salud, compensaciones asociadas a accidentes del trabajo, de trayecto y enfermedades profesionales y apoyo frente a procesos de rehabilitación. Junto a la ACHS, diseñamos un plan de trabajo anual, que cubre los principales riesgos de nuestra Compañía.

En 2019 trabajamos en conjunto en la implementación del modelo process safety, en la aplicación de un diagnóstico de la cultura de seguridad y en el desarrollo de capacitaciones técnicas específicas.

En higiene ocupacional, implementamos estudios de ergonomía, ruido y de iluminación, evaluaciones de la calidad del aire y de la exposición ante agentes químicos. Además, la ACHS brindó apoyo psicosocial al equipo del Comité de Aplicación (CDA) Central de Copec, que aplica la encuesta ISTAS que mide los riesgos psicosociales en el trabajo.

Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

Dictamos 15 cursos sobre conducción segura, control de derrames, primeros auxilios y gestión de riesgos. Asistieron 195 trabajadores y superamos las 2.000 horas de formación.

+2.000
horas de formación

195
trabajadores se capacitaron
en salud y seguridad





Análisis de riesgos

El análisis y gestión de los riesgos permite poner mayor atención a los procesos críticos o que requieren un alto grado de control, tales como la recepción de productos por buque tanque o por oleoductos, el almacenaje y manejo de productos en instalaciones de clientes, la construcción y mantención en plantas, o las actividades de ventas al interior de las estaciones de servicio.

Durante 2019 realizamos 25 workshops donde participaron 70 trabajadores de seis áreas de Copec y reevaluaron los niveles de riesgos de las distintas actividades, analizando los diversos procesos y definiendo un plan de trabajo para disminuir los riesgos residuales de nuestras operaciones.

La distribución de productos a través del transporte es uno de nuestros principales riesgos de accidentes en la operación y uno de los hitos del año fue la actualización de los estándares de operación segura para conductores y equipos, entregando nuevos lineamientos para el transporte de todos los productos de la Compañía.

También avanzamos en la implementación de la tecnología Guardián (abarcando al 20% de la flota), un sistema basado en inteligencia artificial que, mediante sensores ubicados en la cabina del conductor, permite reducir los eventos de fatiga y de distracción causados por somnolencia.

Comités

Mensualmente, y en las distintas áreas, sesionan los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS), monitoreando e implementando planes de trabajo para el mejoramiento de los índices de seguridad. Durante 2019, renovamos la composición de tres de los comités y al cierre del año contábamos con siete CPHS a nivel nacional, que representan a más de 600 trabajadores.

A fines de 2019, la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) realizó su primera auditoría al CPHS del edificio corporativo.

25 workshops donde participaron 70 trabajadores de seis áreas de Copec

20% de la flota de transporte tiene implementado "Guardián", sistema que mediante sensores en la cabina del conductor reduce eventos de fatiga y somnolencia



Accidentabilidad y siniestralidad

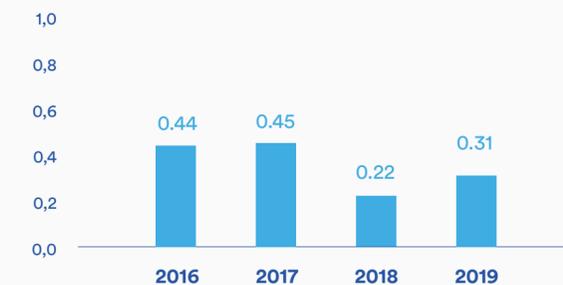
	Copec Personal Propio			Copec Contratistas ¹⁶
	2017	2018	2019	
Fatalidades	0	0	0	1
Accidentes con tiempo perdido	6	4	2	39
Total días perdidos por accidente	112	12	4	496
Tasa de accidentabilidad	0,65	0,47	0,20	2,11
Tasa de siniestralidad	12,11	1,39	6,02	26,88

	Arcoprime Personal Propio		
	2017	2018	2019
Fatalidades	0	0	0
Accidentes con tiempo perdido	180	192	168
Total días perdidos por accidente	2.724	2.759	2.113
Tasa de accidentabilidad	3,97	3,75	3,22
Tasa de siniestralidad	54,60	75	40,50

INDICADOR AMIK:

0,31
incidentes por millón de
kilómetros recorridos en el
transporte (0,09 puntos sobre el
periodo anterior)

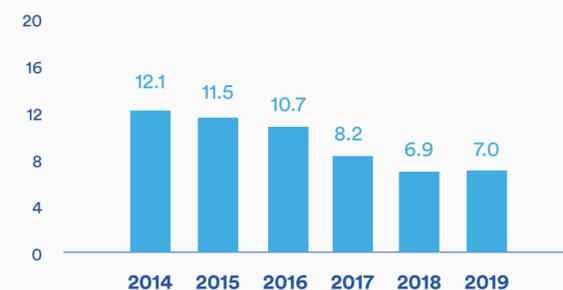
AMIK



INDICADOR AMM3:

7
incidentes por millón de m³
despachados en nuestras plantas
de combustibles (en relación a
6,9 registrado en 2018)

AMM3



Durante 2019, la empresa contratista Transportes Soluciones Logística, TSL Chile S.A., que transportaba combustible desde Calama a San Pedro de Atacama, registró un accidente fatal en la ruta, lo que significó el fallecimiento de uno de sus conductores.

Nuestra Compañía cuenta con estándares de seguridad internacionales en sus terminales marítimos, como el Certificado de seguridad de operación del Terminal Marítimo que regula y establece normas para el trasiego de productos líquidos y gaseosos a granel. Además, desde 2017 Copec es parte de la Sociedad Latinoamericana de Operadores de Terminales Marítimos (SLOM), entidad que promueve la implementación de buenas prácticas en este rubro.



Desafío:

Registrar un índice AMIK (transporte) de 0.20 y AMM3 (plantas) de 5.0.

16. Indicadores que comenzaron a ser monitoreados a partir de 2019.

Salud ocupacional

Uno de los beneficios más valorados por nuestros trabajadores es el Centro de Salud Copec que atiende, también, a toda la familia. El Centro está a cargo de los programas de vacunación, consultas médicas familiares y pediátricas, controles y exámenes. También ofrece exámenes preventivos gratuitos para los trabajadores mayores a 40 años y durante la emergencia Covid-19 ha hecho seguimiento y atención remota a todos quienes se han visto afectados.

A fines de 2019 realizamos la encuesta SUSESO-Istas 21 en su segunda versión, creando 17 comités para su aplicación a lo largo del país. Como resultado del diagnóstico, 3 de las 18 locaciones evaluadas fueron calificadas con riesgo medio, y el resto, en riesgo bajo.

En lo referido a enfermedades profesionales, todos nuestros trabajadores, durante 2019, estaban cubiertos por programas de prevención de este tipo de eventos. Las principales dolencias y enfermedades laborales reportadas en el periodo, estuvieron relacionadas con aspectos de carácter psicosocial.

En 2019 se alcanzó una tasa de 0.2 enfermedades profesionales para Copec, equivalente a dos casos presentados durante el año. Dicha tasa fue significativamente inferior menor al promedio nacional de 0.75 enfermedades profesionales por cada 100 trabajadores protegidos (Fuente: SUSESO).

56

días perdidos por
enfermedad profesional

0,2

tasa de enfermedades
profesionales

SISTEMA DE GESTIÓN EN LAS FAENAS MINERAS Y CLIENTES INDUSTRIALES

El Sistema de Gestión de Seguridad y Riesgos (SGSR) se encuentra implementado en la totalidad de las faenas mineras en donde participamos como proveedor de combustibles y/o lubricantes. Este sistema, en el caso de los clientes mineros, además de permitirnos observar y dar soporte a los procesos relacionados con el almacenamiento y venta de combustible y lubricantes en depósitos remotos, controlando los riesgos e impactos inherentes a la operación, nos permite velar por el cumplimiento normativo y legal y responder de forma eficiente y eficaz a los requerimientos de nuestros clientes. El SGSR nos empuja a mejorar de manera continua el desempeño de los depósitos, auditando periódicamente los procesos involucrados en las tareas de abastecimiento de combustible y lubricantes.

En junio de 2019, certificamos el sistema de gestión de dos grandes clientes mineros: Minera Escondida (CL) y Cerro Colorado (CL) y bajo tres normas internacionales: De Calidad (ISO 9001:2015), de Medio Ambiente (ISO 14001:2015) y de Seguridad y Salud Ocupacional (OHSAS 18001:2007).



En diciembre de 2019, tras un requerimiento del área Comercial de la Oficina Zona Sur, para certificar en trinorma a las plantas de Arauco, dimos comienzo a la implementación del SGI para Transporte de Combustible desde la carga en planta San Vicente y Concón hasta la descarga en plantas de Arauco (Horcones, Valdivia, Nueva Aldea, Constitución y Licancén).

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y RIESGOS CERTIFICADO BAJO 3 NORMAS INTERNACIONALES:

Calidad
(ISO 9001:2015)

Medio Ambiente
(ISO 14001:2015)

Seguridad y Salud Ocupacional
(OHSAS 18001:2007)

EXCELENCIA OPERACIONAL

10 pilares de operación sostenible

Los 10 pilares de operación sostenible, son la principal herramienta de gestión para el trabajo realizado en las plantas. El jefe de cada planta es el responsable de la implementación de este modelo o herramienta de gestión y cada semana sesionan en un Comité de Excelencia y Sostenibilidad Operacional (CESO), donde participan todas las áreas que lideran la operación. El CESO revisa avances y analiza la exposición al riesgo de cada una de las instalaciones.

EN 2019, LOS PRINCIPALES AVANCES DE LOS PILARES DE OPERACIÓN SOSTENIBLE FUERON:

- 66% de mejora en el desempeño ambiental de la operación en emisiones atmosféricas, fauna terrestre, medio construido, medio humano, residuos líquidos y residuos sólidos.
- Diseño de planes de acción para mitigar el índice de riesgo real, a través de la aplicación de la metodología de mejora continua DMAIC¹⁷
- Mejoras en aspectos visuales de nuestras plantas, mediante cierres perimetrales, letreros de seguridad, áreas verdes y espacios de estacionamiento.



Operación de excelencia						
1	2	3	4	5	6	7
Normativa y compromisos adquiridos	Cero faltas e integridad de los equipos	Imagen y entorno	Trabajadores internos y externos	Abastecimiento	Transportistas y conductores	Clientes
Compartir valor con la comunidad						
8	9	10				
Actores clave de la comunidad	Aportar al desarrollo local	Asuntos particulares del territorio				



10 plantas con operación marítima y cinco con operación exclusiva terrestre



Desafío: Seguir implementando la filosofía cero faltas al interior de las plantas, con especial énfasis en el cumplimiento de las políticas de servicio a clientes industriales, la eficiencia en los procesos de carga de combustible y el desarrollo de relaciones de mutuo beneficio con los stakeholders de la zona. En particular, capacitar al grupo de conductores y empresas transportistas en operación sostenible.

17. DMAIC: Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar.



CIUDADO Y PROTECCIÓN DEL MEDIOAMBIENTE Y EL ENTORNO SOCIAL

COMPROMISO:

Cuidamos el medio ambiente y entorno en todas nuestras operaciones, cumpliendo la normativa vigente y los compromisos ambientales, desafiándonos a ser un referente en nuestra industria en la transición energética.



Gestión ambiental

Estamos conscientes de que producto de nuestra operación pueden generarse impactos ambientales negativos y por ello realizamos nuestros mayores esfuerzos para mitigarlos, repararlos o compensarlos. La gestión ambiental de nuestra Compañía nace de los lineamientos establecidos en la Política de Calidad, Seguridad, Salud y Medio Ambiente, aprobada en 2018. En dicho documento nos comprometemos a trabajar en favor de la mitigación, compensación y reparación de los impactos ambientales de nuestras operaciones. El actuar y gestión ambiental de todos quienes trabajamos en Copec se orienta bajo los principios de nuestra Política de Sostenibilidad.

El área de Medioambiente, Prevención y Seguridad (MPS) es la encargada de transformar estos lineamientos en prácticas operativas, de definir los proyectos a nivel corporativo, además de monitorear los indicadores ambientales más pertinentes.

Cambio climático

COPEC SE COMPROMETE A TRABAJAR EN LOS SIGUIENTES EJES:

Durante el 2019, comenzamos con el diseño de nuestra estrategia de cambio climático, enfocando nuestros esfuerzos en reducir nuestro impacto ambiental en la cadena de valor.



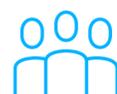
COPEC COMPROMETIDO CON DISMINUIR Y EVITAR LA GENERACIÓN DE RESIDUOS EN SUS OPERACIONES

En materia de residuos, concretamente, implementaremos acciones para reducir los residuos que se destinan a rellenos sanitarios, disminuyendo en consecuencia la huella de carbono, a través de modelos de economía circular que permitan revalorizar los residuos.



COPEC ACELERA LA TRANSICIÓN HACIA LA NUEVA MOVILIDAD Y NUEVAS ENERGÍAS

En lo referente a la nueva movilidad y nuevas energías, trabajaremos para contribuir a la descarbonización del país y la reducción de los gases de efecto invernadero mediante la extensión de nuestras redes Voltex y Renova en las estaciones de servicio. Al mismo tiempo, ofreceremos a nuestros clientes soluciones energéticas basadas en tecnología limpia.



COPEC AYUDA A SUS CLIENTES DE ESTACIONES DE SERVICIO E INDUSTRIALES A ENTENDER Y REDUCIR SU HUELLA DE CO2

Otra de las líneas de trabajo para conseguir el propósito de mitigar el impacto de nuestra cadena de valor en el cambio climático será ayudar a todos nuestros clientes para una mejor comprensión de su huella de carbono con el objetivo de que puedan ir reduciendo su impacto ambiental en el planeta.



