



COPEC[®]

REPORTE INTEGRADO 2021





ÍNDICE

1

BIENVENIDA

Carta del presidente del Directorio	4
Carta del Gerente General	6
Copec 2021 en cifras	9
Historia Copec	10
Hitos del año	11
Reconocimientos del año	13
Nuestro compromiso con la sostenibilidad	14
Alianza y compromisos	17

2

COPEC HOY Y MAÑANA

Quiénes somos	19
Cómo creamos valor	21
Compromiso y servicio por las personas	23
Resultados financieros	36

3

GOBERNANZA

Gobierno corporativo	42
Gestión ética y cumplimiento	55
Gestión de riesgos	59

4

GESTIÓN AMBIENTAL

Carbono neutralidad	68
Eficiencia energética	70
Gestión hídrica	71
Economía circular	73
Biodiversidad	75

5

EXPERIENCIA DE CLIENTES

Fidelización	77
Digitalización	78
Gestión de satisfacción y reclamos	79

6

EQUIPO AMPLIADO

Trabajadores	81
Concesionarios y atendedores	94
Proveedores, contratistas y transportistas	97
Distribuidores	99

7

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Relacionamiento comunitario	101
Relacionamiento con autoridades	103
Copec al Servicio de Chile	103
Programas sociales	104
Voluntariado corporativo	107
Política de Donaciones y Aportes de Carácter Social	108

8

GESTIÓN SOSTENIBLE EN NUESTRAS FILIALES

Filiales operacionales nacionales	110
Filiales internacionales	122

9

ANEXOS

Sobre el presente reporte	132
Indicadores de sostenibilidad adicionales	137
Resumen Estados Financieros	141
Malla societaria	143
Tabla indicadores GRI	144



Capítulo 01

BIENVENIDA



OPPC



OPPC



CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Roberto Angelini

Roberto Angelini,
Presidente del Directorio
de Copec.

SEÑORES ACCIONISTAS:

Tengo el agrado de compartir con ustedes el Reporte Integrado 2021 de Copec S.A., el segundo de la Compañía, anticipándose a los cambios normativos y de buenas prácticas en materia de reportabilidad y donde podrán ver un robusto informe del desempeño 2021 en todos los ámbitos de su gestión.

En este periodo, el desarrollo y crecimiento de Copec ha sido sostenible en todas sus áreas, lo que tiene aún más valor si consideramos que la empresa tuvo que asumir y enfrentar desafíos mayores según el contexto nacional e internacional: las implicancias y consecuencias de la pandemia, el cambio climático, el avance acelerado de la tecnología y los procesos sociales que impactan en el día a día de todos. Hoy, sumamos, además, los efectos de la guerra entre Rusia y Ucrania.

En 2021, Copec avanzó en los objetivos propuestos para su transformación y pensando en las necesidades del mañana, según la estrategia definida, inspirados en su propósito y cumpliendo, siempre, la promesa de servicio y compromiso con el país. Más allá de las coyunturas de los últimos tiempos, hemos sabido continuar con nuestra ruta de largo plazo y

fortalecer las áreas del negocio que nos permiten crecer de manera responsable, cuidando los recursos naturales, los ecosistemas, escuchando a las comunidades, aportando a la sociedad y potenciando el desarrollo interno de nuestras estructuras y personas.

Antes de avanzar en esta cuenta, quiero saludar especialmente a quienes sufrieron pérdidas humanas en esta pandemia. Me refiero a aquellos trabajadores que vieron partir a algún miembro de su familia y también a quienes han debido acompañar en la enfermedad y en el proceso de recuperación a padres, cónyuges o hijos. En Copec no hay metas ni objetivos que estén por sobre la salud y bienestar de nuestros equipos y durante 2021 hicimos todos los esfuerzos necesarios para cuidarnos, tanto a través de campañas internas, del cumplimiento estricto de protocolos de cuidado y de la implementación de un sistema flexible para el retorno gradual al trabajo presencial. Ya hemos visto como, poco a poco, hemos recuperado los espacios de movilidad, lo que nos entrega una cuota de optimismo para pensar en que superaremos finalmente esta crisis sanitaria que nos ha impactado fuertemente.

Nuestra transformación hacia las nuevas energías tuvo el hito de mayor impacto para el camino que hemos trazado: nuestra Declaración de Cambio Climático y el cambio de la razón social de Compañía de Petróleos de Chile S.A. a Copec S.A.





Sin embargo, como toda crisis, la pandemia nos mostró nuevas oportunidades y desafíos que hemos abordado de la mano de nuestros trabajadores. Supimos adaptarnos, innovar y ser flexibles ante el nuevo escenario, manteniendo nuestras operaciones 24/7 y cumpliendo cada uno de nuestros compromisos comerciales.

Este esfuerzo conjunto, del Directorio, Administración y trabajadores, nos permitió recuperar niveles de crecimiento previos a la pandemia, después de un deprimido 2020 que estuvo marcado por la paralización de industrias y una fuerte disminución de la movilidad.

El consolidado de nuestra operación está influido por la presencia que tenemos en todo el país. Contamos con 678 estaciones de servicio, 93 tiendas Pronto, 328 Punto, 14 plantas de almacenamiento, el electroterminal más grande de Sudamérica y la red de carga eléctrica de mayor cobertura en el territorio nacional, entre otras instalaciones. Estamos presentes en Colombia, Panamá, Ecuador, República Dominicana y Perú, a través de 2.257 estaciones de servicio de Terpel, y en Estados Unidos, con otras 332 estaciones de servicio de Mapco.

Quiero destacar algunos hitos de nuestras filiales internacionales. Terpel inauguró la primera estación de servicio para suministro de gas licuado en Colombia; instaló la primera planta de autogeneración solar en la estación de servicio La Vallenata, permitiéndole generar aproximadamente el 50% de su consumo, e inauguró, en Panamá, la primera red de electrolineras de carga rápida que permite recorrer el

país casi completo. Además, ya cuenta con cinco puntos de carga rápida en estaciones de servicio en Colombia e inició la construcción del primer hub de carga eléctrica para vehículos eléctricos pesados. Por su parte, Mapco adquirió tres propiedades para el desarrollo de nuevas estaciones de servicio, inauguró una estación en Alabama y otra en Tennessee, e inició la construcción de otras seis, las que comenzarán a operar durante 2022.

En casi 87 años de vida, nos hemos ganado el reconocimiento y cariño de millones de chilenos, una posición de liderazgo que asumimos con humildad y que nos desafía a superarnos.

En cuanto a inversiones en Chile, en 2021 abrimos nueve estaciones de servicio en las regiones de Coquimbo, Valparaíso (2), Región Metropolitana, O'Higgins, Maule, La Araucanía (2) y Aysén; pusimos en operación un depósito industrial naviero en el puerto de Castro; dos nuevos tanques de almacenamiento en la planta de Maipú; abrimos 17 tiendas Punto e invertimos en investigación y startups ligadas a la electromovilidad y las nuevas energías.

Nos adjudicamos licitaciones con nuevos clientes y consolidamos nuestra labor al renovar acuerdos en el suministro de combustibles y lubricantes, entre los que destacamos a Minera Escondida, Minera Caserones, Teck y Latam.

Fuimos reconocidos con el primer lugar en el Ranking Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo en el rubro de Energía y Distribución; el primer lugar en el Ranking Marcas Ciudadanas en la categoría Estaciones de servicio; y el pri-

mer lugar en el Premio Most Innovative Companies, en la categoría Distribución de combustibles.

Nuestra transformación hacia las nuevas energías tuvo el hito de mayor impacto para el camino que hemos trazado: nuestra Declaración de Cambio Climático y el cambio de la razón social de Compañía de Petróleos de Chile S.A. a Copec S.A.

Fijamos una ruta para ser carbono neutrales al 2030 y nos comprometimos como agentes de cambio en la renovación de la oferta energética. La sostenibilidad ambiental, social y económica es transversal a toda nuestra gestión y está en el corazón de nuestro negocio. Esta mirada nos impone un cuidado consciente del medio ambiente y consolidarnos como promotores de la electromovilidad. A través de Copec Voltex contamos con la red de electrocargadores más extensa de Sudamérica y hemos fortalecido nuestra oferta de servicios y soluciones complementarias como energía solar, baterías y sistemas de consumo energético con inteligencia artificial.

El servicio de excelencia, la adaptación a las nuevas tendencias y cambios y la propia búsqueda constante de mejores experiencias de consumo, nos hacen entregar soluciones integrales a nuestros clientes. Hacia allá han ido nuestros esfuerzos, potenciando canales digitales de relacionamiento y de fidelización como Full Copec y consolidando plataformas que ayuden a una mejor experiencia como Nuevo y Nuevo Empresas.

Estamos comprometidos con la mejora constante, con estar a la par de las necesidades de los nuevos tiempos y del nuevo consumidor, con entregar el mejor servicio a los clientes. En esa visión de presente y futuro nos apoyamos en el propósito que nos mueve y que le da sentido a nuestras acciones.

En este trayecto hacia la excelencia y la calidad, es fundamental la labor que desarrolla cada uno de quienes componen el equipo Copec. Líderes, trabajadores, concesionarios, atendedores, transportistas, conductores, contratistas, distribuidores y proveedores. Todos entregan lo mejor de sí y es este capital humano el que nos permite mirar hacia adelante con optimismo, a pesar de los desafíos que enfrentamos día a día.

Con orgullo, los invito a revisar nuestro Reporte Integrado 2021.

CARTA DEL GERENTE GENERAL Arturo Natho

ESTIMADOS LECTORES:

En enero de 2021 declaramos el propósito de Copec: “Existimos para potenciar el desarrollo y movimiento de las personas, las empresas y el país”, y desde ese hito, que nos enorgullece, ya ha transcurrido más de un año. Hoy, quiero compartir con accionistas, trabajadores y opinión pública, los resultados de nuestra gestión y desempeño social, ambiental y económico del último periodo.

Por segundo año consecutivo nos vimos afectados por la pandemia, que siguió siendo un factor relevante en la movilidad y desarrollo de los chilenos. En Copec somos fieles a nuestra promesa de servicio, al compromiso permanente con el país y al lugar que ocupan todas las personas que son parte del equipo ampliado que da vida a la Compañía. Nuestra prioridad es la salud y bienestar de nuestros trabajadores por sobre cualquier objetivo o meta comercial.

En 2021 mantuvimos el teletrabajo para todas las oficinas administrativas de Santiago y regiones y los más estrictos protocolos sanitarios para quienes continuaron con jornadas presenciales. Fuimos y somos promotores activos del programa de vacunación y de todas las recomendaciones hechas por la autoridad.

En la medida que las condiciones sanitarias mejoraron, en septiembre implementamos el Modelo de Retorno Flexible, un sistema de trabajo mixto, con jornadas presenciales y remotas, autoadministrado y voluntario, que permitió el retorno gradual de nuestros equipos. Eliminamos los puestos de trabajo personalizados y las oficinas de gerentes, disminuimos los aforos por piso y habilitamos una plataforma que permite reservar estacionamiento, estación de trabajo, almuerzo y salas de reuniones. Este modelo resultó exitoso y sentó las bases para una nueva forma de trabajo, que garantiza la seguridad de nuestros equipos y su bienestar laboral, sin perder la conexión y cercanía, tan necesarias para la identidad cultural y sentido de pertenencia con la organización.

En la misma línea, mantuvimos activo nuestro programa Copec al Servicio de Chile, con el fin de aportar a la contención de la pandemia desde los ámbitos de la salud, alimentación y calefacción. El hito más importante de 2021 fue la Iniciativa Hospitales –ejecutada en conjunto con Arcoprime y atendedores de estaciones de servicio-, la que entregó desayunos/snacks a un total de 50.150 trabajadores del área de la salud, de 24 centros asistenciales (14 de la Región Metropolitana y 10 de otras regiones), como un

50.150

trabajadores
del área de la
salud fueron
reconocidos
por nuestro
programa Copec
al Servicio
de Chile.

Arturo Natho,
Gerente General
de Copec





gesto de reconocimiento “a su vocación y compromiso” por el trabajo realizado durante la crisis sanitaria. Promovimos la vacunación de nuestros clientes, con beneficios adicionales para incentivar su uso y participamos en una campaña nacional de concientización sobre la necesidad de cuidarse y vacunarse, en alianza con un canal de televisión. Mantuvimos la colaboración con Red de Alimentos y la entrega de kerosene para 2.000 adultos mayores, jefes de hogar, de La Pintana, durante julio y agosto.

Hoy vemos con optimismo el escenario sanitario y nos sentimos tranquilos y con la certeza de haber hecho lo correcto, especialmente desde la prioridad que dimos a la salud de las personas, manteniendo la continuidad de todas nuestras operaciones y el compromiso de servicio con todos nuestros clientes.

Los resultados de 2021 -pese a los problemas en la cadena de suministro, el elevado costo de los insumos y el aumento de la inflación en los últimos meses del año- nos muestran un crecimiento económico global impulsado por la reapertura gradual de los espacios públicos tras la pandemia, el apoyo de las políticas fiscales y monetarias y la campaña de vacunación masiva. Lo anterior nos permitió crecer 21% en el volumen de ventas de combustibles respecto de un debilitado 2020, volviendo a cifras similares a las de un año normal, previo a la crisis sanitaria mundial. El canal industrial también tuvo un aumento en el volumen de ventas de 13,5%. Sumados ambos, alcanzamos un 18% más que en 2020. El mercado de lubricantes también tuvo un alza de 18%

en relación al periodo anterior.

Además de los factores antes mencionados, en términos de resultados, nuestro crecimiento también estuvo influido por la consolidación de nuestro proyecto de optimización y eficiencia para un estricto control de gastos y costos.

Continuamos con el plan de inversiones e inauguramos nueve estaciones de servicio y 18 tiendas Punto, pusimos en marcha el primer depósito industrial naviero instalado en el puerto de Castro y sumamos dos nuevos tanques de almacenamiento en la planta de Maipú, aumentando su capacidad en 60%.

Mantenemos nuestra convicción en la necesidad de transformarnos y avanzar en electromovilidad, nuevas energías, almacenamiento energético e inteligencia artificial. En 2021 invertimos en las startups internacionales Grabango, Omnidian, Busbud, Zoomo, Yotta y H2Pro. En Chile, adquirimos el 80% de Dhemax.

Toda nuestra gestión tiene como base una gobernanza con propósito y principios de sostenibilidad, integridad, anticorrupción, libre competencia, cumplimiento, respeto a los derechos humanos y laborales y no discriminación. En consecuencia, durante 2021 actualizamos y aprobamos las políticas de Libre Competencia (y su programa anual), Protección y Tratamiento de Datos Personales, Cumplimiento, Diversidad e Inclusión, Comunicaciones Organizacionales y Gestión Territorial. Difundimos y socializamos estas políticas a través de nuestros distintos canales y promovimos la educación a través de campañas generales y focalizadas en los distintos



En 2021

logramos la carbono neutralidad de todas nuestras estaciones de servicio.

grupos de mayor impacto al interior de la Compañía. Realizamos, por primera vez, las semanas de La Integridad y de La Libre Competencia. El 100% de los trabajadores realizó un curso sobre los principales aspectos de nuestro Código de Ética y otro que abordó las conductas anticompetitivas y la institucionalidad en Chile en materia de Libre Competencia.

Nuestro Gobierno Corporativo también ha sido clave para consolidar el compromiso adquirido con un desarrollo sostenible del negocio. Durante 2021 avanzamos según el plan de acción que aterriza nuestra política de Sostenibilidad en iniciativas que son lideradas por todas las áreas de la Compañía. En este ámbito, sin duda, el hito más relevante fue la publicación de nuestra Declaración de Cambio Climático, con líneas de trabajo y metas concretas en disminución y compensación de emisiones, economía circular y biodiversidad.

Nuestros compromisos son ser carbono neutrales al 2030, sumarnos a los esfuerzos del país para transitar hacia el uso masivo de energías limpias y ser protagonistas activos de este proceso de transformación. Es por ello que hicimos el cambio de la razón

social, eliminando la palabra petróleo y nombrándonos sólo Copec S.A. Al 2050, nuestra distribución y comercialización de energías renovables será superior a la de combustibles fósiles. Lo asumimos como un deber con la sociedad y el planeta y estamos orgullosos de este paso y del camino que estamos construyendo.

En 2021 logramos la carbono neutralidad de todas nuestras estaciones de servicio: 63 de ellas abastecidas de energía eléctrica renovable proveniente del contrato con el complejo solar Cerro Dominador; mientras que para el resto, compensamos sus emisiones operativas a través de bonos de carbono de proyectos de energía solar, eólica y conservación forestal en Latinoamérica. En 2022 -y en la medida que así lo permita la regulación - incorporaremos más estaciones de servicio a la matriz de energía renovable.

Entendemos la necesidad de sensibilizar a la sociedad y usar nuestros canales y medios para informar sobre la urgencia en los desafíos que implica el cambio climático. Por eso activamos la campaña Mi Huella de Carbono e invitamos a los clientes que usan la aplicación Nuevo, a compensar su propia huella de carbono, a través de la compra de bonos de carbono en un formato 1+1, donde ellos cubren sólo la mitad de su compensación, porque Copec aporta la diferencia.

Con el fin de reducir nuestro consumo de energía, contamos con una cartera de proyectos orientados al reemplazo del uso de combustibles fósiles, a alcanzar la eficiencia energética en plantas y estaciones de servicio y a optimizar



Mantenemos nuestra convicción en la necesidad de transformarnos y avanzar en electromovilidad, nuevas energías, almacenamiento energético e inteligencia artificial.

el transporte y logística en términos de recorridos y consumo.

En economía circular declaramos nuestra intención de convertirnos en una compañía cero residuos en 2029, incluyendo las operaciones de plantas, estaciones de servicio y tiendas de conveniencia. Mientras que en biodiversidad, reafirmamos el compromiso de promover el cuidado y protección de 39 ecosistemas cercanos a nuestras instalaciones. En 2021, el Humedal Aguada La Chimba -que protegemos y conservamos desde 2018 en una alianza



con Fundación Kennedy y la comunidad fue declarado primer humedal urbano de la Región de Antofagasta por el Consejo de Ministros para la Sustentabilidad.

Por cuarto año, firmamos el Acuerdo Público-Privado por la Electromovilidad, impulsado por el Ministerio de Energía, avanzamos en la inversión en empresas que ofrecen soluciones a estos desafíos y generamos proyectos que nos convertirán en actor clave en el camino de la transición energética y el fomento de la electromovilidad.

Hitos en esta ruta son la adjudicación de 10 de los 13 electroterminales licitados por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones para el Gran Santiago, la participación en los programas Mi Taxi Eléctrico y Casa Solar, y la ampliación de puntos de carga para vehículos eléctricos en espacios urbanos de las 52 comunas de la capital.

Somos “primeros en servicio” y nos movilizamos para innovar y hacer que la experiencia de las personas sea una oportunidad única e inolvidable. En 2021 lanzamos el programa de fidelización Full Copec, que entrega beneficios a nuestros clientes a través de un sistema de acumulación de puntos, promociones exclusivas y recompensas por cumplir misiones que la plataforma va proponiendo. En paralelo, la aplicación Nuevo alcanzó cerca de dos millones de clientes.

Todos los logros anteriores no habrían sido posibles sin el capital humano. Nuestros trabajadores son quienes día a día nos hacen crecer, avanzar hacia las transformaciones del futuro y mantener nuestro

Todos los logros anteriores no habrían sido posibles sin el capital humano. Nuestros trabajadores son quienes día a día nos hacen crecer, avanzar hacia las transformaciones del futuro y mantener nuestro sello.

sello. Es por ello que su bienestar y desarrollo son fundamentales y los esfuerzos 2021 estuvieron, además del cuidado de su salud, en instalar nuevas formas de trabajo, promover una cultura de aprendizaje, fortalecer la experiencia de vida en la Compañía, desarrollar el liderazgo necesario para los desafíos del mediano y largo plazo, y avanzar hacia nuevos modelos de evaluación de desempeño. Para lograrlo, dimos vida a programas como Líderes Pro, Crecer, Copec Aprende, TU Reconocimiento y TUS Puntos entre otros; lanzamos la nueva intranet Somos Copec y su versión App que nos permite estar más y mejor informados y conectados.

Creamos el área de Cultura y Cambio, que elaboró la Política de Diversidad e Inclusión, donde entregamos las directrices generales para directores, ejecutivos y trabajadores sobre los principios de diversidad, equidad, rechazo a la discriminación arbitraria y clima de confianza, apertura y honestidad.

Este trabajo conjunto -de la Administración y los trabajadores- mantiene un clima laboral de excelencia y una relación de

mutuo respeto y confianza con los dirigentes sindicales, con quienes desarrollamos un proceso de negociación colectiva con un acuerdo para los próximos 36 meses.

En la medición 2021 de la Encuesta de Clima, logramos una participación de 88% de los trabajadores, los que evaluaron a la Compañía 3,7 puntos por sobre 2020, con aumento en los indicadores de confianza y compromiso, manteniéndose alto el de felicidad.

En cuanto al desempeño de nuestras filiales nacionales e internacionales -destaco a Terpel, presente en Colombia, Panamá, Ecuador, República Dominicana y Perú; y a Mapco en Estados Unidos- en este reporte incluimos un capítulo que muestra su gestión durante el año pasado, destacando el quehacer de cada una de ellas en línea con nuestro propósito corporativo y con un desarrollo sostenido.

Enfrentar 2021 fue un desafío mayor, especialmente tras un 2020 sin precedentes en lo sanitario, económico y social. Sin embargo, con orgullo puedo asegurar que los aprendizajes alcanzados en este

período nos hicieron ser aún más innovadores, comprometidos y fieles a nuestro compromiso con Chile y todos sus habitantes. El mismo compromiso que nos mueve y que vive en nuestro propósito.

Agradezco a todos quienes componemos el equipo ampliado de Copec. Porque el esfuerzo y entrega de cada uno nos permite estar cada día en un rincón iluminado del corazón de todos los chilenos, porque nos involucramos con pasión, innovación y visión de futuro.

Seguiremos trabajando para potenciar el desarrollo y movimiento de las personas, las empresas y el país; con nuestro sello de ética y transparencia y con nuestros equipos y clientes en el centro de todo. Construyendo una Compañía en permanente transformación, que mira hacia el horizonte, que trabaja por el cuidado del medio ambiente y que tiene en los cimientos de su espíritu a las personas.

Los invito a conocer el detalle de nuestra gestión, en este segundo Reporte Integrado, orgulloso de saber que contamos con las herramientas y la pasión para alcanzar las ambiciosas metas propuestas. Vamos juntos. Transformémonos hoy, para transformar el futuro.



Copec 2021 en cifras

MM\$ 297.238

Utilidad neta¹

797.000

transacciones de cliente (día promedio)



MM\$ 716.626

EBITDA



MM\$12.878.798

Ingresos



10.600 miles de m³
de combustible y lubricantes vendidos

678

Estaciones de servicio

14

Plantas

Más de **1.400**

Kms de cobertura
Copec Voltex
en carretera

328

Punto

93

Pronto



1.240

trabajadores Copec



30%

de mujeres



9.624

atendedores



17

distribuidores exclusivos de lubricantes



4.184

proveedores



96%

de proveedores nacionales

64%

de proveedores PYMES



20 días

promedio de pago a proveedores

11 días

promedio de pago a proveedores pymes

1. Utilidad neta corresponde a la ganancia atribuible a participación controladora.



Historia Copec

1934

86 emprendedores chilenos fundan la Compañía de Petróleos de Chile, la que inicia sus operaciones en 1935, con el objetivo de asegurar el suministro de combustible en Chile.



1957

Copec adquiere la representación exclusiva en Chile de Mobil y construye la planta elaboradora de lubricantes en Las Salinas, Viña del Mar.



1964

Copec ingresa al mercado de suministro de combustibles para aviones en aeropuertos, fundando la Sociedad de Inversiones de Aviación Ltda. (SIAV).

1965

Debutan los Rutacentros en las principales estaciones de servicio de carretera, instalando en Chile el concepto de tiendas de conveniencia.



1986

Comienza una nueva fase de expansión de Copec, a través de un modelo sustentado en la eficiencia operativa y la atención, bajo el control del Grupo Angelini.