COPEC CARBONO NEUTRAL AL 2030

Nuestra Compañía está comprometida con la carbono neutralidad del país al 2050, reconociendo la importancia y significado que trae el cambio climático para el planeta. Trabajaremos en 4 ejes estratégicos: reducir y compensar nuestras emisiones de gases de efecto invernadero, invertir en planes de mitigación, avanzar en la circularidad de nuestros residuos y reducir nuestra huella de carbono al 2030.



COPEC PROTEGE LOS ECOSISTEMAS

Para la protección del ecosistema, trabajaremos en el cuidado de los recursos naturales del país y en la reducción de nuestra huella hídrica, donde destacamos el trabajo conjunto con la Fundación Kennedy en la recuperación y protección de los humedales como fuente de biodiversidad y ecosistema para las especies.

Desafío:

Avanzar en la implementación de nuestra estrategia de cambio climático estableciendo metas concretas en cada uno de los ejes.

EMISIONES

305-1/305-2/305-3/305-7

Desde 2012 medimos anualmente la huella de carbono resultante de la operación de nuestra cadena de valor, cubriendo desde el almacenamiento de combustibles en plantas, hasta su distribución y entrega en estanques industriales o estaciones de servicio. A partir de 2015, iniciamos un proceso voluntario de certificación de esta medición por parte de un tercero bajo la norma internacional ISO 14.064-1:2006 sobre la cuantificación de las emisiones de gases de efecto invernadero.¹⁸

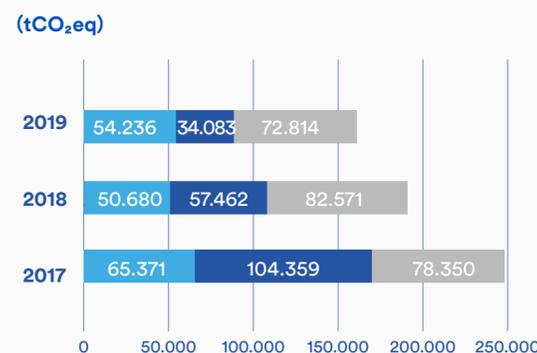
Nuestro objetivo es, a partir de esta medición, identificar oportunidades de mitigación, diseñar planes concretos y contar con índices para su monitoreo posterior.

Además, nuestra operación genera emisiones de compuestos orgánicos volátiles (COV) producto del almacenamiento del combustible en los estanques y del proceso de abastecimiento de camiones en la mesa de carga. Para mitigarlos contamos con

mecanismos como techos y membranas flotantes en los estanques y de unidades que recuperan y queman vapor.

En las plantas de almacenamiento generamos emisiones no significativas de Óxidos de Nitrógeno (NOx) y de Óxidos de Azufre (SOx), resultantes de los procesos de combustión para mantener operativos los sistemas de emergencias.

HUELLA DE CARBONO Y EMISIONES



(TON)

Emisiones	2018	2019
NOx	1,93	1,75
SOx	0,058	0,058
COV	52,74	51,31
MP	S/I	0,104

● Emisiones directas (Alcance 1) ● Emisiones indirectas (Alcance 2) ● Otras emisiones (Alcance 3)

ENERGÍA

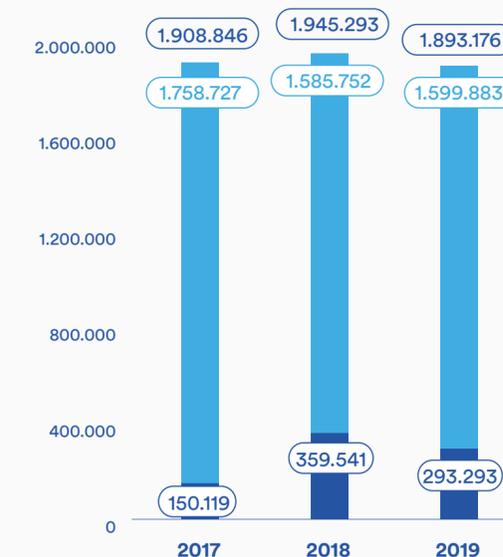
302-1

En nuestra cadena de valor, el mayor consumo de energía está asociado al transporte de nuestros productos. Específicamente al consumo de electricidad, este corresponde, principalmente, al funcionamiento de las estaciones de servicio.

En el año reportado, registramos una disminución del 11% en el consumo energético total.

Renova es una iniciativa que propicia la incorporación de energías renovables no convencionales y sistemas de eficiencia energética en las estaciones de servicio. Contempla la instalación de iluminación LED y la implementación de fuentes de generación de energía renovable. Durante 2019, 21 instalaciones contaban con energía eólica, 10 con paneles fotovoltaicos, 4 con paneles termosolares y 2 con energía geotérmica.

CONSUMO DE ENERGÍA (EN GJ)
Consolidado de Copec y Arcoprime



● GJ de consumo de combustible - de fuentes no renovable
● GJ comprados para electricidad, calefacción, refrigeración y vapor

Desafío:

Definir las metas de reducción específicas de la huella de carbono, alineándolas con los Science Based Targets.



18. Alcance: Se incluyen las emisiones de Gases de Efecto invernadero de: Air BP, las plantas administradas directamente por Copec, Arcoprime, estaciones de servicio y las emisiones generadas por Transcom y Vía Limpia al prestarles servicio a Copec. Se incluyen los siguientes gases en el cálculo: CO₂, CH₄, HFCs, N₂O, PFC y SF₆. Los cambios en las toneladas reportadas en el Reporte de Sostenibilidad 2018, refieren a las precisiones realizadas a partir de la auditoría de la HdC del año 2018.

Gestión de residuos

306-2

Para la gestión de los residuos de las plantas de Copec, consideramos lo dispuesto en la normativa vigente y los procedimientos corporativos aplicables.

RESIDUOS COPEC (TON)

Copec ¹⁹	2018	2019
Residuos peligrosos	779,8	1.258,3
Residuos no peligrosos	167,1	446,0

RESIDUOS ARCOPRIME (TON)

Arcoprime	2018	2019
Residuos peligrosos	85,7	183,8
Residuos no peligrosos	2.168,3	2.250,0

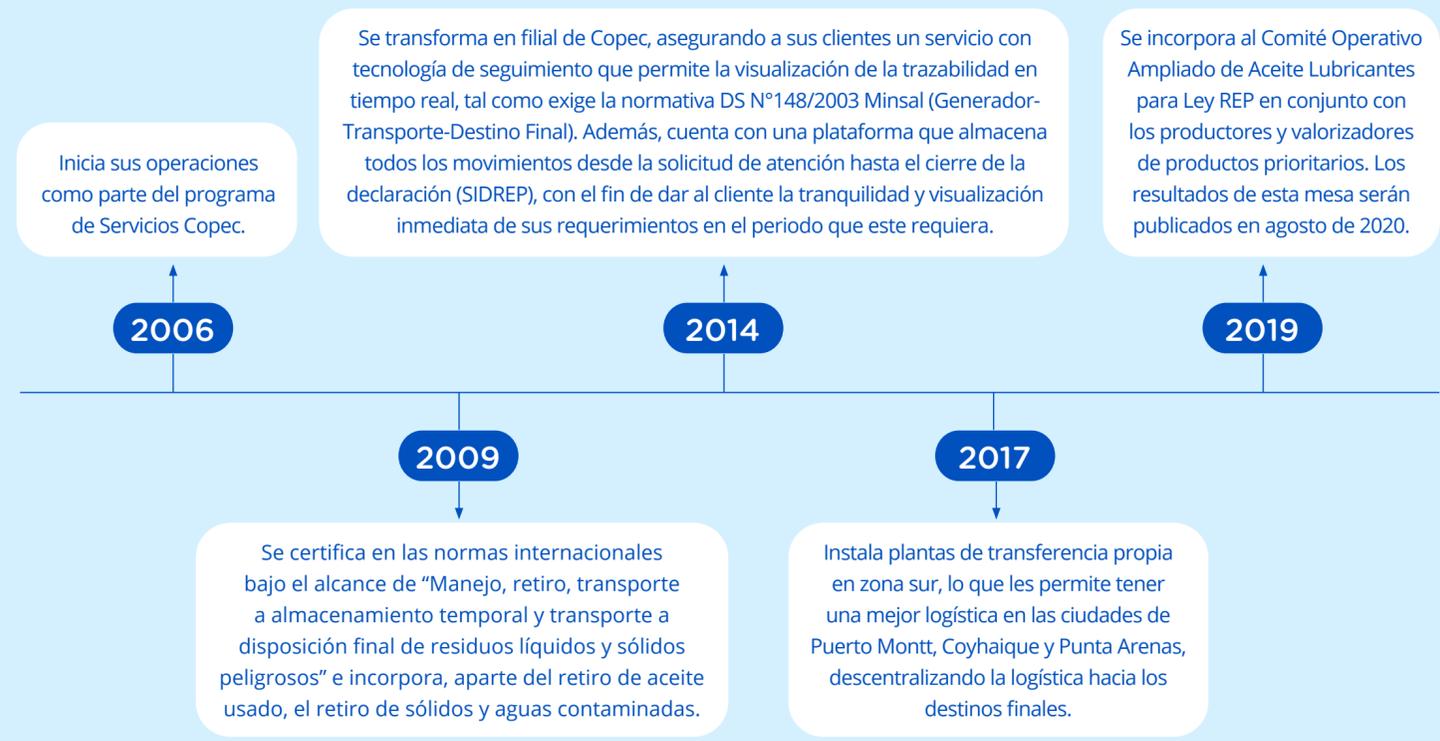
El incremento de 62% en los residuos peligrosos, responde a los procesos bianuales de vaciado de combustibles en las líneas submarinas. Los residuos no peligrosos reportados aumentaron porque en este reporte consolidamos la información de todas las plantas de combustible y Bluemax.

Nuestra filial Vía Limpia gestiona nuestros residuos peligrosos de forma responsable y con tecnología de punta, mediante un sistema que nos entrega la trazabilidad hasta su destino final.

Vía Limpia es el operador más grande de Chile en el servicio de retiro de residuos peligrosos y cuenta con un Sistema de Gestión Integrado certificado en normas internacionales ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001. Mensualmente realiza retiros en 1.700 puntos del país, incluidas faenas mineras, industriales y de retail, además del 65% y el 75% de las estaciones de servicio de Copec y Arcoprime, respectivamente. Sus principales servicios son el retiro de aceites usados, residuos sólidos y líquidos, de acuerdo con la normativa vigente, estrictos controles

operacionales y el cumplimiento de los requerimientos específicos de los clientes. Durante 2019, Vía Limpia recolectó más de 13.000 toneladas de aceite usado; 6.300 toneladas de residuos sólidos y 6.700 toneladas de aguas contaminadas con hidrocarburos, lo que equivale a 26.000 toneladas de residuos retirados por Vía Limpia.

Durante sus trece años de operación Vía Limpia ha evolucionado desde ser un servicio dentro de Copec hasta convertirse en una filial consolidada:



19. Incluye plantas y centros de distribución. El servicio de retiro de residuos peligrosos en estaciones de servicio depende de la contratación que realiza cada concesionario.

LOMBRIFILTRO

Durante 2019 continuamos avanzando en la implementación de plantas de lombrifiltro en estaciones de servicio. Este proyecto, iniciado el año anterior, tiene como objetivo minimizar el impacto ambiental generado por el vertido de residuos líquidos.

Al cierre de 2019 contábamos con cinco plantas que permiten el tratamiento de aguas servidas y residuos industriales líquidos (de la cocina, baños y duchas), removiendo 99% de los contaminantes.

Generamos agua apta para el riego y producimos 130 toneladas de humus de lombrices, fertilizante natural con alto valor nutricional.

Desafío:

1. Seguir implementando estas plantas en estaciones de servicio.
2. Donar el humus a pequeños agricultores locales para potenciar sus cultivos.

Respecto de nuestros residuos no peligrosos, el 12% fue reciclado y el resto, enviado a vertederos autorizados.

Desde 2017 contamos con un proyecto que busca hacerse cargo de los residuos generados en las tiendas Pronto, mediante un modelo sostenido en tres ejes de trabajo: el reciclaje de los residuos generados por clientes y de la misma operación de la tienda, el cambio de embalajes de los productos por ecopackaging y el compostaje.

En 2018 comenzamos con tres pilotos en tiendas y durante el 2019 avanzamos en la implementación del reciclaje en 34 salas de venta y cocinas de tiendas Pronto. El objetivo fue incentivar y enseñar a nuestros clientes y personal a separar los desperdicios y evaluar la factibilidad técnica y comercial del proyecto. Mediante esta iniciativa, reciclamos un total de 212 toneladas de residuos, de las cuales 76% fueron cartones y papeles, pero también recolectamos plásticos, vidrios, metales y tetra-packs. La buena acogida que ha tenido este proyecto nos impulsó a seguir sumando locales.

En el eje de ecopackaging, tanto en las tiendas Pronto como Punto, reemplazamos los empaques porta hot dogs, pocillos de salsa, platos y cubiertos plásticos, entre otros, por productos fabricados

con materiales más amigables con el medioambiente, tales como madera, papel, bagasse y PLA3 reciclada. Además de eliminar bombillas y tapas plásticas, dispusimos bolsas de basura para clientes fabricadas con material biodegradable.

Por último, en la línea de compostaje ejecutamos un piloto en el Pronto de la estación de servicio de Las Condes, iniciativa que consistió en el retiro de 372 kilos de la barra de café por seis meses. Dado los buenos resultados, se replicará en más de 30 locaciones.