1987

Lanzamiento del eslogan "Primera en Servicio", que identifica a la marca hasta el día de hoy.

1990

Abre la primera tienda Pronto en la localidad de Nos, y da el primer paso en la consolidación de una red nacional de tiendas de conveniencia.

1996

Copec asume el manejo total de la elaboración, distribución y venta de lubricantes Mobil en Chile.

2003

Copec pasa a ser la filial encargada del negocio de combustibles líquidos y lubricantes del Grupo Angelini. Con este hito surge el holding financiero denominado Empresas Copec.

2010

Copec ingresa a la sociedad controladora de Terpel, distribuidora de combustible colombiana líder en ese mercado, comenzando el proceso de internacionalización.



2016

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

2018

Nace Copec Voltex, la red de puntos de carga para autos eléctricos más extensa de Sudamérica, iniciando el proceso de transición energética de la Compañía.

2020

En enero lanzamos la App Muevo, una nueva experiencia digital sin contacto, disponible en todas las estaciones de servicio y tiendas de conveniencia. El mismo año habilitamos la App Muevo Empresas para pequeñas y medianas compañías que cuentan con flotas de vehículos.



Copec construye e inaugura el electroterminal más grande del país y de Sudamérica. La empresa consolida su posición como promotor del transporte público eléctrico de Chile.

2021

Cambia de razón social, pasando de Compañía de Petróleos de Chile Copec S.A. a Copec S.A.; además, publica su Declaración de Cambio Climático.



Hitos del año

ENERO

- Copec reformula y presenta el Propósito de la Compañía en un evento virtual dirigido a todos los trabajadores.
- Lanzamiento de Full Copec, programa propio de fidelización.
- Renovación anual del acuerdo público-privado por la electromovilidad, liderado por el Ministerio de Energía de Chile, y que promueve el desarrollo de la electromovilidad en el país.
- Puesta en marcha de la nueva intranet corporativa Somos Copec, que permite mantener informados y conectados a todos los trabajadores.
- Lanzamiento del nuevo programa de Gestión de Desempeño Crecer.



MARZO

- Inauguración de nuevos tanques de almacenamiento de la Planta Maipú.



ABRIL

- ACHS entrega el sello Covid-19 para plantas de combustible, lubricante y Bluemax, por su compromiso con la seguridad y salud laboral en la pandemia.
- Comienza la Iniciativa Hospitales, del programa Copec al Servicio de Chile, para reconocer la vocación y servicio de los trabajadores de la salud durante la crisis sanitaria.
- Lanzamiento del programa Líderes PRO.
- Publicación del primer Reporte Integrado de la gestión 2020 de Copec.
- Full Copec genera una alianza con Puntos Cencosud, lo que permite el intercambio de puntos entre ambos programas de fidelización.



MAYO

- Inicio de la campaña de descuentos especiales a quienes presenten su carnet de vacunación en tiendas Pronto y Punto, como parte del programa Copec al Servicio de Chile y con el objetivo de incentivar la vacunación en el país.
- Copec Voltex gana la licitación de la Agencia de Sostenibilidad Energética para habilitar 50 taxis eléctricos con carga residencial.
- Firma de acuerdo de distribución con la compañía española Wallbox, para traer a Chile una nueva tecnología de cargadores inteligentes para autos eléctricos.
- La filial FluxSolar se adjudica dos licitaciones del Programa Casa Solar.



JUNIO

- Aprobación Política de Gestión Territorial.
- Aprobación de Política de Comunicaciones Internas y Externas.



JULIO

- Comienza la campaña “Calor es Amor”, entre Copec y la Municipalidad de La Pintana, con el fin de apoyar la calefacción de los hogares de los adultos mayores de mayor vulnerabilidad de la comuna. La iniciativa es parte del programa Copec al Servicio de Chile.



AGOSTO

- Primera Semana de la Integridad.
- Actualización de la Política de Libre Competencia, del Programa de Libre Competencia, de la Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales, y de la Política de Cumplimiento.
- Celebración del aniversario número 86 de la Compañía.



AGOSTO

- Lanzamiento de los programas TU Reconocimiento y TUS Puntos para los trabajadores.
- El Humedal La Chimba es declarado el primer humedal urbano de la Región de Antofagasta.
- Incorporación del formato Corner en el programa Viva Leer e inauguración del primero en las dependencias de la Fundación Soymás en La Pintana.



SEPTIEMBRE

- Implementación del Modelo de Retorno Flexible para el trabajo presencial en oficinas.
- Copec Voltex se adjudica terminal de carga para furgones de reparto de última milla para Cencosud.
- Instalación de la primera batería inteligente Stem en la planta de lubricantes, como parte de un programa piloto en conjunto con el Ministerio de Energía y Chilquinta.
- Aprobación de la Política de Diversidad e Inclusión.
- Realización de la Encuesta de Clima Laboral.
- Copec Voltex se adjudica el suministro de energía para 10 de los 13 electroterminales licitados por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones para el Gran Santiago.

OCTUBRE

- Copec publica su Declaración de Cambio Climático.
- Cambio de razón social: de Compañía de Petróleos de Chile Copec S.A. a Copec S.A.



NOVIEMBRE

- Alianza entre Copec Voltex y Mall Plaza para operar la mayor red de electrolinerías en centros comerciales del país.
- Participación de Copec en la COP26 de Glasgow, Escocia.
- Lanzamiento de la campaña Huella a través de la aplicación Muevo.



DICIEMBRE

- Adquisición del 80% de Dhemax, especialista en IoT y desarrollo de software.
- Primera Semana de la Libre Competencia.
- Primera sesión del Comité de Diversidad e Inclusión.
- Lanzamiento de la App de la intranet Somos Copec.
- Evento TU Reconocimiento para premiar a trabajadores y proyectos destacados de Copec.



Reconocimientos del año

Ranking Marcas Ciudadanas 2021

POSICIÓN Y CATEGORÍA:

1º lugar en la categoría de Estaciones de servicio.

14º lugar, primer semestre 2021 ranking general.

19º lugar, segundo semestre 2021, ranking general.

ENTREGA:
Cadem.

Alco - Lealtad del consumidor 2021

POSICIÓN Y CATEGORÍA:

1º en la categoría de Estaciones de servicio.

ENTREGA:
Alco Consultores.

Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco) Responsabilidad y Gobierno Corporativo

POSICIÓN Y CATEGORÍA:

1º del sector de Energía y Distribución.

10º lugar en Monitor Responsabilidad y Gobierno Corporativo.

ENTREGA:
Merco.

Premio PXI Praxis Xperience Index, único ranking en Chile que mide experiencias de clientes a Copec y Pronto

POSICIÓN Y CATEGORÍA:

1º lugar en el sector de Estaciones de servicio para Copec.

4º lugar en ranking general para Copec.

ENTREGA:
Praxis.

Chile3D 2021

POSICIÓN Y CATEGORÍA:

Marca más valorada en categoría combustibles.

Marca más valorada en categoría aceites de autos para Mobil™.

ENTREGA:
GfK.

ICREO 2021

POSICIÓN Y CATEGORÍA:

6º lugar en ranking general.

ENTREGA:
Almabrand.

Premio: Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco) Empresas de Reputación Corporativa

POSICIÓN Y CATEGORÍA:

1º lugar en sector de Energía y Distribución.

10º lugar en Monitor Empresarial de Reputación Corporativa.

ENTREGA:
Merco.

Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco) Talento

POSICIÓN Y CATEGORÍA:

1º lugar del sector de Energía y Distribución.

15º lugar en Merco Talento.

ENTREGA:
Merco.

Premio Most Innovative Companies (MIC)

POSICIÓN Y CATEGORÍA:

1º lugar en Distribución de combustibles

19º lugar del ranking general.

ENTREGA:
Praxis.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad

En 2020 nuestro Directorio aprobó la Política y Estrategia de Sostenibilidad Corporativa, cuyo objetivo es conducir y acompañar a las distintas áreas de la Compañía en el fortalecimiento de una operación sostenible, con altos estándares de gestión económica, ambiental y social. Sólo con la sostenibilidad en el corazón del negocio, Copec podrá crecer y acelerar el proceso de transformación que requiere para abordar los desafíos y necesidades del futuro.

La Estrategia de Sostenibilidad Corporativa define la hoja de ruta de Copec, la que está articulada en relación con los grupos de interés priorizados, a los que llamamos audiencias. Para cada uno de ellos hemos definido focos, objetivos, iniciativas, indicadores y metas, con líderes y equipos de trabajo colaborativos y responsables de la ejecución de cada proyecto.

El área de Sostenibilidad de la Subgerencia de Asuntos Públicos implementa y conduce la estrategia, dando cuenta de forma mensual de sus avances en el Comité de Sostenibilidad, liderado por el gerente general y gerentes de área.



Durante 2021, avanzamos con las iniciativas de sostenibilidad planificadas para el año.

MEDIO AMBIENTE

ÁMBITOS DE ACCIÓN

- Biodiversidad
- Economía circular
- Cambio climático

OBJETIVO

- Preservar la biodiversidad de los ecosistemas cercanos a las operaciones de Copec, producto del impacto de las operaciones.
- Reducción y valorización de residuos operacionales no peligrosos de Copec.
- Desarrollar productos y servicios bajos en carbono, avanzar hacia la carbono neutralidad, proteger el recurso hídrico y acelerar la transición hacia energías más limpias.

ODS



CLIENTES

ÁMBITOS DE ACCIÓN

- Clientes personas
- Clientes empresas

OBJETIVO

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

ODS



ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible, aprobados por la ONU en 2015.



SOCIEDAD

ÁMBITOS DE ACCIÓN

- Comunidad país
- Comunidad estaciones de servicio (EDS)
- Comunidad plantas
- Autoridades

OBJETIVO

- Ser reconocidos no sólo como una marca reputada, sino también como una empresa ciudadana comprometida con el país.
- Generar impacto positivo en las comunidades de las áreas de influencia, anticipar eventuales conflictos y evitarlos.
- Potenciar relaciones de largo plazo.

ODS



EQUIPO AMPLIADO

ÁMBITOS DE ACCIÓN

- Trabajadores
- Concesionarios
- Transportistas y conductores
- Atendedores
- Contratistas, proveedores y distribuidores

OBJETIVO

- Fortalecer el desarrollo personal y profesional de forma inclusiva y en igualdad de oportunidades.
- Potenciar la relación como aliados estratégicos.
- Propiciar un impacto positivo y mejores prácticas laborales de parte de sus empleadores, oportunidades de crecimiento y desarrollo.
- Avanzar en su crecimiento y desarrollo.

ODS



ACCIONISTAS

ÁMBITOS DE ACCIÓN

- Gobierno corporativo
- Cultura sostenible
- Gestión de riesgos
- Ética y cumplimiento

OBJETIVO

- Consolidación de la gobernanza.
- Incorporación de la sostenibilidad como parte de la cultura Copec.
- Fortalecer una cultura organizacional de gestión de riesgos.
- Fortalecer la cultura de ética y cumplimiento corporativa.

ODS





Grupos de interés

Nuestras audiencias corresponden a aquellos grupos de interés prioritarios, con los que buscamos relaciones en base a la construcción de confianza y la creación de valor.