Desafío:

Incrementar la cantidad y variedad de productos de ecopackaging disponibles en nuestras tiendas de conveniencia y ampliar el proyecto de reciclaje y compostaje a más localidades.





Planta Bluemax: proyecto cero residuos

GENERAMOS:



Nuestra planta Bluemax genera 89,8 toneladas de basura al año: pallets, bidones, maxi sacos, film, cartón, tapas y desechos orgánicos que ocupan espacios y dan una imagen de desorden en el patio de la planta.

Para tratarlos, desarrollamos un proyecto que involucra reutilización, reciclaje, compostaje y uso de combustibles alternativos.

DE LAS 89,6 TONELADAS RESTANTES:



Durante todo el año alcanzamos un porcentaje de 99,76% de revalorización de residuos²⁰.

Derrames

306-1

Uno de los principales riesgos ambientales de nuestra operación es el derrame de combustible. Para evitar la ocurrencia de estos eventos, contamos con sistemas de monitoreo y controles basados en las mejores prácticas internacionales.

De acuerdo a lo que exige la normativa vigente, registramos y reportamos a la autoridad, todos los eventos de derrame en plantas de almacenamiento, estaciones de servicio o en las actividades de distribución.

Durante 2019 tuvimos un evento ocurrido en una estación de servicio, debido a la filtración en una copla de cañería de aproximadamente 0,6 m³.

En el mismo año, hubo tres²¹ incidentes en ruta causados por el volcamiento de camiones de empresas contratistas y que derramaron 12,7 m³ de combustible.

En cada caso activamos de manera inmediata los protocolos de emergencia y remediación para el retiro y limpieza de la superficie afectada.



20. De abril a diciembre de 2019.

21. El DS160 establece la obligatoriedad de reportar a la autoridad aquellos derrames mayores a 200 litros en instalaciones de abastecimiento y los mayores a 5 m³, en las instalaciones de combustible.

Biodiversidad

304-2/304-3

Desde 2018 iniciamos, en conjunto con la Fundación Kennedy, un proyecto para recuperar el humedal La Chimba, un ecosistema de cuatro hectáreas, ubicado en el sector norte de la ciudad de Antofagasta. Esta iniciativa busca la protección legal del humedal y el desarrollo de actividades de investigación y de seguimiento, además de la promoción y difusión de carácter socio-ambiental.

En 2019 avanzamos en el ámbito legal, la caracterización ecológica y la sensibilización ambiental. En la arista normativa, la Gobernación Marítima y el SHOA declararon el terreno como área de conservación y presentamos al Ministerio de Medio Ambiente dos solicitudes para su nombramiento como Humedal Urbano. Además, impulsamos la prohibición de extracción de agua del humedal. En lo vinculado con el diagnóstico ecológico, encontramos 11 especies de plantas vasculares, 5 especies de algas, 15 especies de invertebrados y 45 especies de vertebrados.

En materia de sensibilización y en conjunto con los vecinos, organizamos diversas actividades de educación ambiental y de limpieza de la zona de la costa y los mismos habitantes de las zonas aledañas desarrollaron procedimientos de monitoreo.

ACTIVIDADES EN HUMEDAL LA CHIMBA

2

charlas informativas

3

limpiezas masivas

1

proyecto educativo con
cinco escuelas del sector

4

actividades de educación
ambiental abiertas a la comunidad

Agua

En 2019, y en el marco del proyecto Kaleu, desarrollamos una célula específica encargada de monitorear y reducir el consumo de agua. Este equipo, además de hacer seguimiento a los indicadores de consumo, evaluó la implementación de mejoras para el sistema de monitoreo en las estaciones de servicio.



Desafío:

Realizar pilotos en algunas estaciones de servicio para implementar diversas soluciones de eficiencia hídrica, evaluar los resultados y diseñar un plan de acción general que permita monitorear eficientemente y reducir nuestro consumo de agua en la red.





Sorprender a nuestros clientes

Tenemos un compromiso que es transversal a nuestro quehacer: ser primera en servicio en todos nuestros canales de negocios. En Copec buscamos innovar, llegar a nuevos clientes y entrar a nuevos negocios energéticos para seguir acompañando a las personas y a las industrias de todos los tamaños.

MANTENER EL LIDERAZGO EN CALIDAD DE SERVICIO Y CONTINUIDAD OPERACIONAL

COMPROMISO: Trabajamos con innovación, pasión y buscando la excelencia en todas las líneas de negocio, desafiándonos en servicio y liderando la transición energética hacia una nueva movilidad. Nos motiva crear futuro, buscar soluciones, explorar formas distintas de hacer las cosas y actualizar nuestros conocimientos para mejorar y sorprender.

Nos motiva ser los primeros en servicio para todos nuestros clientes, trabajar con pasión y excelencia para mantener una operación continua y aportar al país como empresa esencial para las distintas industrias y personas.

Cientes de estaciones de servicio

Para atender a un promedio de 580.000 clientes diarios contamos con un eslabón fundamental en la cadena de operación: nuestra red de estaciones de servicio desplegada en todo el territorio nacional, desde Arica a Puerto Williams.

Durante 2019 logramos una cifra récord de apertura de trece nuevas estaciones de servicio. Este hito nos permite seguir consolidando nuestra presencia territorial y comercial. En paralelo, ocho instalaciones fueron sometidas a remodelaciones totales y continuamos avanzando en nuestro programa de cambio de imagen en estaciones de servicio y puntos industriales. Cerramos 2019 con 668 estaciones de servicio.

En el canal de retail, las tiendas de conveniencia han evolucionado desde un negocio complementario a uno prioritario y crecientemente rentable. Pronto siguió desplegando su presencia nacional como la única cadena de comida rápida de Chile, con atención 24/7 y dos nuevos puntos de venta. Terminó 2019 con 93 tiendas en todo el país, 54 en carretera y 39 urbanas. Por su parte, la red Punto inauguró ocho sucursales, cerrando 2019 con 305 locales y manteniéndose como la cadena con mayor cobertura territorial en tiendas de conveniencia con atención 24/7.

Pese a la crisis social del último trimestre, las ventas de combustible en Chile aumentaron en 3,2% respecto del ejercicio anterior y nos permitieron alcanzar una participación de mercado récord de 57,8% en combustibles (56,3% el 2018) y de un 43,8% en lubricantes. En el mercado de gasolinas, el incremento fue de 0,5 puntos porcentuales llegando a 54,5%.

La eficiencia y continuidad operacional de la red de estaciones de servicio sustenta nuestra sólida posición en un negocio abierto, libre y competitivo, con 38,2% de participación en este segmento.

Los resultados que muestran los estudios de mercado, realizados por la consultora

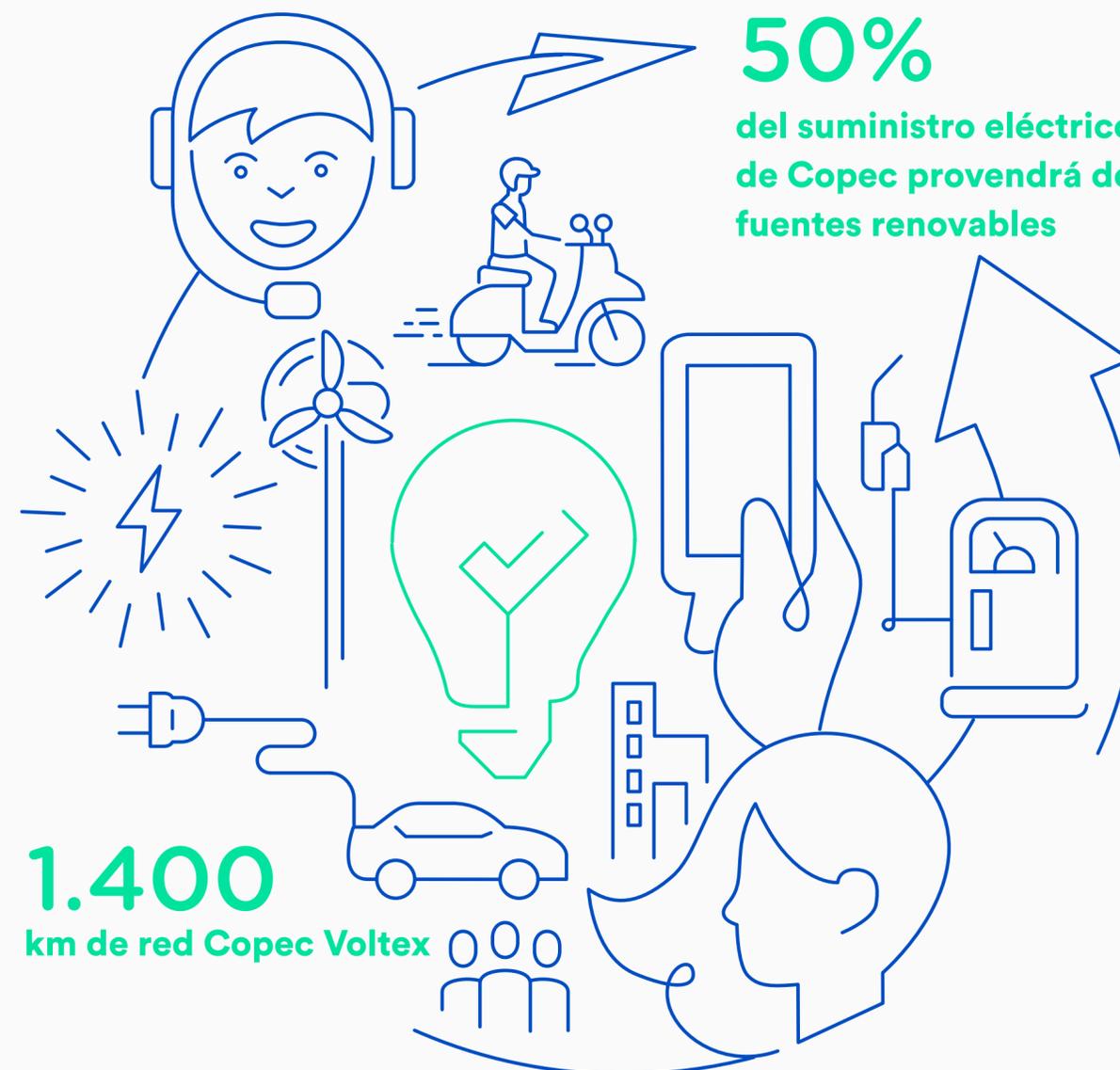
Provokers, nos empujan a seguir la ruta que nos hemos propuesto:

- En cada uno de los segmentos del mercado, seguimos siendo la marca preferida y la más habitual, con 69% de habitualidad en los automovilistas, 47% de los taxistas, 54% en colectiveros y 75% en transportistas.
- En carretera, los automovilistas nos siguen prefiriendo en 87% de los casos y continuamos siendo la marca más habitual.
- Nuestras tiendas Pronto también lideran los estudios, con 63% de TOM²², 74% de recordación espontánea y 47% de habitualidad. 54% de los encuestados prefiere a Pronto y 11%, a Punto.

668
estaciones de servicio

93
tiendas Pronto

305
tiendas Punto





Cientes industriales

El 55% del volumen que comercializamos durante 2019 abasteció al canal industrial compuesto por más de 3.500 clientes de todos los rubros y tamaños, ubicados en ciudades, áreas rurales, faenas agrarias, puertos, aeropuertos, en alta mar y en la cordillera. Somos sus socios estratégicos en la entrega de combustible y lubricantes para el desarrollo de sus negocios, con un promedio de 250 despachos por día.

Al cierre de 2019, nuestra participación de mercado en minería fue de 69%. Entregamos 1.500.000 m³ de combustible a 30 faenas de la gran minería del norte y centro del país. Por quinto año consecutivo continuamos con el abastecimiento de las operaciones de Codelco y nos adjudicamos un nuevo contrato con SQM.

En lo referente al sector aeronáutico, contamos con contratos de suministro en doce aerolíneas nacionales e internacionales y cerramos 2019 con 47,6% de participación de mercado. Comenzamos a operar un nuevo negocio en el Aeropuerto Internacional de Santiago, con dos camiones estanques que abastecen a aeronaves menores directamente en los hangares. Estos camiones despacharon, en promedio, 550 m³ de combustible al mes (un alza de 55% anual).

Durante 2019 nos adjudicamos importantes licitaciones para el abastecimiento de combustible y lubricantes en la industria del transporte, tales como EME Bus, Pullman Bus, PDI, FACH, Veolia y la empresa petrolífera boliviana YPFB.

En el mercado de los ranchos (abastecimiento de combustible a embarcaciones) cerramos el periodo con 78% de participación de mercado y un alza anual de 40% en rentabilidad. Entregamos unas 16.000 toneladas de combustible al mes a naves desde Iquique a Puerto Williams.

Por último, en el mercado de Bluemax, catalizador que se inyecta a los gases de escape para reducir las emisiones contaminantes de óxido de nitrógeno (NOx), alcanzamos 60% de participación de mercado y en Solvex, solvente minero, 55%.

Seguimos esforzándonos por entregar soluciones a las necesidades de los clientes. Así surgió el proyecto FluidIntel para BHP, un software especializado que controla todo el proceso de abastecimiento de combustibles en minera Escondida. En Chuquicamata pudimos instalar el primer servicio de lavado Lavamax, al interior de una faena.

+3.500

clientes industriales

69%

de participación en el mercado de la minería

47,6%

de participación del mercado de la aviación vía Air BP Copec

78%

de participación del mercado de los ranchos

PLATAFORMA SIGMO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE MANTENCIÓN Y OPERACIÓN PARA CLIENTES INDUSTRIALES

SIGMO

Sistema Integrado de Gestión para Mantenimiento y Operación COPEC

Consolidamos el sistema de estandarización de los procesos de atención a clientes industriales bajo la plataforma SIGMO: Sistema Integrado de Gestión de Mantenimiento y Operación. Esta herramienta permite controlar los servicios que Copec entrega a sus clientes, por cuenta propia y a través de terceros.