GRUPO DE INTERÉS	¿CÓMO NOS RELACIONAMOS CON ELLOS?	¿CON QUÉ FRECUENCIA?	TEMAS CLAVE	¿CÓMO SE RESPONDE A ESOS TEMAS CLAVE?	
Clientes	Personas	Estaciones de servicio (EDS). Canal Llámanos, redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn) y distintas plataformas comunicacionales.	Contacto cada vez que nos visitan en las EDS o se comunican a nuestros canales.	Calidad del servicio. Precio. Disponibilidad.	Compromiso de servicio y atención al cliente en todo lo que hacemos. Alto estándar de calidad y cobertura a lo largo de todo Chile. Precios competitivos.
	Empresas	Procesos de licitación. Contacto directo con los jefes de zona. Reuniones online. Plataforma SIGMO. Email. Libro de obra digital.	Visitas, reuniones periódicas y contacto por las plataformas de los jefes de zona.	Eficiencia y calidad del servicio. Seguridad.	Alto estándar de calidad y seguridad. Cumplimientos y entregas. Precios competitivos.
Sociedad	Autoridades	Reuniones vía Plataforma Lobby. Participación en mesas sectoriales. Convenios.	Reuniones por la Plataforma de Lobby ocasionalmente. Participación en mesas sectoriales mensuales, semestrales o anuales. Firmas de convenios anuales.	Cumplimiento regulatorio. Aporte al crecimiento nacional, regional y local. Desarrollo económico.	Transparencia de la información. Creación de valor en los proyectos.
	Comunidades y vecinos	Participación en comités y reuniones periódicas. Plan de relacionamiento socio-comunitario.	Reuniones mensuales, semestrales o anuales.	Contribución al desarrollo local y la economía.	Creación de valor compartido en nuestras operaciones.
Equipo Ampliado	Trabajadores	Reuniones mensuales con sindicatos. Procesos de negociación colectiva. Intranet Somos Copec. Newsletter y comunicados relevantes.	Contacto diario por medio de comunicaciones internas. Reuniones mensuales con sindicatos y negociación colectiva cada tres años.	Condiciones laborales. Remuneraciones y beneficios. Desarrollo de carrera. Salud y seguridad. Programa de retención de talentos.	Formación y desarrollo laboral. Medición de clima laboral anual. Estudios de sueldos de mercado.
	Concesionarios	Reuniones y visitas mensuales. Contacto directo con jefes de zona. Canal Conectados. Aplicación Enlace. Plataforma NEX. Sígueme Copec. Convenciones de concesionarios.	Reuniones y visitas mensuales	Acuerdos comerciales beneficiosos. Disponibilidad y atención. Seguridad. Innovación.	Alto estándar de calidad y seguridad. Precio competitivo. Búsqueda de beneficios comerciales.
	Atendedores	Programa PITS. Academia Copec.	Contacto directo desde el programa PITS y la Academia Copec.	Condiciones laborales base que debe cumplir cada concesionario como empleador, como remuneraciones y beneficios. Seguridad.	Sueldo mínimo \$500.000 bruto. Beneficios por medio del programa PITS. Alto estándar de vestuario y EPP. Formación a través de Academia Copec.
	Transportistas	Portal de proveedores. Licitaciones. Reuniones y capacitación. Línea de ayuda a transportistas.	Contacto diario en nuestras plantas.	Cumplimiento de acuerdos. Resguardo de salud y seguridad.	Estándar de seguridad para todos los transportistas. Precios competitivos.
	Proveedores	Portal de proveedores. Licitaciones. Reuniones.	Contacto frecuente de acuerdo a las licitaciones y reuniones.	Cumplimiento de acuerdos. Oportunidades de desarrollo.	Pago oportuno. Condiciones de licitación iguales para todos los proveedores.
	Distribuidores	Contacto directo con representante de ventas.	Contacto frecuente.	Acuerdos comerciales beneficiosos. Calidad del producto.	Alto estándar de calidad. Precios competitivos.
	Accionistas	Junta de Accionistas. Directorio. Informes Financieros.	Mensual	Gestión del negocio. Rentabilidad. Gobiernos corporativos. Ética y compliance. Gestión de riesgos. Sostenibilidad.	Inversiones. Rentabilidad. Nuevos negocios. Gestión ética.

Alianzas y compromisos

Como Compañía participamos de las siguientes asociaciones:

Asociaciones empresariales

- Acción Empresas.
- Cámara Chilena Norteamericana de Comercio (AMCHAM).
- Cámara de Comercio de Santiago.
- Asociación de Empresas de la Región de Valparaíso (ASIVA).
- Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (ICARE).
- Instituto Regional de Administración de Empresas (IRADE).
- Servicio de Gestión de Crisis y Resiliencia de las Organizaciones (SECRO).
- Corporación privada de Desarrollo de la Región del Bío Bío.
- Cámara la Producción y Comercio de Concepción.

Asociaciones gremiales

- Instituto de Ingenieros de Chile (IING).
- Unión Social de Empresarios Cristianos (USEC).
- Asociación Nacional de Avisadores (ANDA).

Asociaciones industriales

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

Otras asociaciones

- Asociación Chilena del Hidrógeno.
- MIT Energy Initiative.
- Emprendetumente.
- Se Santiago Smart City.

ESTACIÓN DE
SERVICIO TORTEL,
Región de Aysén.





Capítulo 02

COPEC HOY Y MAÑANA



Quiénes somos

Somos una sociedad anónima cerrada, filial del holding Empresas Copec S.A. Llevamos 86 años potenciando el desarrollo y movimiento de las personas, las empresas y el país, con presencia desde Arica a Puerto Williams.

En 2010 comenzamos un proceso de internacionalización –a través de Terpel– en Colombia, Ecuador, Panamá, República Dominicana y Perú; y en siete estados de Estados Unidos, mediante la filial Mapco.

Nos caracteriza la pasión por las personas y el compromiso con el servicio a nuestros clientes y lo hacemos a través de la comercialización, almacenamiento y distribución de combustibles y lubricantes en estaciones de servicio y de las tiendas de conveniencia Pronto y Punto de nuestra red de concesionarios y canales digitales.

Trabajamos con innovación y visión de futuro y es por ello que, desde 2018, sumamos una nueva línea de negocio: la comercialización, asesoría y entrega de soluciones de vanguardia en energías renovables y almacenamiento energético para personas, empresas e industrias, así como servicios de carga eléctrica para liderar el camino hacia la electromovilidad.

Somos una Compañía en permanente adaptación y atenta a los desafíos de hoy y mañana, lo que está reflejado en nuestro propósito, renovado en enero de 2021. Manteniendo nuestro sello de “Primera en Servicio”, buscamos ser un punto de llegada y encuentro para quienes lo necesitan, creando soluciones y servicios de alto impacto para las personas y empresas, siempre con un profundo compromiso por Chile, transformándonos para anticiparnos a los cambios.



Apasionados por las personas y el servicio

Inspirados por la innovación y la visión de futuro



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



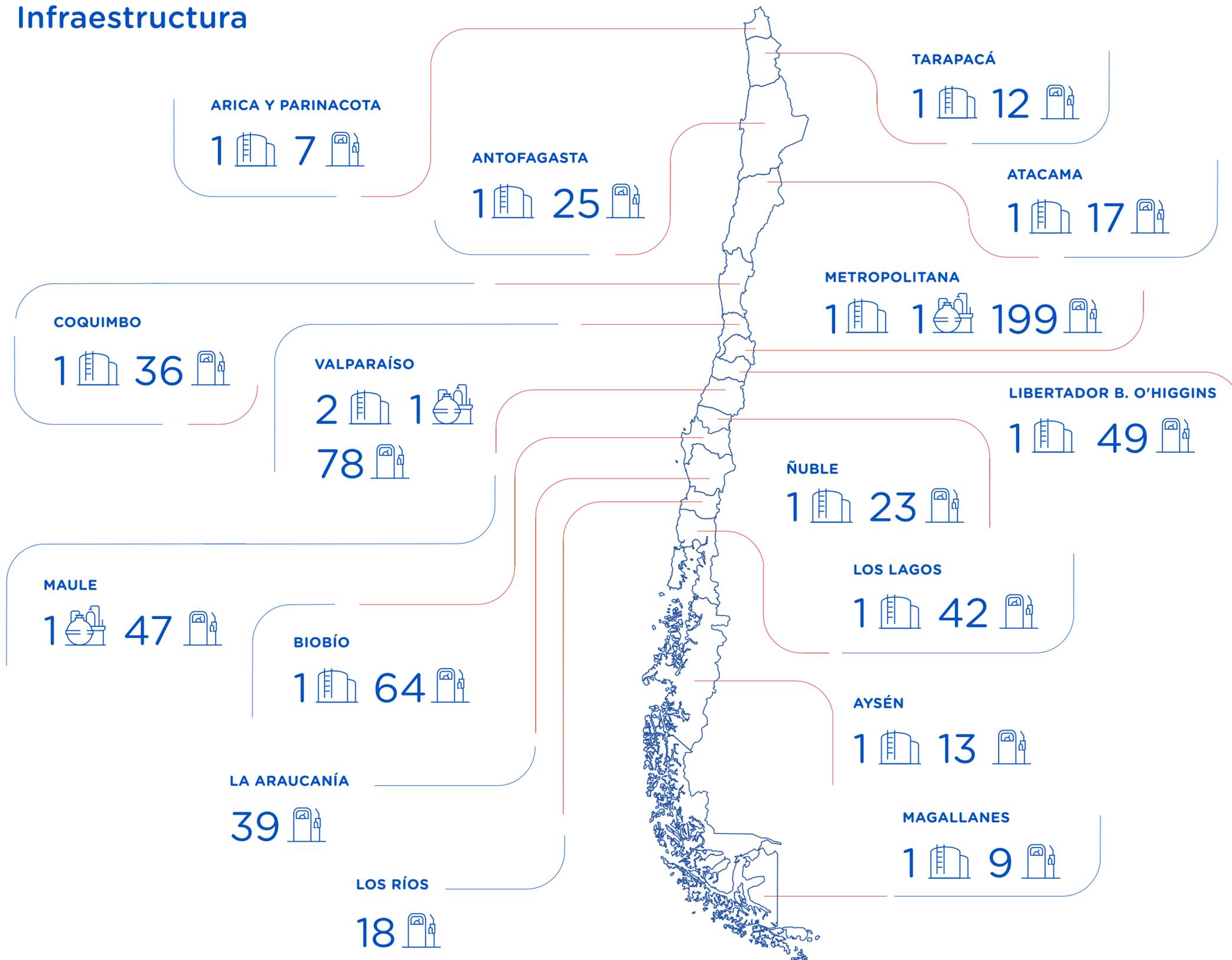
Desafiados por la excelencia y la calidad en cada detalle



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



Infraestructura



SIMBOLOGÍA

- Plantas de abastecimiento y distribución de combustibles
- Plantas de lubricantes, GNL y Bluemax
- Estaciones de servicio



Cómo creamos valor

CONTEXTO

Efectos climáticos extremos	Cambios sociales	Pandemia Covid-19	Aumento de liquidez e inflación	Crisis logística a nivel mundial
	Transición energética	Cambios regulatorios	Escasez de mano de obra	

Necesidades de energía para el movimiento de las personas (y hogares), empresas e industrias de todo el país.

Necesidades de asesoría y acompañamiento estratégico para el movimiento de empresas e industrias del país.

Desarrollamos y entregamos productos, servicios, soluciones y experiencias que resuelven las necesidades de la vida en movimiento

Necesidades de alimentación, pausa, carga y recarga para personas en movimiento en todo Chile.

INPUTS

CAPITAL FINANCIERO

MM\$4.094 activos

MM\$ 1.331 pasivos

CAPITAL MANUFACTURA

14 plantas propias y otras infraestructura de almacenamiento.

1 centro de distribución.

678 Estaciones de servicio (EDS).

93 tiendas Pronto.

328 tiendas Punto.

298 cargadores Copec Voltex.

180 Lavamax.

65 puntos de cambio de aceite Lub.

CAPITAL HUMANO

1.240 trabajadores Copec. 30% de mujeres.

11.383 trabajadores filiales. 599 concesionarios.

3.525 trabajadores contratistas Copec. 9.624 atendedores.

4.184 proveedores

CAPITAL SOCIAL Y RELACIONAL

Relacionamiento comunitario plantas, EDS y clientes industriales. Programa Copec al Servicio de Chile. Programa de inversión social.

CAPITAL NATURAL

152.309 toneladas totales de CO₂ Eq emitidas.

26 áreas protegidas y 13 posibles sitios de interés en el entorno de las operaciones.

CAPITAL INTELECTUAL

MMUS\$70 anuales de inversión en innovación, emprendimientos y proyectos de energías renovables, nueva movilidad y nueva conveniencia.

→ **CAPITAL FINANCIERO**
Desempeño financiero y excelencia de nuestra gestión, que nos ha permitido mantenernos en el tiempo y proyectarnos al futuro.

→ **CAPITAL HUMANO**
Las personas que componen nuestro equipo ampliado, son la gran fortaleza de la Compañía y quienes hacen posible la existencia de Copec.

→ **CAPITAL INDUSTRIAL**
Todos los activos de Copec que nos permiten operar, incluyendo el edificio corporativo, plantas, estaciones de servicio, tiendas de conveniencia y productos.