El modelo contempla un módulo específico para la promoción y monitoreo de las acciones comunitarias que se llevan a cabo en cada una de las faenas donde Copec está presente. En este ámbito, el proyecto contempló el diseño de un plan homogéneo de intervención en las comunidades vecinas, compuesto por siete pasos:

1. Identificación de necesidades de la comunidad
2. Evaluación y definición de iniciativa
3. Presentación de propuesta y presupuesto
4. Implementación de la actividad
5. Organización de la actividad
6. Presentación de la iniciativa a la comunidad
7. Cierre / Minuta

Registramos todas nuestras actividades en el sistema y desde allí podemos programar, monitorear y consolidar desde cada una de las faenas y en contacto con el área de Sostenibilidad de Copec.



Innovación constante a disposición de nuestros clientes

Sorprender a nuestros clientes implica adelantarnos a sus expectativas y ampliar permanentemente nuestra oferta de servicios y productos con soluciones innovadoras que respondan a las necesidades del presente y futuro de quienes nos eligen. Algunos de los proyectos ejecutados en 2019 para cumplir esta ambición son:

- En 2019 creamos el área de Data Analytics, conformada por expertos informáticos y científicos de datos.

Su foco estará puesto en explorar las oportunidades y desafíos que esta tecnología abre para el negocio. Las herramientas digitales facilitan la captura de información inmediata y en conjunto con el análisis profundo de los datos, permiten la optimización en la toma de decisiones comerciales, en las estrategias de marketing y en la detección de nuevas oportunidades.

- En el área de Lubricantes, desarrollamos 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, disponible para clientes industriales.
- Durante el verano y en lugares de alto tráfico, inauguramos zonas de mascotas

en tiendas Pronto de carretera. Son espacios cerrados que dan una solución a aquellos clientes que viajan con sus perros y que ahora pueden dejarlos al cuidado de expertos. Partimos con dos zonas para mascotas en 2019 y en 2020 abrimos cuatro más.

- En mayo de 2019, con la autorización de la Seremi²³ de Energía de Aysén y la SEC²⁴, implementamos el proyecto Kerosene Móvil, contribuyendo al plan de descontaminación de la ciudad de Coyhaique y a la iniciativa #Nomashumo. Este programa busca renovar los sistemas de calefacción domiciliar que aportan altos niveles de contaminación del aire, por sistemas más amigables con la salud de las personas y el medio ambiente y que funcionan con kerosene.

La empresa provee un servicio que opera con dos camionetas acondicionadas con estanques de 900 litros de capacidad y que transportan el kerosene de manera segura hasta ocho puntos de carga de bidones para que los clientes se puedan abastecer.

De esta manera, ponemos a disposición de los clientes un combustible accesible, menos contaminante que la leña y que disminuye las necesidades de traslado de parte de los ciudadanos.

23. SEREMI: Secretaría Regional Ministerial.
24. SEC: Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

Kerosene | móvil
COPEC

Llevamos el calor más cerca de tu hogar

Puntos de Venta de Kerosene

- Copec
- Copec 1 Villa Los Glaciares
- Copec 2 Clotario
- Copec 3 Campo de Hielo con Los Corrales
- Copec 4 Jardín Martín Pescador
- Copec 6 Las Quintas con Los Maitenes

zona de mascotas
RECEPCIÓN

PRONTO COPEC



Gestión de la satisfacción y de reclamos

Nuestros clientes pueden canalizar sus reclamos, consultas y sugerencias marcando, desde todo Chile, el número 800 200 354, canal "Llámanos", a través de las redes sociales o por medio de la web en www.copec.cl. Es una herramienta útil para detectar problemas operativos, corregir las deficiencias de servicio, comprender los cambios en las demandas de los consumidores y adecuar rápidamente los protocolos de la cadena de ventas

"Llámanos" está disponible 24/7, con un servicio estandarizado y con personal capacitado para la resolución de problemas. Nuestras operadoras registran cada llamada y resuelven directamente los casos estándar, derivan a los jefes de zona los que son de mayor complejidad y al área de experiencia de clientes las consultas que requieren su atención. También implementamos un centro de ayuda dónde los clientes pueden acceder a diferentes preguntas y respuestas de los productos y servicios de Copec.

En 2019 registramos un total de 80.587 ingresos de casos (reclamos, solicitudes, sugerencias o felicitaciones), cifra 21% menor al año anterior. Respecto de los reclamos, éstos sumaron 55.010, representando una baja de 68%. El 40% de quienes presentaron una queja confirmó que al final del proceso, los problemas fueron resueltos acorde con sus expectativas.

Las soluciones entregadas obtuvieron una nota promedio de 6,1, al igual que el año anterior, y el tiempo promedio de solución alcanzó a 8,63 días, llegando a menos de la mitad que en 2018, que fue de 18,9 días.

Nuestros clientes también cuentan con un nuevo canal de comunicación con nuestra empresa. Se trata de "Eli", la nueva asistente virtual o chatbot accesible a través de la web corporativa y que puede mantener una conversación en tiempo real en torno a temas predefinidos y entrenados con inteligencia artificial. En casos de preguntas más complejas, el asistente deriva a una ejecutiva.

80.587

casos ingresados por "Llámanos"

6,1

nota promedio de las
soluciones entregadas



"Eli"

es la nueva asistente virtual o
chatbot accesible a los clientes a
través de la web corporativa

TU EXPERIENCIA NOS IMPORTA

Estamos 24/7 para ayudarte
a través de nuestros distintos
canales de contacto

CONECTÉMONOS EN:



llamanoscopec.cl



[@llamanoscopec](https://twitter.com/llamanoscopec)



800 200 354

REFERENTES EN LA TRANSICIÓN ENERGÉTICA

Nuestra estrategia de desarrollo busca contribuir a la evolución de los negocios existentes y la generación de nuevas oportunidades, ampliando nuestros horizontes hacia todas las formas de movilidad.

Con esta ambición, y particularmente interesados en los negocios basados en energía renovable, en 2019 dimos nuestros primeros pasos para impulsar la transición energética del país.

Al interior de Copec, la Gerencia Corporativa de Desarrollo y Gestión asume este desafío de innovación y su proyección en nuevos mercados. Así nace la marca WIND, Working on Innovation and New Developments, bajo la cual se inscriben Wind Garage, laboratorio de innovación con sede en Chile, y Wind Ventures, fondo de capital de riesgo con base en la ciudad de San Francisco, Estados Unidos. Ambos tienen como principal objetivo crear, captar y escalar proyectos y emprendimientos estratégicos en las áreas de movilidad, energía y retail.

WIND Garage es un espacio moderno y dinámico, diseñado para generar ideas nuevas y disruptivas, incubarlas, hacerlas crecer y -eventualmente- darles vida propia para que evolucionen en un nuevo negocio, dentro o fuera de nuestra

Compañía. Los equipos de WIND Garage trabajan con las mejores prácticas, técnicas y métricas de gestión adecuadas para sus tres áreas de desarrollo: Nueva Movilidad, Nuevas Energías y Nueva Conveniencia.

WIND Ventures es nuestro Corporate Venture Capital e invierte en emprendedores y startups que están impulsando el cambio en los sectores de energía, movilidad y retail. En esta fase inicial, uno de los objetivos principales ha sido respaldar innovaciones en sistemas de energías renovables que aporten a construir una oferta de valor integrada, ya sea para clientes industriales o residenciales.

Durante 2019, invertimos en cuatro empresas que conforman un portafolio de startups en fase temprana de desarrollo, para sembrar una cultura de emprendimiento y consolidar negocios rentables, sostenibles y que aporten al desarrollo de Copec:



Ampere Energy, de Valencia, España (13,5% del capital): fabricante y comercializadora de sistemas de almacenamiento energético de segunda generación (baterías y sistemas de gestión para el ahorro basados en inteligencia artificial).



STEM, de Silicon Valley, Estados Unidos (9% del capital): empresa de almacenamiento de energía gestionados por sistemas de inteligencia artificial, enfocada en servicios corporativos.



Flux Solar, Energías Renovables Spa, de Santiago, Chile (80% del capital): diseñadora y constructora de sistemas de paneles solares fotovoltaicos residenciales e industriales.



Cargo, Nueva York, Estados Unidos (Inversión a través de una nota convertible SAFE): compañía que presta servicios de vehículos compartidos a empresas.



Nueva movilidad

La electromovilidad es una tendencia creciente impulsada por la progresiva reducción de precios de la tecnología, el aumento de la autonomía de los vehículos eléctricos, el apoyo gubernamental en sistemas de transportes públicos eléctricos, las normativas más restrictivas sobre emisiones contaminantes y la extensión de redes de cargadores eléctricos.

En enero de 2019, y tras un largo período de análisis y revisión de tendencias, lanzamos la red de carga rápida de vehículos eléctricos y la más extensa de Sudamérica. Compuesta por 35 cargadores rápidos en estaciones de servicio, la red Copec- Voltex conecta más de 1.400 kilómetros lineales entre las regiones de Coquimbo y La Araucanía. Además, a las estaciones de servicio de la Ruta 5, sumamos los puntos de carga rápida en los tramos Santiago-Viña del Mar, Santiago-Santo Domingo y en la ciudad de Antofagasta. De esta manera, nos estamos consolidando como uno de los principales actores en electromovilidad y en el proceso de transición hacia el uso de energías renovables.

Copec-Voltex también 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. También en este segmento destacan dos hitos para Latinoamérica: la instalación de un cargador ultra rápido para la alimentación del primer bus eléctrico interurbano con TURBUS y el desarrollo y puesta en operación del primer punto de carga off grid, para SQM. Este desarrollo integra paneles solares, sistema de almacenamiento de energía con baterías de litio y un punto de carga de vehículos eléctricos.

En octubre de 2019 inauguramos en la comuna de Cerrillos, y posteriormente, en La Reina, los primeros dos cargadores eléctricos semi-rápidos, los cuales serán parte de la nueva red de carga metropolitana, que se espera instalar en espacios públicos de las 52 comunas de la región.

1.400
kilómetros Red Copec - Voltex

Servicios energéticos renovables

Con la compra del 80% de Flux Solar, empresa chilena especialista en ingeniería, diseño, desarrollo y construcción de proyectos de energía solar y eficiencia energética, dimos otro paso en la transición energética: la provisión de servicios de energía a partir de fuentes renovables. La relación entre nuestra Compañía y Flux Solar comenzó con la instalación del primer cargador eléctrico off-grid en el Cono Sur, 100% solar, en la faena de SQM Salar del Carmen.

En 2019 Flux Solar construyó el techo solar más grande de Sudamérica en Quilicura (Región Metropolitana) para un cliente industrial, utilizando 6.492 paneles fotovoltaicos que producen 2.400 kWp²⁵. Con esta innovación, el 27% del consumo del cliente se realizará con energía renovable, evitando las emisiones de 1.310 toneladas de CO₂ al año.

Compra del
80%
de Flux Solar, empresa chilena
especialista en desarrollo y construcción
de proyectos de energía solar.

25. Kilovatio de pico: la potencia pico es la máxima que genera un panel o conjunto de paneles en las horas de mayor insolación.





Abastecimiento energético renovable

Otro avance relevante en la transición energética fue el cambio en nuestro modelo de abastecimiento energético tras la firma de un contrato PPA (Power Purchase Agreement) con Cerro Dominador²⁶, uno de los proyectos termosolares más innovadores a nivel global.

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

El acuerdo refleja nuestro compromiso corporativo de acelerar la transición energética mediante la incorporación de energías sustentables. En el mediano plazo, la inversión asumida para potenciar los sistemas eléctricos en puntos estratégicos de la red de estaciones de servicio apoyará el desarrollo de innovaciones tecnológicas en electromovilidad y nos permitirá cubrir el 50% del consumo energético con energías renovables.

50%
del suministro eléctrico
de Copec
provenirá de fuentes
renovables

**Cerro Dominador es
uno de los proyectos
termosolares más
innovadores a nivel
global**



26. Más información del proyecto Cerro Dominador en <https://cerrodominador.com/>.



Impulsar a nuestras comunidades

En Copec apoyamos el desarrollo de nuestros concesionarios, atendedores, proveedores y distribuidores y, en las localidades donde estamos presentes, impulsamos el desarrollo local, la calidad de vida y el emprendimiento.



APOYO Y DESARROLLO A ALIADOS ESTRATÉGICOS

COMPROMISO: Vemos a nuestros concesionarios, transportistas y proveedores, como aliados estratégicos en la consolidación, fortalecimiento y liderazgo de nuestra red de estaciones de servicio. Los asesoramos, capacitamos y apoyamos, entendiendo que son parte indispensable de nuestro quehacer y que cada uno de ellos aporta a la empleabilidad y al movimiento de la economía local.

Concesionarios y atendedores

Los 568 concesionarios de nuestra red de estaciones de servicio son parte de la estructura de nuestro modelo de negocio. Son pequeños empresarios, independientes, que con el apoyo de Copec y bajo el alero de la marca, administran una estación y lideran su propio equipo de trabajo. Los concesionarios y sus 10.190 atendedores son los encargados de cumplir con la propuesta de valor comprometida con nuestros clientes, según los lineamientos de calidad de servicio y estándares de seguridad de la Compañía.