→ **CAPITAL INTELECTUAL**
Nuestra cultura, conocimiento de la organización y marca, siempre con un sello de servicio, innovación y visión de futuro.

→ **CAPITAL NATURAL**
Los recursos naturales utilizados o impactados por la operación de la Compañía, entre los que encontramos nuestras materias primas.

→ **CAPITAL SOCIAL**
Relaciones con nuestros grupos de interés claves en base a un diálogo permanente, a partir del cual logramos conocerlos e integrar sus necesidades en nuestra gestión.



OUTPUTS

CAPITAL FINANCIERO

MM\$6.404.622
valor económico distribuido 2021.

MM\$102.588
pagos al Estado.

MM\$ 716.626
EBITDA 2021.

US\$ 7.213.998.730
pagos a proveedores.

CAPITAL MANUFACTURA

9
nuevas EDS.

3
tiendas Punto Kiosko nuevas.

15
tiendas Punto nuevas.

166
cargadores Copec Voltex nuevos.

11
Lavamax nuevos.

CAPITAL HUMANO

100%
de trabajadores formados.

58,95
horas promedio de formación.

US\$ 803.202
inversión en formación.

269
contrataciones.

84.6%
de satisfacción global.

CAPITAL SOCIAL Y RELACIONAL

MM\$4.114
aporte social.

16
nuevas bibliotecas Viva Leer.

205
emprendedores digitalizados en Chiletur.

2.095
horas de voluntariado.

CAPITAL INTELECTUAL

6
nuevas startups.

CAPITAL NATURAL

1.308
tonedas CO₂ equivalente compensadas a través de la App Nuevo.

32.094
toneladas de Co₂eq compensadas para estaciones de servicio carbono neutrales.

9
charlas informativas sobre humedales.

6
actividades de limpieza en Humedal Aguada La Chimba.

3
actividades de educación sobre la relevancia de la conservación del Humedal Aguada La Chimba

Compromiso y servicio por las personas

Nuestros clientes son el corazón de nuestro negocio. Ellos nos motivan día a día para entregar lo mejor de nosotros, con pasión por las personas y el servicio, inspirados en la innovación y visión de futuro, comprometidos con un actuar ético y responsable, con excelencia y calidad en cada detalle.

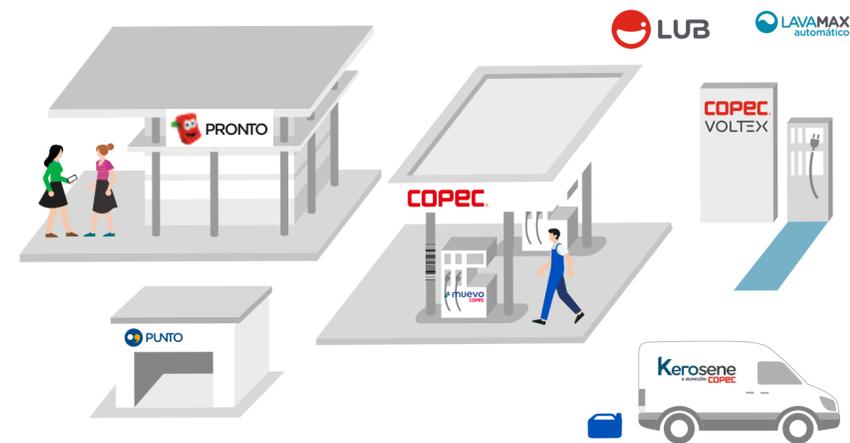
SOMOS PARTE DE
LA VIDA EN MOVIMIENTO
de todas las personas.





Venta y distribución de combustibles, lubricantes y solventes

Nuestra primera línea de negocio es el abastecimiento, almacenamiento, distribución y comercialización de combustibles como la gasolina, diésel, kerosene, kerosene de aviación y lubricantes.



CLIENTES PERSONAS

CLIENTES PERSONAS

A través de nuestras estaciones de servicio abastecemos a todos nuestros clientes.

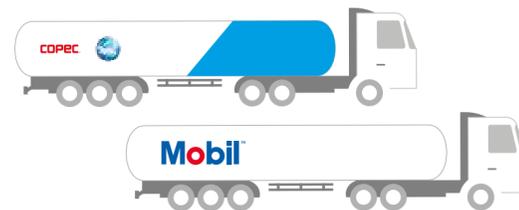


CLIENTES INDUSTRIALES:

Transportamos combustibles y lubricantes a través de camiones tanques a nuestros clientes industriales.

DISTRIBUIDORES:

Comercializamos los lubricantes de la fórmula Mobil a través de nuestros distribuidores exclusivos.



Distribución

Desde las plantas nuestros productos son distribuidos por camiones estancos a las estaciones de servicio y a clientes industriales.

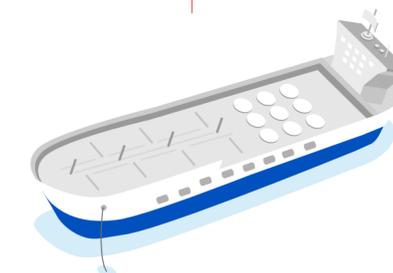


Almacenamiento

Nuestros productos son almacenados en las 14 plantas que tenemos a lo largo de Chile.

Abastecimiento

Importamos combustibles de forma directa, principalmente desde Estados Unidos, China y Corea, así como también compramos a nivel nacional a la Empresa Nacional del Petróleo (ENAP).



Servicios

También ofrecemos una serie de servicios a nuestros clientes:

TIENDAS DE CONVENIENCIA

Satisfacemos necesidades de personas en movimiento con productos y alimentos en nuestras tiendas de conveniencia Pronto y Punto.

SERVICIO DE LAVADO Y CAMBIO DE ACEITE

Ofrecemos a nuestros clientes los servicios de lavado de automóviles a través de Lavamax y cambios de aceite por medio de Lub.

CARGADORES COPEC VOLTEX

Apoyamos el crecimiento de la electromovilidad del país implementando la Carga Rápida de Coppec Voltex, presente en estaciones de servicio, espacios públicos y terminales del transporte público.

SERVICIOS A DOMICILIO

Contamos con servicios a domicilios para nuestros clientes de nuestros servicios de Kerosene, Calefacción, Lavamax y Lub.



Abastecimiento, almacenamiento y distribución

Para responder a las necesidades de movilidad de las personas, las empresas y el país importamos productos de forma directa, principalmente desde Estados Unidos, China y Corea. A nivel nacional, compramos a la Empresa Nacional del Petróleo (ENAP). Los productos son almacenados en las 14 plantas que tenemos a lo largo de Chile. Realizamos la distribución de gasolina, diésel y kerosene desde las plantas a nuestras estaciones de servicio y clientes industriales a través de camiones tanques. Del total de la flota que usamos, el 18% corresponde a nuestra filial Transcom. También contamos con buques tanques que nos permiten abastecer a los clientes del mercado marino.

Producción de lubricantes, solventes y Bluemax

Producimos el mayor volumen de la Costa Pacífico de lubricantes Mobil™ en Chile, Colombia y Perú. En nuestro país contamos con una planta de lubricantes en Quintero, que produce aceites lubricantes y grasas y distribuye los lubricantes de fórmula Mobil™. Elaboramos más de 1.000 productos en envases diferentes y tenemos la línea más completa del mercado nacional.

La fabricación de lubricantes y grasas, la realizamos mezclando materias primas, en equipos controlados en forma automática y de acuerdo a la licencia y fórmulas de ExxonMobil.

Desde la misma planta de Quintero, y a través de los centro de distribución, despachamos productos terminados de lubricantes, refrigerantes y aguas a clientes industriales, distribuidores exclusivos, concesionarios de marcas automotrices y estaciones de servicio.

En solventes, somos líderes en el mercado de clientes industriales, a través de nuestras líneas de solvente minero (Solvex) y aguarrás mineral.

La producción de estos productos es realizada en conjunto con Axxa Quimicals en su planta ubicada en Lampa. Un hito relevante de 2021 fue el trabajo en conjunto con la filial Emoac, que permitirá durante 2022 abastecer la energía eléctrica de esta planta en base a energías 100% renovables.

En nuestra planta ubicada en Maipú, en la Región Metropolitana, producimos Bluemax que es una disolución para vehículos diésel que reduce de forma química las emisiones de óxido de nitrógeno. Con este producto, los vehículos que usan diésel cumplen con la exigencia normativa Euro V.



SERVICIO DE BUNKERING.

Impulso al movimiento industrial

Nos motiva potenciar el crecimiento de nuestros clientes industriales, buscando contribuir a un Chile más sostenible y que avanza, propiciando la continuidad operacional de los variados sectores productivos que son nuestros clientes.

A través de un acompañamiento estratégico impulsamos el movimiento de la minería, la aviación, la industria forestal y del transporte de carga y pasajeros, entre otras industrias. Entregamos productos y servicios con una propuesta de valor basada en la innovación y tecnología, donde prima un equipo altamente calificado, la excelencia operacional, la calidad de los productos y el alto estándar de seguridad.

Como complemento de nuestra oferta de valor, hemos desarrollado una serie de servicios que nos permiten robustecer la calidad y acompañar las necesidades de nuestros clientes, destacando los de administraciones, microfiltrado, sensorización, análisis de lubricantes, ingenieros de servicio, flushing, sistemas centralizados de lubricación, outsourcing, retiro de lubricantes usados, entre otros. Junto a nuestros socios estratégicos administramos, almacenamos y distribuimos combustibles y/o lubricantes a nuestros clientes industriales, brindando también asistencia técnica, así como mantención y reparación de equipos.

El servicio de abastecimiento de combustible en aviación, es realizado principalmente por medio de Copec Aviation, que cuenta con una amplia cobertura al estar presente en los 10 aeropuertos más importantes del país, con servicios de carguío para aviación comercial y civil.

Por medio de Marine Fuels entregamos el servicio de bunkering a más de 1.000 buques al año, a los que suministramos combustible a través de dos buques tanque de última generación, oleoductos en los puertos de Quintero y Cabo Negro y una flota de más de 700 camiones aljibe.

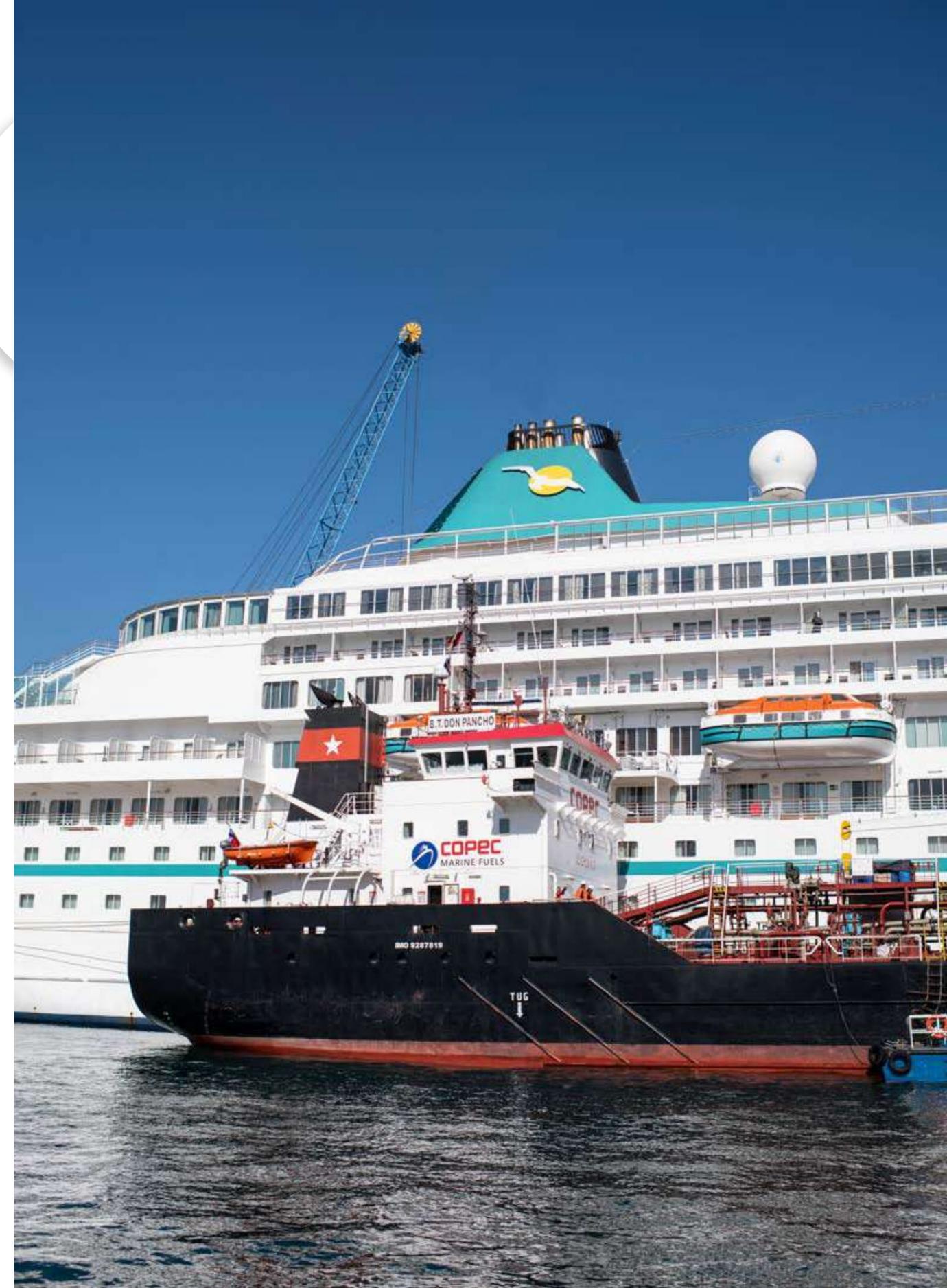
En tanto, ofrecemos a nuestros clientes, por intermedio de Vía Limpia y otros proveedores, un programa de servicios para una disposición adecuada de todos aquellos residuos de hidrocarburos, tales como aceites lubricantes usados, grasas lubricantes, envases, aguas y sólidos contaminados.