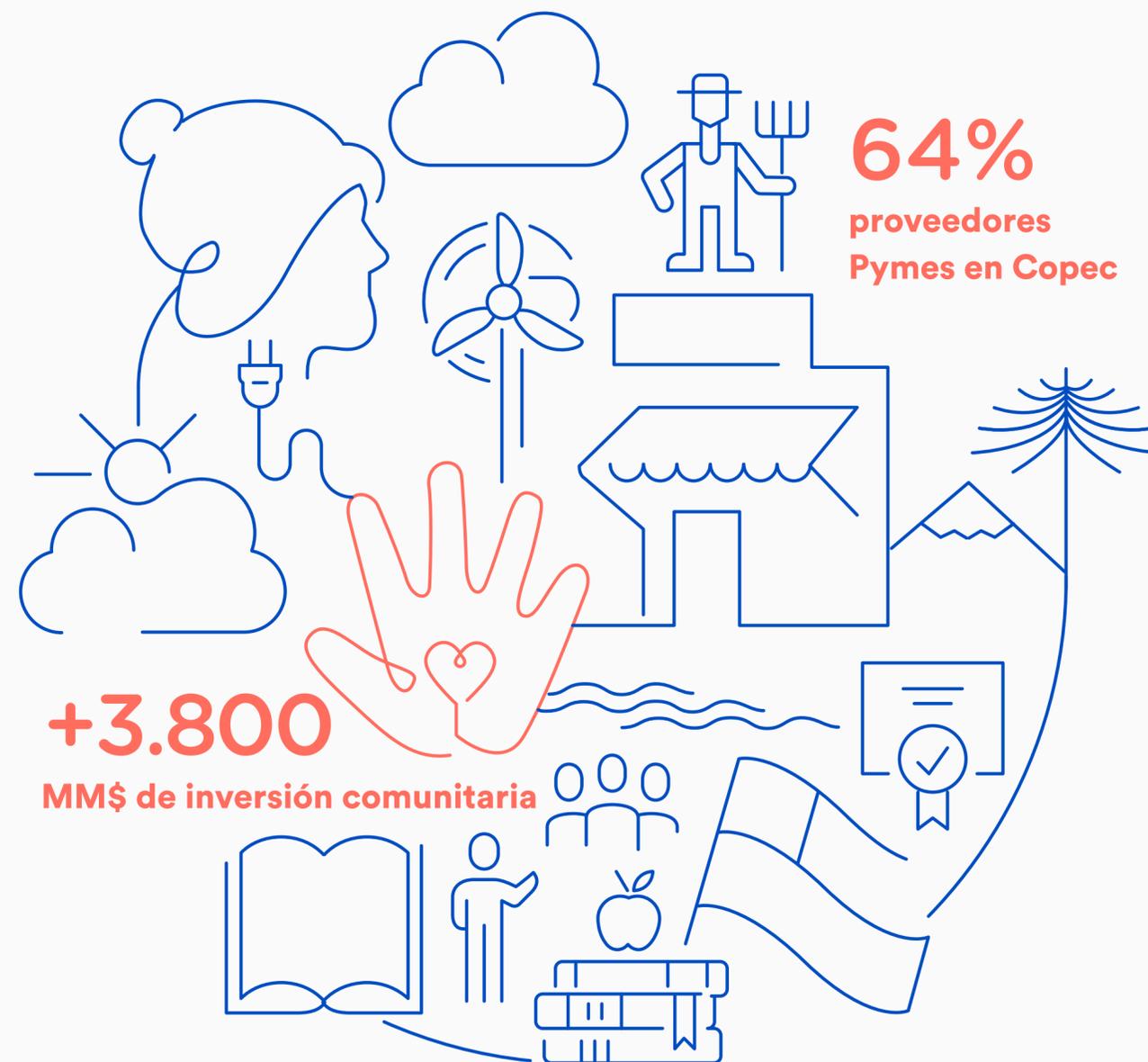
La Gerencia de Estaciones de Servicio es la encargada de acompañar, apoyar, asesorar y ofrecer oportunidades de formación a los concesionarios, tanto en materias técnicas como comerciales. En esta área existen instancias formales e informales de comunicación, que permiten compartir ideas, resolver inquietudes y buscar la mejora continua

en aspectos tan amplios y variados como el cuidado de las personas en todos sus aspectos, los sistemas informáticos, la seguridad, la imagen y el servicio.

En 2019, y con el objeto de orientar nuestros esfuerzos, la Gerencia de Estaciones de Servicio organizó más de 30 reuniones de trabajo con un total de 120 concesionarios. Juntos trataron temas vinculados con la gestión de la operación, la mejora de costos, la calidad de productos en stock, la seguridad, la optimización de plataformas informáticas, la revisión de estándares de imagen y servicio, entre otras materias.

Desafío:

Creación de un área de Desarrollo de Red de Concesionarios, encargada de la formación y creación de propuestas de valor para nuestros aliados estratégicos, perfeccionar y generar incentivos, gestionar la comunicación y el relacionamiento con ellos, definir estándares y promover la adhesión y compromiso con la política y estrategia de Sostenibilidad de Copec, especialmente en la identificación y mapeo de grupos de interés, relacionamiento comunitario e iniciativas de sostenibilidad.





Perfil de nuestros concesionarios

RELACIONAMIENTO COMUNITARIO

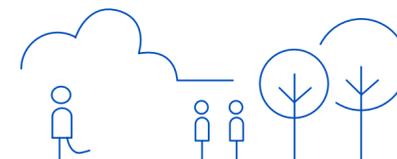
82%

Mantiene relacionamiento con vecinos, carabineros o autoridades locales



73%

Conoce y maneja los contactos de sus vecinos más cercanos

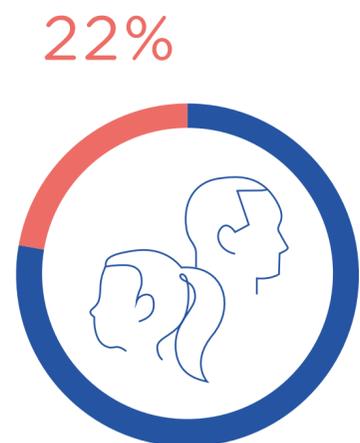


10%

Ha tenido quejas en los últimos tres meses de vecinos en relación a la estación de servicio y sus operaciones

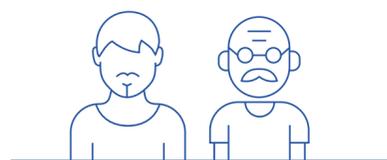


GÉNERO



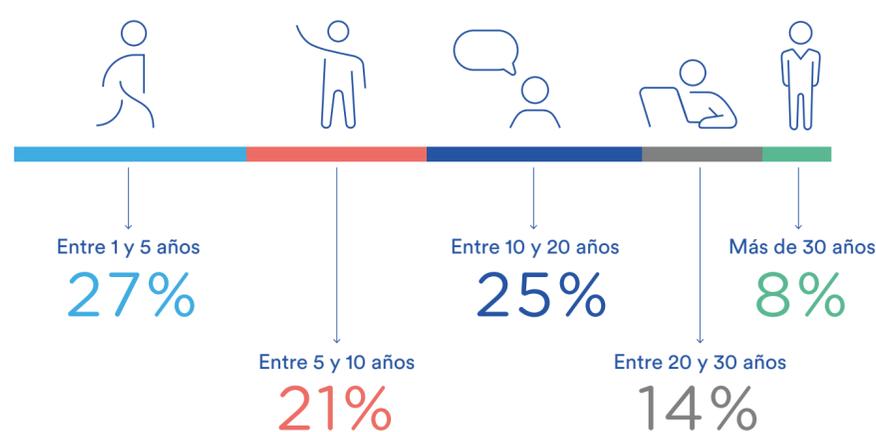
- Hombres
- Mujeres

EDAD



- 14% Más de 65 años
- 29% Entre 56 y 65 años
- 24% Entre 46 y 55 años
- 22% Entre 36 y 45 años
- 10% Menos de 35 años

ANTIGÜEDAD

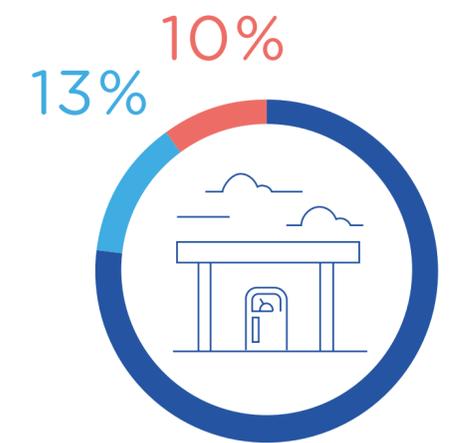


NIVEL EDUCACIONAL



- 41% Universitaria completa
- 17% Técnica completa
- 14% Postgrado
- 9% E.M. completa
- 5% Técnica incompleta

ENTORNO DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO



- Estación de servicio carretera
- Estación de servicio urbana
- Estación de servicio rural

En la encuesta realizada en 2019 para conocer la percepción de los concesionarios en torno a nuestra gestión, el servicio entregado por Copec fue evaluado mayoritariamente con notas de 6 a 7 (65%), a nivel general, 4 puntos porcentuales más que en la medición del año anterior.

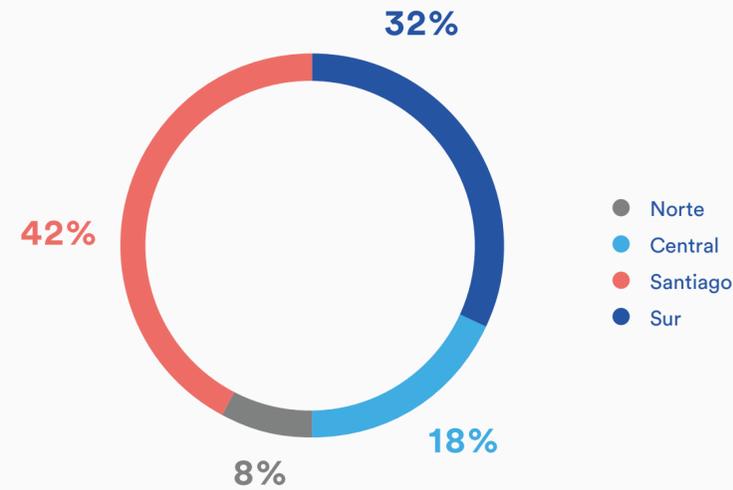
Durante la crisis social del último trimestre de 2019, gracias al apoyo de nuestros concesionarios y atendedores, pudimos continuar abasteciendo a Chile y a las personas, asumiendo nuestro compromiso con el país aún en condiciones adversas y difíciles de prever, anteponiendo siempre la seguridad de los trabajadores por sobre cualquier otra consideración.

Apoyamos a nuestra red de concesionarios con una serie de medidas entre las que destacan el reacondicionamiento o cierre de estaciones de servicio expuestas a eventos de vandalismo, la implementación de programas de flexibilidad horaria y el Plan Sueldo Mínimo Garantizado para atendedores, que asegura una remuneración bruta mensual de 500 mil pesos chilenos, esfuerzo realizado por Copec y los propios concesionarios.

De acuerdo a la información consolidada al cierre de 2019, 36% de los atendedores de las estaciones de servicio son extranjeros, principalmente de Venezuela, Colombia y Haití. El número de mujeres que cumple con este rol representa 17% del total.

Para apoyar a los atendedores, Copec cuenta con un plan de formación

ATENDEDORES POR ZONA



que incluye el cuidado de su salud y seguridad, atención a clientes y prevención de delitos. Además de un programa de incentivos y beneficios, PITS, que les permite acumular puntos (PITS), los que pueden revisar en línea y canjearlos por distintos productos. Esta evaluación tiene un componente personal y otro ligado al desempeño del equipo y los factores considerados son servicio, imagen y promoción de las campañas. En 2019, 8.694 atendedores acumularon puntos PITS y el 85% de ellos canjeó productos. Además, en este mismo periodo, incorporamos a los trabajadores de LUB en este programa.

En el ámbito de la salud, los atendedores de nuestra red pueden acceder a un seguro complementario de gastos médicos. En 2019, 2.064 atendedores titulares -el 20% de la red- usaron el seguro. En el caso de los concesionarios, fueron 102.

INICIATIVA POR EMERGENCIA COVID-19

En el contexto de la pandemia por Covid-19, agregamos un nuevo beneficio para todos los atendedores y administrativos de tiendas Punto, Pronto, LUB y estaciones de servicio, que consiste en el programa de telemedicina Teledocctor Covid-19, que en alianza con Medismart pone a disposición una plataforma de medicina virtual. Además, el Plan Examen Covid-19 contempla la toma del test PCR gratuito para los atendedores y contratamos un seguro de vida para todos ellos.



Academia Copec

Uno de los hitos del año fue el lanzamiento oficial de la Academia Copec²⁷, un espacio de aprendizaje y formación para quienes trabajan en las estaciones de servicio y tiendas, así como también para sus respectivas familias. La plataforma entrega posibilidades de capacitación y desarrollo a todos quienes conforman la red, a través de cursos específicos vinculados con su ámbito laboral, programas de desarrollo de habilidades generales e iniciativas para la formación de los integrantes de sus núcleos familiares. Durante 2019, Academia Copec levantó siete perfiles de cargo y las mallas de formación para los distintos puestos dentro de una estación de servicio. Con esta base, desarrollamos 32 cápsulas de e-learning y 26 en realidad virtual, llegando al cierre del año con un total de 550 personas capacitadas.

Academia Copec también inició el programa "Termina tu Media", con un total de 126 personas inscritas, siendo en su gran mayoría atendedores y supervisores de servicio.