El servicio de administración de contratos en operaciones mineras es realizado principalmente por la Compañía de Servicios Industriales (CSI), quien administra, almacena, distribuye y comercializa combustibles y/o lubricantes a nuestros clientes industriales, brindando también asistencia técnica, así como mantención y reparación de equipos.

Hemos implementado una serie de sistemas que permiten entregar un servicio de excelencia, seguro y continuo. A través de la plataforma SIGMO (Sistema Integrado de Gestión de Mantención y Operación) logramos el control y estandarización de los procesos de atención. Además, contamos con IO Energy, un modelo propio de sensorización digital que permite medir en línea parámetros de campo como niveles, temperatura, vibraciones, entre otros.

PRINCIPALES ADJUDICACIONES Y RENOVACIONES 2021

En 2021 nos adjudicamos diversos contratos y renovaciones con diferentes clientes, entre los que destacan: la Dirección General Aeronáutica Civil, las mineras Caserones, San Gerónimo, Escondida y Cerro Colorado, Teck, las líneas aéreas Latam, Korean Air, Air Canada y Emirates y Nazar. Además, renovamos con Agrozzi, a quien abastecemos de GNL en Teno.



Soluciones de pago para clientes industriales

Con el objetivo de ser un aliado de nuestros clientes industriales, contribuyendo en su desarrollo y la gestión de su negocio, hemos implementado una serie de soluciones de pago, que permiten una mejor administración, control y gestión de sus flotas de transporte.

A través de la Tarjeta Cupón Electrónico damos la posibilidad a nuestros clientes de entregar a sus conductores tarjetas de prepago recargables para consumo en las estaciones de servicio a lo largo de todo el país.

Por otra parte, la Tarjeta Copec Transporte (TCT) es una tarjeta de crédito para flotas de vehículos pesados, que permite la compra de petróleo diésel, lubricantes y Bluemax. Además, los conductores que cuentan con la TCT tienen acceso a beneficios como baños y duchas gratis, lavadoras y secadoras de ropa, salas de descanso con TV cable, descuentos en tiendas Pronto, ofertas especiales en comidas y áreas de estacionamiento para camiones.

Adicionalmente, TCT Premium, incorpora un sistema de control de combustible en tiempo real.

Finalmente, la Tarjeta de Abastecimiento en Empresa (TAE) es un sistema de crédito directo con Copec, para el despacho de petróleo diésel y lubricantes desde las estaciones de servicio a las instalaciones de nuestros clientes industriales.

Todas estas soluciones son complementadas con la operación en línea, que permite tener claridad y trazabilidad de los consumos, además de dar la posibilidad de administrarlos, estableciendo límites de litros y frecuencia y de estaciones de carga, entre otros. Además, contamos con servicio de atención al cliente, disponible las 24 horas, los 365 días del año.

MEDIO DE PAGO PARA
CLIENTES INDUSTRIALES.





Servicios

Siempre presentes en el movimiento de las personas

Nuestras estaciones de servicio operan 24/7 y están donde las personas lo necesitan y a lo largo de todo Chile. 39% de los puntos de venta de combustible del país son de Copec. Los clientes personas y transportistas pueden encontrar productos como gasolinas de distintos octanajes, diésel, kerosene, lubricantes, Bluemax y aguas. Tenemos una oferta de servicios adicionales orientados a generar una mejor experiencia, como lavado de automóviles, centros de cambios de aceite, tiendas de conveniencia y cargadores eléctricos.

En Chile, el modelo principal de operación de las estaciones de servicio es la concesión. Nuestros concesionarios son aliados estratégicos, y junto a ellos hacemos vida nuestro lema “Primera en Servicio”. En búsqueda de la excelencia operacional, hemos implementado herramientas que permiten una mejor gestión para su administración y la atención de nuestros clientes.

Para ofrecer una experiencia única, y acompañar a nuestros clientes en su movimiento, contamos con una serie de servicios, muchos de ellos innovadores, que permiten encontrar soluciones a sus necesidades.

Lub Copec

Con atención profesional y cobertura en las principales ciudades del país, ofrece el servicio de cambio de aceite que puede ser agendado de forma online en nuestro sitio web.

Autoservicio Zervo

El autoservicio más avanzado de Latinoamérica, en base a la mejor tecnología e innovación. Presente en 91 estaciones de servicio desde Iquique a Punta Arenas, permite seleccionar el combustible, pagar y recibir la boleta electrónica directamente en el surtidor, sin intervención de terceros, ofreciendo un descuento por cada litro cargado.

Ciclista Copec

Taller de autoservicio habilitado en 67 estaciones de servicios a lo largo de Chile y en proceso de expansión. Con este servicio buscamos aportar a la movilidad sustentable, brindando servicios a medios alternativos de transporte.

SOS Copec

Servicio telefónico 24/7 de asistencia al auto, que incluye grúa, puente de batería, cambio de neumáticos, carga de combustible, chofer de remplazo y chofer para revisión técnica.

Lavamax

Es la cadena de lavado de automóviles más grande de Chile, con sistema de autoservicio y automático, presente en 165 estaciones de servicio desde Arica a Coyhaique.

Servicios a domicilio

Incluye el servicio Kerosene a Domicilio, que ofrece el despacho de bidones de 20 litros en 24 horas; y Calefacción a Domicilio, que distribuye Diésel y/o Kerosene a granel en seis regiones del país. En algunas comunas de la Región Metropolitana, Lavamax ofrece servicio a domicilio con lavado en seco, sin uso de agua. Además, ofrece servicios de lavado y sanitización a domicilio en 22 comunas de las regiones Metropolitana, Valparaíso y Libertador Bernardo O'Higgins. LUB, por su parte, también entrega el servicio de cambio de aceite a domicilio en 10 comunas de la Región Metropolitana.



● **SERVICIO LAVAMAX.**

Tiendas de conveniencia

A través de nuestras tiendas de conveniencia ofrecemos una amplia gama de servicios orientados a que nuestros clientes puedan satisfacer sus necesidades las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Durante 2021 continuamos avanzando en el diseño de nuevas soluciones y fomentando nuestro canal digital. Aumentamos el número de terrazas, la capacidad de las cajas y también el autoservicio. Profundizamos la alianza con empresas de delivery e incorporamos productos Non Food en tiendas, como artículos electrónicos para celulares, accesorios y aromatizadores de autos, juegos para niños y botellas para el viaje.

Para mejorar el servicio de alimentación, con productos de alta calidad, nos aliamos con Not Company, ampliando nuestra oferta de productos a un público de clientes que no consume carne.

En términos de innovación y crecimiento de la marca, en noviembre inauguramos la primera tienda Punto fuera de una estación de servicio, ubicada en la estación de Metro Universidad de Chile.

**NUESTRAS TIENDAS DE
CONVENIENCIA,**
siempre al servicio de los
clientes.



Desarrollo de inteligencia energética

Nuestro desafío presente y futuro es responder a las necesidades de servicio de las personas y seguir contribuyendo al desarrollo de los territorios donde operamos, creando, implementando y comercializando soluciones energéticas que acompañen una transición equilibrada y segura, en un contexto de cambio climático. Nos sentimos llamados a encontrar soluciones más limpias, eficientes y con menores impactos en el medio ambiente.

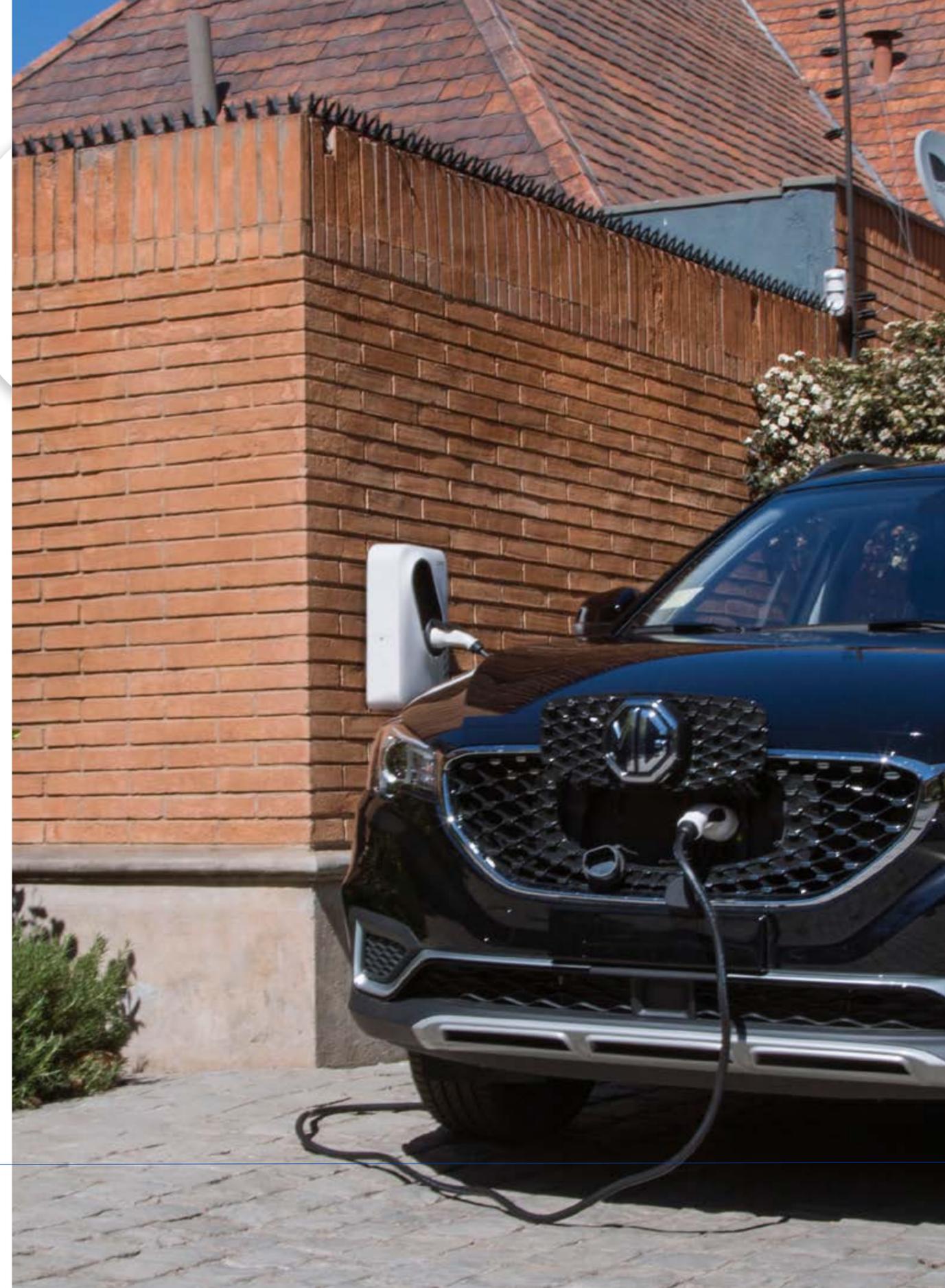
Así surge, en 2019, Working on Innovation and New Developments (WIND) de Copec, desde donde avanzamos en innovación y nuevos desarrollos en movilidad, energía y conveniencia. A través de Wind Garage, laboratorio de innovación ubicado en Chile, facilitamos la generación, incubación y escalamiento de ideas y proyectos que podrían evolucionar a nuevos negocios. Y con WIND Ventures, el fondo de inversión corporativa con base en San Francisco, Estados Unidos, buscamos tecnologías de punta para traerlas a Chile y desarrollarlas comercialmente en Latinoamérica.

Desde WIND nos vinculamos con el MIT Energy Initiative a través del Future Energy Systems Center, centro para el desarrollo de energías de baja o cero emisiones del MIT, en Boston Massachusetts. Con esto buscamos ampliar nuestro conocimiento y experiencia.

“Nos comprometemos a invertir de forma anual MMUS\$70 en innovación, emprendimientos y proyectos de energías renovables, nueva movilidad y nueva conveniencia. Con esto buscamos que, en 2050, la mayor parte del EBITDA de Copec provenga de la comercialización de energías renovables y negocios distintos de la distribución de combustibles fósiles”.
Declaración de Cambio Climático, octubre de 2021

Durante 2021 nos comprometimos a seguir invirtiendo en desarrollos de inteligencia energética, con el objetivo de impulsar una nueva era de la energía para hacer frente a los desafíos ambientales.

CARGADOR
COPEC VOLTEX
residencial.





Desarrollo de inteligencia energética



A través de Wind Copec avanzamos en innovación y nuevos desarrollos en las áreas de movilidad, energía e inteligencia artificial.

Wind Garage

Espacio diseñado para generar, incubar y escalar nuevas ideas y proyectos que pueden evolucionar como nuevos negocios.

Generación de energías renovables

FLUX SOLAR

Comercialización de energías renovables

EMOAC
ENERGÍA EN ACCIÓN | COPEC

Almacenamiento de energía

stem
COPEC
AMPERE ENERGY COPEC

Electromovilidad

A través de Copec Voltex apoyamos el desarrollo de la electromovilidad.

- Red de carga rápida en las estaciones de servicio
- Cargadores eléctricos en espacios públicos
- Cargadores eléctricos residenciales
- Alianzas con distintas industrias
- IoT y desarrollo de software

Eficiencia energética

Apoyamos a las empresas en sus desafíos energéticos, a través de una asesoría integral especializada y flexible, acompañada de la digitalización para optimizar el consumo, generar ahorros de energía y reducción del impacto ambiental.

Wind Venture

Fondo de inversión corporativa (CVC) que invierte en emprendimientos y startups, con el objetivo de captar innovaciones y adelantar su llegada a Chile y Latinoamérica.

- AMPERE ENERGY
- STEM
- CHIPER
- TURNTIDE
- CARGO
- WALLBOX
- PICAFUEL
- 75F
- GRABANGO
- OMNIDIAN
- YOTTA
- ZOOMO
- BUSBUD
- H2PRO

BENEFICIOS DE LA INTELIGENCIA ENERGÉTICA

- Descarbonización**
Compromiso por un suministro renovable.
- Descentralización**
Damos a cada cliente la opción de producir su propia energía.
- Digitalización**
Integramos soluciones de inteligencia artificial (IA) y big data para contar con más y mejor información en tiempo real, permitiendo un eficiente uso de los recursos.



Inteligencia energética

- ▶ Generación de energías renovables
- ▶ Comercialización
- ▶ Almacenamiento inteligente
- ▶ Electromovilidad
- ▶ Eficiencia energética

▶ Generación de energías renovables

La generación solar es parte de la oferta de soluciones de inteligencia energética que entregamos a través de nuestra filial Flux Solar.

Su foco ha estado en el desarrollo de proyectos residenciales, comerciales e industriales (C&I) y de Pequeños Medios de Generación Distribuida (PMGD). Para ello, desarrollamos proyectos que logran beneficios en términos de ahorro, disminución de la dependencia de la red, uso de tecnología limpia y reducción de las emisiones de carbono.

Para el caso residencial, Flux Solar realiza la instalación del sistema, además de la certificación necesaria ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) y entrega acceso a una plataforma de monitoreo. Para los proyectos C&I se contempla el diseño, ingeniería, construcción y certificación ante la SEC del sistema fotovoltaico. Además, incluye el monitoreo de consumo y generación solar.

Los PMGD, sistemas de generación de energía de una potencia máxima de 9 MW son desarrollados y construidos. También realizamos la gestión del activo con su operación y mantenimiento.

+1.200
proyectos ejecutados.

+35 MW
capacidad total instalada.

+17.000
toneladas de CO₂ reducidas.

+\$1.500 M
de valorización de la energía generada.





Comercialización

A través de Emoac ofrecemos un suministro de energía renovable para clientes libres, entregando soluciones de ingeniería, asesoría y software para la gestión de la eficiencia energética. Su propuesta de valor está en profesionalizar el mercado energético, a través de la digitalización y productos integrales.

Su software Emoac Technology, que es ofrecido a sus clientes sin costo, permite el monitoreo y gestión del consumo energético. Además, su trayectoria en energía y el sector eléctrico en Chile, les permite contar con un equipo experto en ingeniería de proyectos.

+1.500

millones de pesos ahorrados en nuestros clientes.

+300

clientes satisfechos.

+1.000

GWh de energía renovable comercializados.



Almacenamiento inteligente

Ingresamos al mercado de las baterías de almacenamiento a través de Ampere Chile y Stem Copec.

Ampere Chile ofrece baterías inteligentes que permiten almacenar el excedente de energía generado por los paneles solares durante el día, para utilizarlo las 24 horas. Por medio de las baterías, los clientes pueden tener un respaldo en caso de corte de luz, además de lograr un ahorro de 90% en el gasto en electricidad, ya que tienen con un sistema de gestión inteligente que optimiza el consumo. Para favorecer la autogestión cuenta con la App MyAmpere, que da acceso a los datos de consumo, de funcionamiento de la batería y suministro de la red, entregando recomendaciones de eficiencia energética.

Stem Copec ofrece servicios de almacenamiento de energía inteligente al segmento industrial a través de sus baterías y el software "Athena", motor de inteligencia artificial (AI).



Electromovilidad

A través de Copec Voltex buscamos contribuir a la movilidad sustentable, fortaleciendo la infraestructura de carga eléctrica del país, con altos estándares tecnológicos y de seguridad.

Contamos con una red de carga rápida en estaciones de servicio y con la mayor red de carga pública de la Región Metropolitana.

Durante 2021 firmamos un acuerdo de distribución con Wallbox, empresa española líder en el desarrollo de cargadores inteligentes residenciales, para la comercialización e instalación de cargadores en países donde operan Copec y Terpel.

Por cuarto año consecutivo, nos comprometimos con el acuerdo público privado por la electromovilidad. En este marco, extenderemos nuestra red de carga rápida hasta la Región de Los Lagos, llegando a 1.750 km conectados a lo largo de Chile. Además, la Electro Ruta del Cobre en la Región de Antofagasta avanzará en la construcción de 300 kilómetros, con lo cual se unirán las ciudades de Antofagasta, Calama y San Pedro de Atacama. En la Región Metropolitana ampliaremos la instalación de puntos de carga en espacios urbanos a las 52 comunas, convirtiendo a la ciudad con la mayor infraestructura de carga pública en Sudamérica.

+1.400 km

35
puntos de carga rápida en el país.

1
electroterminal
el más grande de Latinoamérica,
con 57 cargadores para buses
del transporte público.

36
cargadores en empresas,
+34 que el 2020.

60
cargadores urbanos (de acceso
público en plazas, malls, car dealers).

85
cargadores residenciales
(oficinas y hogares),
+70 que el 2020.

Eficiencia energética

A través de Wind Copec buscamos apoyar a las empresas en sus desafíos energéticos, con una asesoría integral especializada y flexible, acompañada de la digitalización para optimizar el consumo, generar ahorros de energía y reducción del impacto ambiental.

A partir de un diagnóstico, identificamos y analizamos el uso de energía de los clientes, luego diseñamos planes de acción adaptados a sus necesidades y establecemos medidas de ahorro. También implementamos el Sistema de Gestión

Energética (SGE), con el fin apoyar a las empresas en el cumplimiento de la Ley de Eficiencia Energética (Ley 21.305).

Con una plataforma única en el mercado, nuestros clientes pueden monitorear en línea los consumos, generando reportes, alarmas y mensajes en línea para una mejor gestión.





Beneficios de la inteligencia energética

• Descarbonización:

Compromiso por un suministro renovable.

• Descentralización:

Alternativa para que cada cliente pueda producir su propia energía.

• Digitalización:

Integrar soluciones de inteligencia artificial (IA) y big data para contar con más y mejor información en tiempo real, permitiendo un eficiente uso de los recursos.

En 2021 hubo avances en 8 proyectos privados y 6 público-privados con clientes que utilizan productos y servicios para su propia gestión, así como también alianzas para mejorar y masificar el uso de energía renovable y electromovilidad, a través de colaboraciones para la instalación de infraestructura pública.

En cuanto al compromiso país, Copec ha sido un actor clave apoyando la transición energética y el fomento de la electromovilidad, lo que se traduce en el rol asumido en proyectos público-privados. Y en línea con el compromiso de concientizar sobre la importancia de las soluciones en energía limpia y renovable, participamos en eventos y seminarios que muestran las nuevas tendencias y aceleran la movilidad con energía sustentable, dando a conocer productos y servicios.



Principales proyectos privados y alianzas

- Instalación de paneles solares, a través de Flux Solar, en Club Aéreo Angol y exportadora Idahue, San Vicente.
- Planta fotovoltaica, a través de Flux Solar, con 432 paneles, en una superficie de 440 mt², para una capacidad de generación anual de 363.527 kWh, permitiendo el abastecimiento total del consumo energético de la empresa Salfa, en Paine.
- Abastecimiento de la primera flota de buses eléctricos Turbus para traslado de pasajeros al aeropuerto, a través de cargador de alta potencia Copec Voltex.
- Instalación de cargadores inteligentes Copec Voltex en los hogares de los conductores de taxis de E-viaja, con servicios de mantenimiento y monitoreo de carga, de modo de optimizar la operación de la flota 100% eléctrica, ofreciendo tarifas preferenciales.
- Adjudicación por parte de Copec Voltex del terminal de carga para 100 furgones de reparto de última milla para Cencosud, operado por transportes Pipau, que incluye la construcción, leasing, energía, software y mantenimiento.
- Junto a Mall Plaza opera en conjunto la mayor red de electrolinerías Copec Voltex en centros comerciales del país, con 38 puntos de carga en 17 centros comerciales en siete regiones de Chile.
- Acuerdo de distribución exclusiva con Wallbox, para la comercialización e instalación de estos productos en países donde opera Copec y Terpel.
- Instalación de punto de carga Copec Voltex en Viña Cousiño Macul, el que es alimentado por 800 paneles fotovoltaicos de Flux Solar.