PILARES DE LA ACADEMIA COPEC:

- 1. Formación Copec:**
Mallas formativas con contenidos que permitan a las personas adquirir todas las competencias necesarias para poder realizar de mejor manera el trabajo que desempeñan hoy.
- 2. Formación para el futuro:**
Programas de formación que potencian las habilidades y conocimientos para abrir nuevos horizontes personales y laborales.
- 3. Formación para la familia:**
Tutoriales, cursos y programas para las familias, lo que les permitirá aprender nuevas habilidades y acceder a apoyo escolar.

1.- ¿Qué es Academia Copec?
Un espacio de aprendizaje y formación para todas las personas que trabajan en estaciones de servicio, tiendas y también sus familias.

2.- ¿Cómo llego ahí?
Visita www.academiacopec.cl

3.- ¿Qué tengo que hacer?

- Ingresar tu RUT.
- Actualizar tus datos.
- Elige los cursos que quieres hacer.

4.- ¿En qué me ayuda?

- En que hay cursos para todos.
- En que te ayudará en tu trabajo.
- En que potencia tus habilidades.
- En que también es para tu familia, como el programa Apoyo Escolar.

5.- ¿Qué necesito para realizar los cursos?
Cualquier dispositivo con conexión a internet.

5 COSAS QUE DEBES SABER

Encuentra cursos que potenciarán tu trabajo en Copec y otros que podrás compartir con tu familia.

Todos sin costo para ti.

Y para ayudar a nuestros hijos a estudiar mientras vuelven a clases, **Apoyo Escolar**

Inscríbelos hoy en www.academiacopec.cl

Ingresar a www.academiacopec.cl / Tus consultas a academia@copec.cl

27. <https://academiacopeclanding.boostworld.com/>.

Proveedores y contratistas

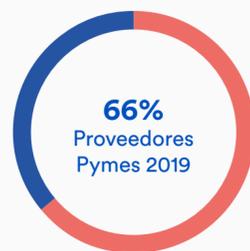
Nuestro código de conducta establece lineamientos específicos que deben seguir todos nuestros proveedores. Entre ellos, que cumplan con estándares internacionales sobre derechos humanos, prácticas laborales, tolerancia cero al trabajo infantil y trabajo forzoso, además de cumplir con los códigos y políticas de no discriminación de la empresa. Para satisfacer a tiempo las necesidades de nuestros clientes, confiamos en la seguridad y calidad de los productos y servicios que nos brindan nuestros proveedores.

Durante 2019 realizamos compras a un total de 3.819 proveedores, de los cuales

3.819
Proveedores Copec 2019



3.662
Proveedores Arcoprime 2019



2.457 (64%) son Pymes, número que ha crecido en los últimos años. El área de abastecimiento posee un portal de proveedores como un canal formal de comunicación con este stakeholder, donde además de permitir el seguimiento de sus pagos, se dan a conocer los principales estándares corporativos, las políticas de nuestra Compañía y el canal de denuncias.

Por su parte, la filial Arcoprime realizó compras a un total de 3.662 proveedores durante el año, siendo el 66% proveedores Pymes.

En Copec tenemos como política habitual pagar a todas las Pymes a 15 días y a los demás proveedores a 30 días, ya que sabemos lo importante que es un pago oportuno a las pequeñas y medianas empresas. Además, 96% de nuestras compras fueron realizadas a proveedores en Chile. A ellos destinamos el 63% de nuestras adquisiciones totales, medidas en pesos chilenos.

Para garantizar la calidad en las materias primas y productos que se suministran a la red de tiendas Arcoprime, esta filial diseñó un procedimiento para la selección y auditoría de sus proveedores. De esta manera, monitorea la calidad de los suministros para garantizar las condiciones de inocuidad, cumplimiento legal y requisitos internos. Durante 2019 auditaron satisfactoriamente al 53% del total de proveedores y 16% participó de una autoevaluación de calidad.

También contamos con criterios de selección rigurosos que incluyen el análisis financiero de las empresas contratistas, las capacidades técnicas de su personal y sus índices de

seguridad laboral, entre otros aspectos evaluados. En 2019 fortalecimos nuestros procesos de comunicación con las empresas colaboradoras, así como los procedimientos de evaluación de su desempeño.

Copec tiene contratos con 255 empresas contratistas, las que emplean a 3.894 trabajadores. 79 de estas empresas proveen servicios de transporte en nuestras plantas y dan trabajo a 1.687 conductores. Con este grupo nos hemos comprometido a construir una relación colaborativa y de mutuo acompañamiento y beneficio.

Además en 2019 realizamos el primer diagnóstico de percepción y condiciones laborales de transportistas y conductores y a partir de las conclusiones diseñamos planes de trabajo con el objetivo de mejorar su calidad de vida. Algunas de las iniciativas desarrolladas fueron: programa de visitas guiadas a las plantas, plan de mejoramiento de salas de espera y espacios de uso de los conductores, capacitación para el adecuado cumplimiento de las obligaciones laborales de las empresas transportistas, implementación del Reporte de Incidentes en Ruta (ingreso de alertas, 5 km a la redonda, para prevenir a los conductores sobre el estado de la ruta) y Jornadas de Transporte para fomentar una cultura de operación sostenible. En 2019 participaron más de 90 personas.

En el mismo periodo, habilitamos una línea gratuita y anónima para canalizar diferentes inquietudes de los transportistas como, por ejemplo, esperas del cliente al momento de hacer las descargas, consultas sobre sueldos y horas extras, entre otros temas.

255
empresas contratistas trabajan con Copec

3.894
trabajadores de contratistas





Distribuidores

En el mercado de lubricantes contamos con una red nacional de distribuidores que ofrece a nuestros clientes una amplia gama de productos. Al cierre de 2019, 18 distribuidores exclusivos de Copec trabajan desde Arica a Punta Arenas. Con más de 2.000 comerciantes del ramo, llegan a unos 12.400 clientes industriales y a 10.400 de reventa. Durante el año, reestructuramos el área que presta soporte a este negocio, para fortalecer la gestión comercial de los distribuidores, potenciar las competencias de sus vendedores y optimizar la eficiencia de la red nacional de Copec.

Para reforzar las capacidades de los vendedores a cargo de la comercialización de lubricantes, realizamos actividades de formación teóricas y prácticas, con pruebas y demostraciones de cambios de aceites, microfiltrado, sistemas hidráulicos y capacitaciones de gestión administrativa y comercial, así como de captación de clientes y conocimientos sobre los nuevos productos disponibles en el mercado.



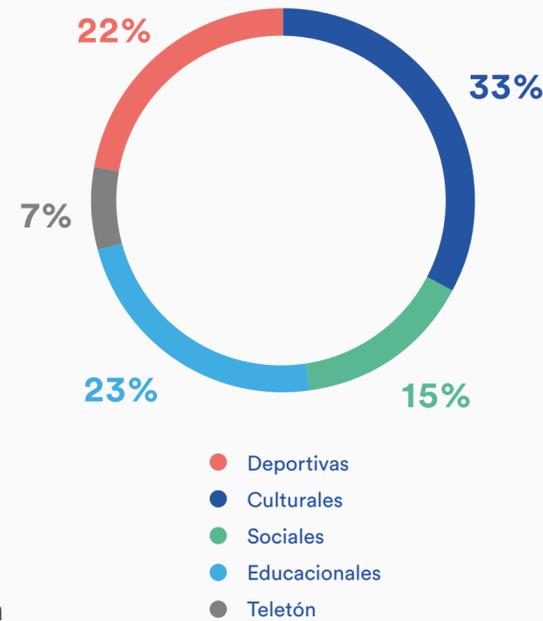
DESARROLLO LOCAL

COMPROMISO: Estamos comprometidos con el país y el desarrollo local de nuestras comunidades, conscientes de que somos un motor de impulso para el emprendimiento, la generación de oportunidades y el mejoramiento de la calidad de vida de quienes están en torno a todas nuestras estaciones de servicios y plantas industriales. Promovemos iniciativas de valor compartido que nacen del diálogo y acuerdo con las comunidades en las que estamos presentes.

Inversión comunitaria

Categoría	2018	2019
Deportivas	\$1.189.971.344	\$863.932.439
Culturales	\$1.235.229.648	\$1.263.073.984
Sociales	\$419.110.046	\$599.440.201
Educacionales	\$708.819.796	\$871.947.002
Teletón	\$279.208.000	\$280.000.000
TOTAL INVERSIÓN COMUNITARIA	\$3.832.338.834	\$3.878.393.626

INVERSIÓN COMUNITARIA DE COPEC 2019



El programa Viva Leer es nuestra principal inversión cultural desde 2011 y nos enorgullecen sus resultados. Hoy contamos con bibliotecas escolares, venta de libros en estaciones de servicio y un catálogo de cuentos digitales. Junto a Viva Leer también destacan los aportes realizados en el rubro educación a las fundaciones Belén Educa y Copec UC para la promoción de la innovación e investigación. En tanto, en el ámbito deportivo, el foco ha sido puesto en la realización del RallyMobil, la competencia del área de motores más importante y masiva del país.

En 2019, el aporte de Copec a la Teletón fue de 280 millones de pesos y la de sus trabajadores y concesionarios sumó otros 150 millones, alcanzando un total de 430 millones.

En lo referente a las inversiones sociales, en 2019 destinamos recursos a proyectos de mejoramiento de infraestructura, pavimentación e iluminación, apoyo a instituciones de beneficencia y la donación de equipos médicos.

La subsidiaria Arcoalimentos de Arcoprime realizó una donación a la Red de Alimentos de 1,9 toneladas de productos comestibles, la que fue destinada al Hogar Niño Jesús y a la Agrupación Solidaria Entregando Alegría Calle Larga.



Apoyo al desarrollo local

Nuestro objetivo es contribuir al desarrollo de cada una de las localidades donde estamos presentes, a través de la implementación de planes específicos para cada comunidad, alineados con sus necesidades y que aporten valor al territorio. Esto es posible a partir de los procesos de escucha implementados en cada una de las plantas.

En 2019 completamos las propuestas de valor para 15 plantas, en línea con los objetivos de desarrollo de las comunidades, autoridades locales e instituciones, mediante convenios de colaboración o implementando iniciativas co-diseñadas con representantes de la comunidad local.

Durante este periodo las actividades estuvieron enfocadas en:

- La mejora de la conectividad vial y de la infraestructura de las comunas.
- El desarrollo económico y social de las comunidades.
- El fortalecimiento de la educación y la formación técnica de vecinos de las plantas.
- La atención en salud.
- El resguardo paleontológico y patrimonial.
- El impulso al deporte, la cultura y el turismo.
- La sensibilización ambiental.

EMPRENDEDORES

A nivel nacional damos apoyo al desarrollo de emprendedores locales en la guía turística Chiletur, donde Copec no sólo aporta al rescate del patrimonio cultural y natural del país, sino que al mismo tiempo promueve el desarrollo económico y turístico de los lugares de interés. También facilita la App Chiletur como un espacio de visualización para los emprendedores del sector turismo.

El RallyMobil brinda espacio a Pymes y microemprendedores en los parques de asistencia de la competencia automovilística, para que exhiban y vendan sus productos.



Desafío:

1. Implementar un proyecto de fomento del emprendimiento local en las tiendas Pronto y Punto para impulsar el abastecimiento de los comercios desde los pequeños emprendedores de la zona.
2. Realizar un convenio de colaboración con Fundación Imagen de Chile para impulsar el turismo y los productos chilenos.
3. Monitorear la validez y vigencia de las propuestas de valor diseñadas para cada planta y adaptar la metodología de asignación a la Política de Donaciones de la Compañía.



Relacionamiento comunitario en plantas

413-1

En las 15 plantas de almacenamiento de combustibles y lubricantes de Chile nos vinculamos con las comunidades aledañas a través de procesos de escucha y diálogo, con el fin de desarrollar relaciones de mutuo beneficio que garanticen la continuidad operacional de la Compañía.

Estos planes son parte de los modelos de excelencia operacional y de gestión socio-comunitario de nuestra empresa. El objetivo específico de este programa es contribuir a mejorar la calidad de vida de las comunidades donde la Compañía opera plantas de almacenamiento de combustibles.

En 2019 avanzamos en las siguientes acciones:

- Continuamos con los diagnósticos socio-comunitarios en Concón, San Vicente, Iquique, San Fernando, Punta Arenas y Chillán y aplicamos la segunda encuesta de percepción en otras plantas²⁸. A partir de las 647 respuestas obtenidas, concluimos que en las comunidades existe mayor nivel de conocimiento de las plantas y mejor percepción sobre la relación de Copec con su comunidad, sin embargo, los encuestados mantienen una percepción negativa sobre el perjuicio de la planta respecto del medio ambiente.

- El diagnóstico de la relación con los pescadores vecinos a nuestras localidades nos mostró potenciales áreas de apoyo: infraestructura y herramientas para la correcta administración de sus caletas, seguridad en las áreas de manejo y diversificación productiva. Con esta información elaboramos proyectos focalizados en apoyo para la búsqueda de financiamiento para el desarrollo de iniciativas y el co-financiamiento de otras. También fuimos un aporte en la socialización de la "Ley de Caletas" para una mejor gestión, la capacitación, asesoría y acompañamiento en la administración de sus caletas y el fortalecimiento familiar, mediante el apoyo multidisciplinario para el desarrollo humano y productivo de las familias de pescadores.



Desafío:

Diseñar y ejecutar planes de relacionamiento con los distintos grupos de interés según el mapa actualizado de stakeholders.



Visita de gerente de Operaciones a Caleta Estaquila, vecina a Planta Pureo. En la fotografía junto a Zoila Bustamante, dirigente nacional de Pescadores Artesanales



28. Mejillones, Caldera, Caldera, Quintero, Pureo, y la primera en Puerto Chacabuco.



Modelo de relacionamiento comunitario para estaciones de servicio

Para abordar y asumir el rol que jugamos en las comunidades en las que están insertas nuestras estaciones de servicio, en 2019 avanzamos en el diseño de un estándar de Relacionamiento Comunitario. Este proyecto colaborativo que fue co-diseñado y probado con los concesionarios, tiene una guía explicativa y su implementación fue programada para 2020. El plan entrega sugerencias prácticas acerca de cómo los concesionarios deben relacionarse con los distintos stakeholders de su entorno.

Durante la crisis social de octubre de 2019 visitamos las estaciones de servicio más dañadas y que tenían un bajo nivel de relacionamiento con la comunidad, para potenciar la relación con los habitantes del entorno, fortalecer la coordinación entre el concesionario y las juntas de vecinos y presentar la guía de relacionamiento de largo plazo con la comunidad. Realizamos 21 visitas presenciales a las estaciones de servicio donde aplicamos este modelo piloto de relacionamiento comunitario.

INICIATIVA POR EMERGENCIA COVID-19

Asimismo, durante la crisis sanitaria de Covid-19, los concesionarios de Zona Santiago se organizaron para hacer entrega de insumos en alianza con Caritas Chile, logrando un aporte a 100 ollas comunes para 100 personas cada una. A su vez, en esta misma Zona, los concesionarios donaron 10.000 litros de kerosene a vecinos cercanos a las estaciones de servicio que más lo necesitaban, entre ellos, adultos mayores, albergues u hogares de ancianos, iniciativa coordinada con las respectivas municipalidades para focalizar de mejor manera los recursos en quienes más lo requieren.



Desafío:

Realizar reuniones con todos los concesionarios por zona para explicar el modelo de relacionamiento comunitario, identificar buenas prácticas implementadas a nivel nacional, resolver inquietudes y lanzar una plataforma en donde los concesionarios puedan mostrar avances y experiencias en las relaciones con sus vecinos.

Seguridad

Según contexto y necesidad

10 ¿Cómo entrego valor a la comunidad y a mi negocio?

9 ¿Cómo se puede mejorar la seguridad de la EDS y de su entorno?

8 ¿Estoy cuidando los recursos naturales en mi EDS?

7 ¿Qué debo hacer si tengo un incidente operacional?

6 ¿Cómo resuelvo problemas en la operación?

5 ¿La operación de mi EDS afecta a la comunidad?

Excelencia operativa

Base para la generación de confianza

3 ¿Cómo inicio la comunicación?

4 Relación continua y atención de reclamos

2 ¿Quién es mi comunidad?

1 ¿Cómo es el entorno de mi EDS?

Creación de valor

Según contexto y necesidad

Relacionamiento

Base para la generación de confianza

MOVILIDAD A TRAVÉS DE LA EDUCACIÓN

Viva Leer²⁹

La educación se enfrenta a diversos desafíos y desde Copec queremos mantener nuestro compromiso con la formación de calidad para ser un aporte al desarrollo profesional de estudiantes de excelencia. Por ello, hace nueve años estamos comprometidos con impulsar al país y a nuestras comunidades mediante el “apoyo a causas que desde la educación promuevan una mayor movilidad”.

Desafío:

Incorporar progresivamente indicadores de impacto en el programa Viva Leer.

El programa Viva Leer es una de las principales iniciativas de fomento lector en el país. Creada en 2011 por Copec y ejecutada por Fundación La Fuente, busca impactar en los hábitos lectores de la sociedad chilena. Viva Leer cuenta con tres líneas de trabajo: bibliotecas escolares, venta de libros en estaciones de servicio y cuentos digitales.

- **Bibliotecas escolares:** la iniciativa de donación de bibliotecas escolares, abiertas a la comunidad, busca generar espacios de encuentro con la lectura. En una primera etapa, entre 2011 y 2017, la Compañía donó 76 bibliotecas para escuelas vulnerables. En la segunda fase del proyecto, de 2018 a 2022, nuestra Compañía espera implementar un total de 45 bibliotecas adicionales.

Las bibliotecas Viva Leer son espacios completamente equipados, acogedores y con más de 2.000 libros en cada locación. Además de la infraestructura y los materiales, realizamos capacitaciones a los encargados de las bibliotecas y los asesoramos por un periodo de dos años. El programa también incluye el portal www.vivaleercopec.cl, que entrega contenido específico para padres y docentes.

Previo a la crisis social del país, adjudicamos 15 nuevos proyectos, pero sólo pudimos implementarlos en tres escuelas, consolidando una red de 94 bibliotecas implementadas, con 180 mil libros y 41 mil familias y alumnos beneficiados.

- **Venta de libros en estaciones de servicio:** para ampliar el alcance del programa y democratizar el acceso a la lectura en el país, anualmente ponemos a disposición de clientes y público en general una colección de libros de alta calidad y con un precio 40% bajo el valor de venta al público en librerías tradicionales. En total, en 2019 comercializamos 425 mil libros, acumulando 2,8 millones de ejemplares desde el inicio del programa.
- **Cuentos digitales:** por último, en la línea de cuentos digitales³⁰, en 2018, debutó la plataforma web “Cuento Contigo”, ahora llamada “Viva Leer Cuentos Digitales”, iniciativa gratuita que busca estimular el interés por la literatura y el vínculo afectivo padre-hijo. Tenemos 30 cuentos digitales a disposición de los lectores y superamos los 6,7 millones de visitas en el portal.

29. <https://vivaleercopec.cl/>.

30. <https://www.vivaleercuentosdigitales.cl/>



Vecinos y amigos

Para dar respaldo a la generación de iniciativas de impacto en la educación, nuestros concesionarios conformaron un grupo de apoyo a niños de colegios vulnerables. La iniciativa partió tras su participación en el proyecto Viva Leer, donde ocho concesionarios de distintas zonas de la Región Metropolitana, en conjunto con los jefes de zona respectivos, coordinaron diversas actividades de apoyo al Colegio Horacio Aravena, de la comuna de San Joaquín. Entre ellas, una visita al Museo Interactivo de Las Condes (MUI), charlas y talleres para escolares.

El mismo grupo de concesionarios decidió prestar apoyo a la Fundación Red Solidaria que beneficia a 200 niños de un campamento de la comuna de Colina, brindándoles actividades extraprogramáticas. Para concretarlo, este grupo de concesionarios reunió fondos para la compra de útiles escolares y mochilas.

Desafío:

Continuar apoyando a las comunidades del entorno cercano a nuestras estaciones de servicio con un rol activo de parte de los concesionarios.

RESULTADOS DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR "VECINOS Y AMIGOS" EN 2019:

- Voluntariado activo de parte de los concesionarios en la habilitación de bibliotecas del programa Viva Leer, fomentando lazos con autoridades del establecimiento y sus alumnos.
- Visita al Museo Interactivo de Las Condes: 35 niños de 8º básico visitaron el museo junto con concesionarios de la zona y jefes comerciales.
- Charla de comic en el colegio Horacio Aravena, de San Joaquín, perteneciente a la red Viva Leer: participaron más de 40 niños y, dado el éxito, surgió la idea de realizar un taller de comic para los alumnos. Esta actividad fue de gran valor, porque acercó a los concesionarios a los intereses del colegio.
- Participación de concesionarios Copec en la graduación de alumnos del Colegio Horacio Aravena, de San Joaquín.
- Donación de útiles escolares y mochilas para 200 niños de campamentos en Colina, con apoyo de la Fundación Red Solidaria.



Belén Educa

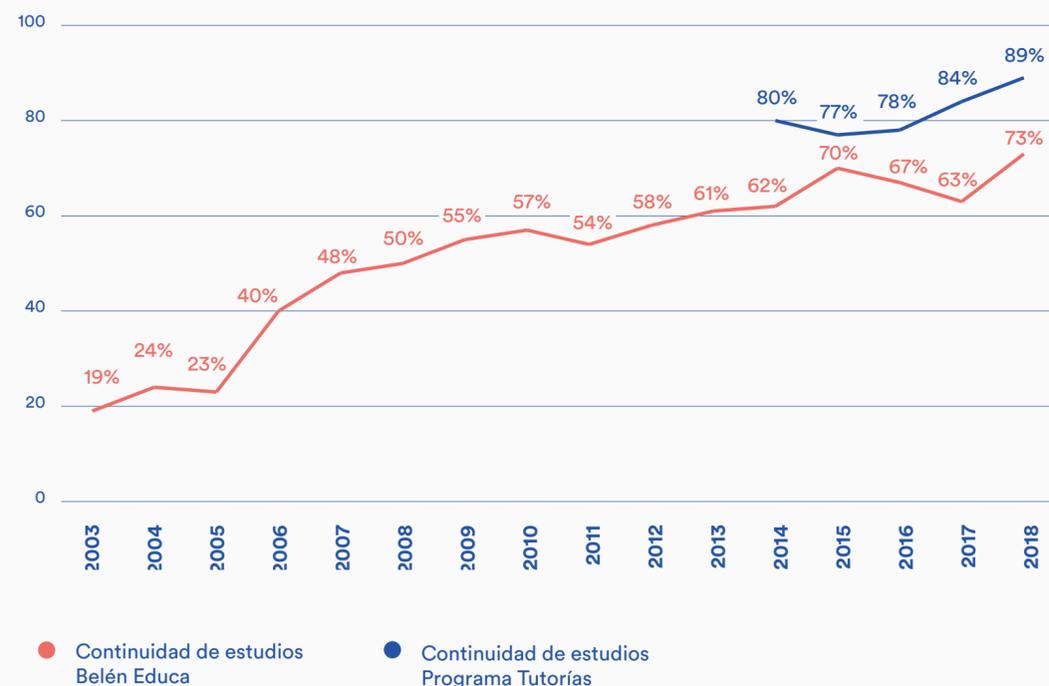
En el marco de un proyecto corporativo de Empresas Copec, Copec y Arcoprime, aportamos recursos financieros y voluntariado corporativo a los proyectos desarrollados por la fundación Belén Educa, institución que posee 11 establecimientos educacionales ubicados en comunas vulnerables de la Región Metropolitana, además de un colegio en la Región de los Ríos, abarcando en total a más de 14 mil alumnos.

En el programa de Tutorías, instancia desarrollada para orientar a los alumnos de cuarto medio en su desarrollo profesional, seis ejecutivos de Copec y uno de Arcoprime, se reunieron mensualmente con los estudiantes, durante una hora.

En paralelo, ejecutivos de nuestra Compañía participaron de charlas magistrales para estudiantes de primero a cuarto medio del Colegio Cardenal José María Caro, en La Pintana.

Por último, seis beneficiarios de la fundación tuvieron la oportunidad de realizar sus prácticas profesionales en Copec y otros 12 en Arcoprime. Cinco de ellos pertenecían al Programa de Integración Escolar, que incorpora a alumnos con capacidades especiales.

IMPACTO DE TUTORÍAS EN CONTINUIDAD DE ESTUDIOS



6 ejecutivos de Copec y uno de Arcoprime participaron en el programa Tutorías

6 estudiantes de Belén Educa realizaron prácticas profesionales en Copec

12 estudiantes de Belén Educa realizaron prácticas profesionales en Arcoprime



Programa Protagonistas

Durante 2019, formamos parte de “Protagonistas: Jóvenes constructores del futuro”, proyecto de promoción de la empleabilidad juvenil para alumnos de colegios de la Fundación Súmate, del Hogar de Cristo, en conjunto con ActitudLab. A los beneficiarios se los capacitó en oficios, mediante metodologías teórico-prácticas, complementando sus clases con visitas a distintas empresas, a través de mentorías de trabajadores voluntarios.

En este periodo, tres estudiantes fueron apadrinados por trabajadores de nuestra Compañía, quienes visitaron y aprendieron de los procesos y logística de la Planta de Maipú. En esta instancia, se entregó a los jóvenes habilidades y conocimientos clave para su ingreso al mundo laboral y, además, la experiencia fue enriquecedora para nuestros trabajadores, quienes se sintieron satisfechos con la actividad.

Mujer Impacta

En 2019 seguimos apoyando a Mujer Impacta, fundación que tiene el propósito de dar a conocer a mujeres que son verdaderas canalizadoras de transformaciones sociales y culturales, que impactan, generan cambios y ayudan a otros y a sus comunidades. Una de las principales iniciativas de la ONG es el Premio Mujer Impacta, que reconoce a mujeres destacadas en diversos ámbitos, tales como educación, arte, ciencia, entre otros, entregándoles herramientas para empoderarlas, potenciando su trabajo y habilidades y dando a conocer sus esfuerzos.

En la versión 2019 participamos del lanzamiento del galardón, instancia desarrollada en el Centro Penitenciario de Mujeres de San Miguel, donde la fundación dio a conocer el proyecto de reciclaje y artesanías que hacen las mujeres privadas de libertad en base a residuos. En tal oportunidad, donamos una compostera para aportar a tal iniciativa.

Junto a ello, Mujer Impacta ha desarrollado una red conformada por las mujeres galardonadas en cada una de las versiones del premio, un espacio abierto donde comparten mentorías y cursos de capacitación. Nuestro compromiso desde Copec es seguir apoyando esta iniciativa, para reconocer, visibilizar y agradecer a mujeres líderes que impactan positivamente en nuestro país, quienes se atrevieron a cambiar el mundo y mejorar la calidad de vida en sus comunidades.





Sobre este reporte

Este segundo Reporte de Sostenibilidad de Copec fue elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.



SOBRE ESTE REPORTE

102-44 / 102-45 / 102-46 / 102-47/ 102-48 /
102-49 / 102-50 / 102-51 / 102-52 / 102-53 /
102-54 / 102-56

Presentamos el segundo Reporte de Sostenibilidad de Copec, que resume nuestra estrategia, desempeño y desafíos en la gestión sostenible del negocio. Incluye el desempeño económico, ambiental y social de nuestra Compañía y su filial Arcoprime, correspondiente al año 2019.

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI – Global Reporting Initiative, dando cumplimiento a cada uno de los principios GRI, tanto en lo relacionado con la definición de los contenidos como en lo relativo al aseguramiento de la calidad de la información incorporada.

31. IPIECA: International Petroleum Industry Environmental Conservation Association.
API: American Petroleum Institute.
GRI: Global Reporting Initiative.
DJSI: Dow Jones Sustainability Index.
SASB: Sustainability Accounting Standards Board.

Materialidad

La construcción de este reporte estuvo a cargo del equipo corporativo de Sostenibilidad. Los datos expuestos fueron entregados y validados por cada una de las gerencias responsables.

Para la definición de los contenidos y dando cumplimiento a los principios GRI, consideramos, desde la perspectiva interna, los resultados de las siguientes actividades:

- Análisis de los principales impactos ambientales, sociales y económicos de Copec en toda su cadena de valor.
- Análisis de las prioridades corporativas que emanan de documentos estratégicos de la Compañía y, en particular, los lineamientos para la estrategia de Sostenibilidad de Copec definidos el año 2019.
- Entrevistas en profundidad a un total de 20 trabajadores de Copec y Arcoprime (gerentes, jefes y encargados de proyectos) para identificar los principales hitos y desafíos proyectados.

También consideramos los resultados de las siguientes actividades que resumen los intereses desde la perspectiva externa:

El estudio y las encuestas realizadas en el marco de SSIndex a comunidades, clientes personas, clientes industriales, distribuidores y proveedores.



Los requerimientos de información de sostenibilidad de Empresas Copec S.A., accionista mayoritario de nuestra Compañía.



Los resultados de la encuesta de clima organizacional realizada a los trabajadores en 2019.



Los resultados de un taller de trabajo online con 15 trabajadores de diversas áreas de Copec, que priorizaron los temas para reportar en este documento.

Esta información fue complementada con la revisión de mejores prácticas y ámbitos reportados por seis empresas de la industria a nivel internacional y el análisis de bibliografía referida a la sostenibilidad en la industria, tales como publicaciones de IPIECA, API, GRI, DJSI y SASB³¹.

El listado de aspectos materiales de este Reporte de Sostenibilidad fue validado por la Gerencia Legal y Asuntos Corporativos. Este informe no fue verificado por una entidad externa. Para todos los temas materiales indicados, la cobertura en este documento es interna.



LISTA DE ASPECTOS MATERIALES:

De alto interés para Copec y para los stakeholders

- Cambio climático
- Clima organizacional
- Condiciones laborales de atendedores
- Desarrollo de trabajadores
- Electromovilidad
- Excelencia operacional
- Gestión ética (libre competencia y anticorrupción)
- Gobierno Corporativo
- Innovación
- Relacionamiento comunitario
- Relacionamiento con concesionarios
- Rentabilidad
- Residuos
- Salud y seguridad clientes
- Salud y seguridad de trabajadores .

En este documento, reportamos aquellos temas que fueron definidos como de alta prioridad para la organización y/o son de interés para los principales stakeholders de la Compañía. El resto de las materias, son descritas en la web corporativa o en la memoria anual de Copec³².

Estructuramos este informe de acuerdo a las áreas de impacto identificadas en la estrategia de Sostenibilidad de Copec: bienestar de nuestros trabajadores y excelencia operacional, sorprender a nuestros clientes e impulsar al país y nuestras comunidades.

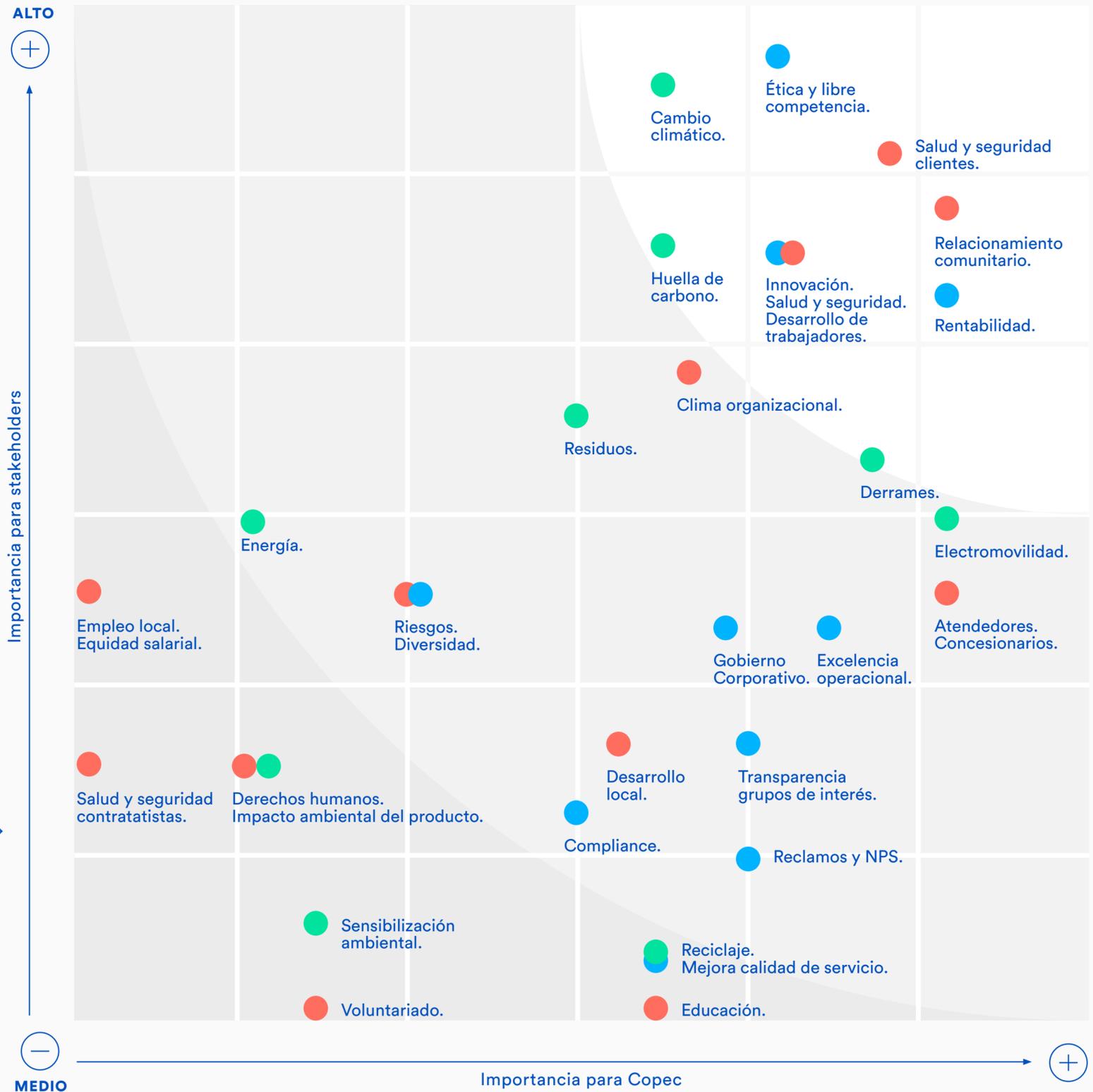
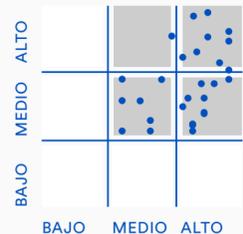
Si quieres saber más sobre este reporte, puedes contactar a nuestra Jefe de Sostenibilidad y Comunidades,

Constanza Gillmore Valenzuela

cgillmore@copec.cl

Dimensión:

- Económica / Operativa
- Ambiental
- Social



32. https://ww2.copec.cl/nuestra-empresa/memorias.



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

102-55

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES, 2016

PÁGINA

PÁGINA

102-1	Nombre de la organización	10
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	10
102-3	Ubicación de la sede	10
102-4	Ubicación de las operaciones	12
102-5	Propiedad y forma jurídica	10
102-6	Mercados servidos	10
102-7	Tamaño de la organización	11
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	26
102-9	Cadena de suministro	13
102-10	Cambios significativos en la organización	19
102-11	Principio o enfoque de precaución	35
102-12	Iniciativas externas	18
102-13	Afiliación a asociaciones	18
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	14
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	24
102-18	Estructura de gobernanza	21
102-19	Delegación de autoridad	21
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	21
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	21
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	21
102-29	Identificación y gestión de impactos	13
102-30	Eficacia de los procesos de gestión de riesgos	25

102-40	Lista de grupos de interés	14
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	33
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	17
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	17
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	17
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	71
102-46	Definición de los contenidos del informe y las coberturas de cada tema	71
102-47	Lista de temas materiales	71
102-48	Re-expresión de la información	71
102-49	Cambios en la elaboración de informes	71
102-50	Periodo objeto del informe	71
102-51	Fecha del último informe	71
102-52	Ciclo de elaboración de informes	71
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	71
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	71
102-55	Índice de contenidos GRI	73
102-56	Verificación externa	71



TEMA	Estándar temático	Enfoque de gestión (103-1, 103-2, 103-3)	Contenido	Página o URL	
APORTE AL DESARROLLO LOCAL	--	62	Indicadores propios.	62	
CAMBIO CLIMÁTICO Y EMISIONES	GRI 305: Emisiones 2016	42	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1). GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2). GRI 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3). GRI 305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire.	42	
CLIMA LABORAL Y CULTURA	--	33	Indicadores propios.	33	
CONDICIONES LABORALES DE ATENDEDORES	--	58	Indicadores propios.	58	
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico, 2016	19	GRI 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	19	
DESARROLLO DE TALENTOS (CAPACITACIÓN, EVALUACIÓN)	GRI 404: Formación y Enseñanza, 2016	31	GRI 404-1 Media de horas de formación al año por empleado. GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición. GRI 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	31	
DERRAMES	GRI 306: Efluentes y residuos, 2016	45	GRI 306-3 Derrames significativos.	45	
ELECTROMOVILIDAD Y NUEVAS ENERGÍAS	--	52	--	Indicadores propios.	52
EMPLEO	GRI 401: Empleo, 2016	26	GRI 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	29	
ENERGÍA	GRI 302: Energía, 2016	42	GRI 302-1 Consumo energético de la organización.	42	
GESTIÓN DE RECLAMOS Y DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES	--	51	--	Indicadores propios.	51
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	GRI 306: Efluentes y residuos, 2016	43	GRI 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación.	43	
INNOVACIÓN	--	25	--	Indicadores propios.	25
LIBRE COMPETENCIA	GRI 206: Competencia desleal, 2016	24	GRI 206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	24	
EXCELENCIA OPERACIONAL	--	40	--	Indicadores propios.	40
PRÁCTICAS ANTI-CORRUPCIÓN	GRI 205: Anticorrupción, 2016	24	GRI 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	24	
PROGRAMAS DE MEJORA DE CALIDAD DE SERVICIO	--	50	--	Indicadores propios.	50
RELACIONAMIENTO CON COMUNIDADES VECINAS A PLANTAS Y A ESTACIONES DE SERVICIO	GRI 413: Comunidades Locales, 2016	63	GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	64	
RELACIONAMIENTO CON CONCESIONARIOS	--	56	--	Indicadores propios.	56
RENTABILIDAD DEL NEGOCIO	GRI 201: Desempeño Económico, 2016	19	GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido.	19	
SALUD Y SEGURIDAD EMPLEADOS Y CONTRATISTAS	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo, 2018	35	GRI 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad. GRI 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes. GRI 403-3 Servicios de salud en el trabajo. GRI 403-4 Participación de los trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo. GRI 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo. GRI 403-6 Fomento de la salud de los trabajadores. GRI 403-7 Prevención y mitigación de los impactos en salud y la seguridad. GRI 403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad. GRI 403-9 Lesiones por accidente laboral. GRI 403-10 Dolencias y enfermedades laborales.	35	



ANEXO: PREMIOS

Premio Confianza de los Consumidores

Categoría

Sector Servicios Retail.

Entrega

Centro de Experiencia y Servicios (CES)
de la Universidad Adolfo Ibáñez.

Premio ProCalidad de Satisfacción de Clientes

Categoría

Transaccional en estaciones de servicio.

Entrega

Praxis y Universidad Adolfo Ibáñez.

Premio Best Place to Innovate

Categoría

Inclusión en el ranking de 50 empresas más
innovadoras del país.

Entrega

Centro de Innovación, Emprendimiento y
Tecnología de la Universidad Adolfo Ibáñez.

Ranking de Reputación Corporativa, Reprack 2019

Categoría

1° lugar en la industria de Combustibles /
15° lugar a nivel nacional.

Entrega

Reputation Institute.

Premio Consejo Nacional de Seguridad

Categoría

1 millón de horas trabajadas sin accidentes
en operaciones mineras.

Entrega

Consejo Nacional de Seguridad.

Premio Lealtad del Consumidor

Categoría

Estaciones de Servicio y Negocios de
Conveniencia (tiendas Pronto).

Entrega

Alco Consultores.

Premio PXI Praxis Xperience Index

Categoría

1° lugar en estaciones de servicio y
1° lugar en tiendas de conveniencia.

Entrega

Praxis.

Premio Merco Talento

Categoría

1° en el rubro Energía y Distribución
y 21° a nivel nacional.

Entrega

Merco, Monitor Empresarial de
Reputación Corporativa.

Premio Merco Empresas

Categoría

1° en el rubro energía y distribución y
10° lugar a nivel nacional.

Entrega

Merco, Monitor Empresarial de
Reputación Corporativa.



Reporte de
Sostenibilidad

2019