Proyectos público-privado

- Instalación de la primera batería con inteligencia artificial en la planta de lubricantes de Quintero. Este proyecto piloto es realizado en conjunto con el Ministerio de Energía y Chilquinta, para el desarrollo de la primera planta de energía virtual (Virtual Power Plant, VPP) de Sudamérica.
- Participación de Flux Solar en el programa Casa Solar del Ministerio de Energía, para la instalación de paneles solares en viviendas de las comunas de La Florida (150), Quilicura (130), Maipú (162), Talca (150) y Curicó (130). Con esto es la empresa con mayor instalación del sistema en zonas residenciales.
- Copec Voltex -asociado a Reborn Electric- logró adjudicarse la licitación de Codelco en división El Teniente, donde se instalarán 22 cargadores rápidos, los cuales abastecerán a una flota de 95 buses eléctricos que se encargará de realizar el transporte del personal al interior de la mina.
- Aumento de cargadores Copec Voltex, de 10 a 26 comunas de la Región Metropolitana, en el período 2020-2021, gracias a una alianza público-privada con el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago y la Corporación Regional de Santiago.
- Ingreso al programa “Mi Taxi Eléctrico”, impulsado por el Ministerio de Energía y la Agencia de Sostenibilidad Energética. Copec Voltex aporta los cargadores inteligentes domiciliarios para 50 taxistas seleccionados que tienen el apoyo para financiar la adquisición de un taxi eléctrico.
- Copec Voltex logró adjudicarse el suministro de energía para 10 de los 13 nuevos electroterminales que licitó el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, proyecto que sumará 808 nuevos buses al sistema, con un consumo de energía de 70 GWh/año y una instalación total de 194 cargadores eléctricos. Con este hito nos convertimos en el principal proveedor de energía para buses eléctricos de Chile.





Resultados financieros

Copec consolidado

INGRESOS MM\$

12.878.798

34% crecimiento vs 2020.

EBITDA MM\$

716.626

83% crecimiento vs 2020.

INVERSIÓN MM\$

173.168

21% crecimiento vs 2020.

RESULTADO OPERACIONAL MM\$

529.056

176% crecimiento vs 2020.

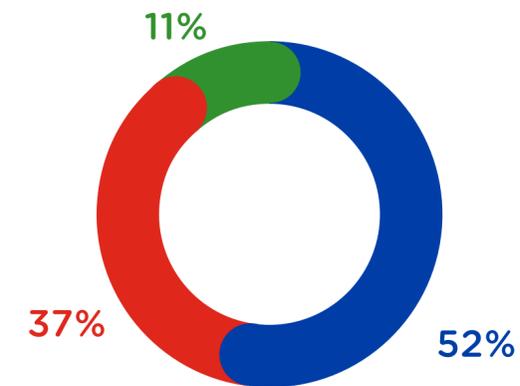
UTILIDAD NETA² MM\$

297.238

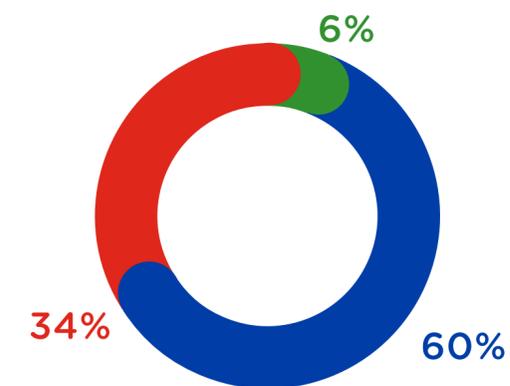
231% crecimiento vs 2020.

2. Utilidad neta corresponde a la ganancia atribuible a participación controladora.

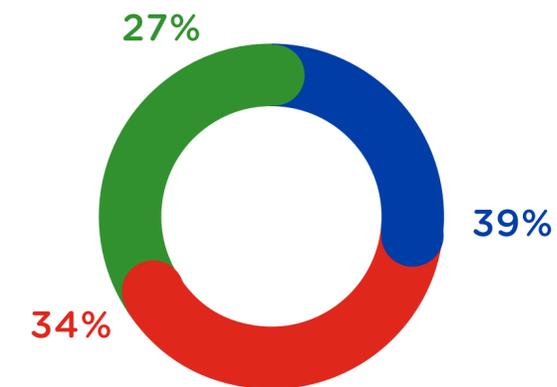
INGRESOS



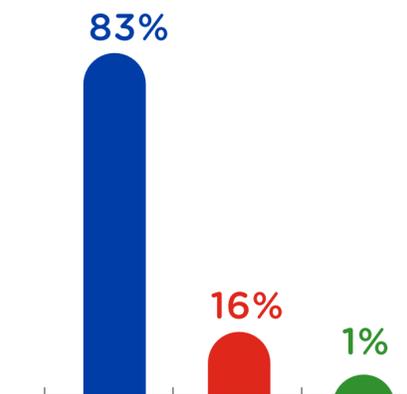
EBITDA



INVERSIÓN



UTILIDAD NETA



MM\$	COPEC CHILE	TERPEL CONSOLIDADO	MAPCO	TOTAL
Ingresos	6.703.970	4.706.533	1.468.295	12.878.798
EBITDA	431.042	242.862	42.721	716.626
Inversión	67.881	58.796	46.491	173.168
Utilidad neta	246.880	46.440	3.918	297.238

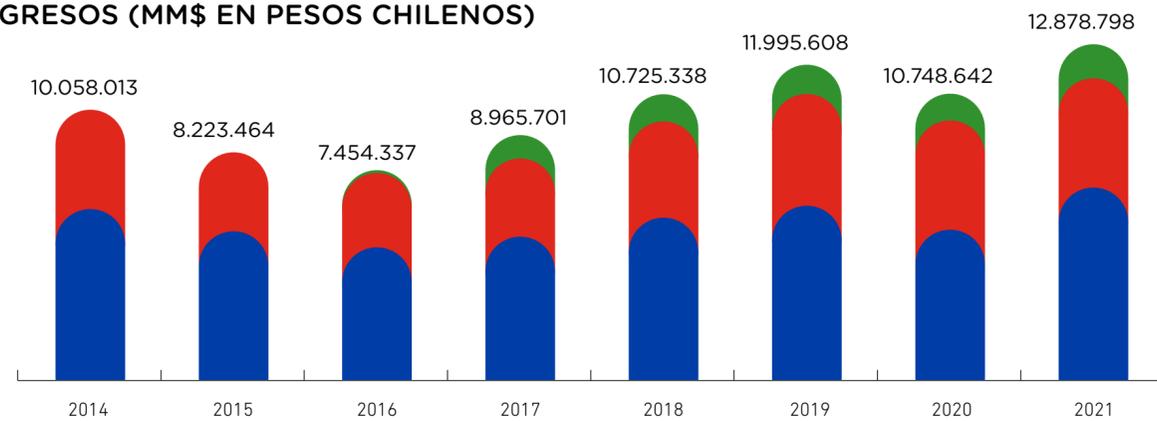
- Copec Chile
- Terpel consolidado
- Mapco



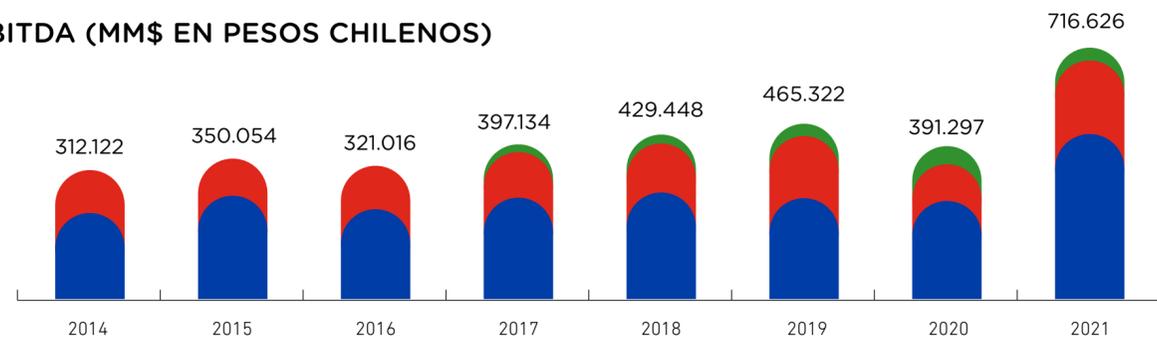
Copec consolidado

Evolución de cifras destacadas por filial

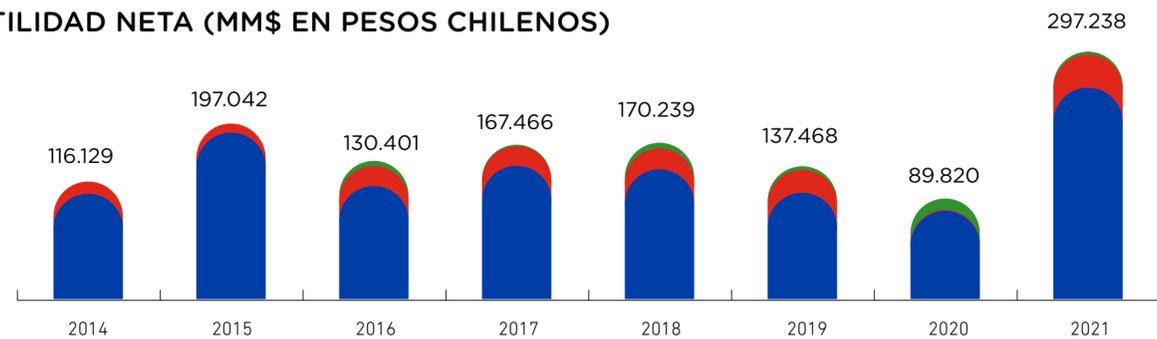
INGRESOS (MM\$ EN PESOS CHILENOS)



EBITDA (MM\$ EN PESOS CHILENOS)



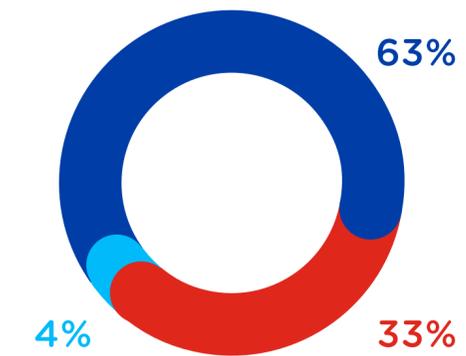
UTILIDAD NETA (MM\$ EN PESOS CHILENOS)



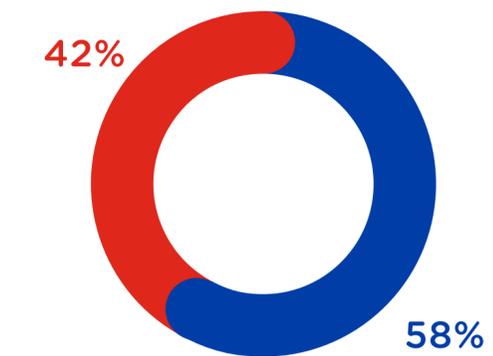
● Copec Chile ● Terpel consolidado ● Mapco

Copec individual

VENTAS VALORADAS POR CANAL

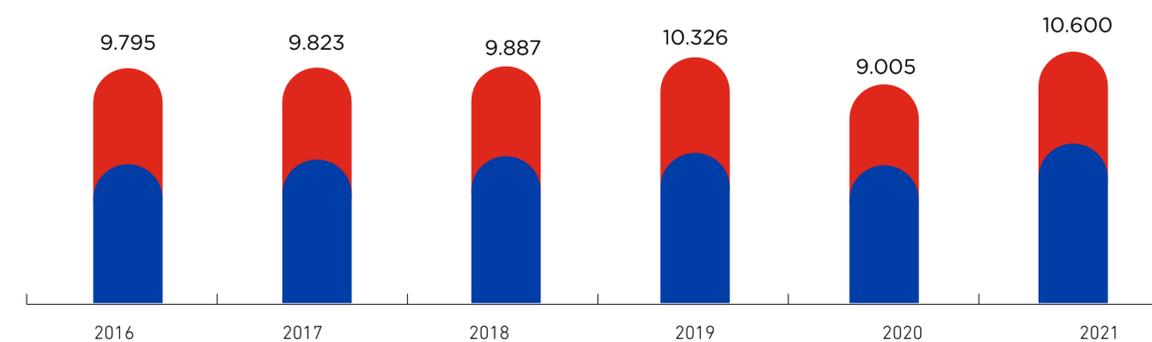


VENTAS FÍSICAS COMBUSTIBLE POR CANAL



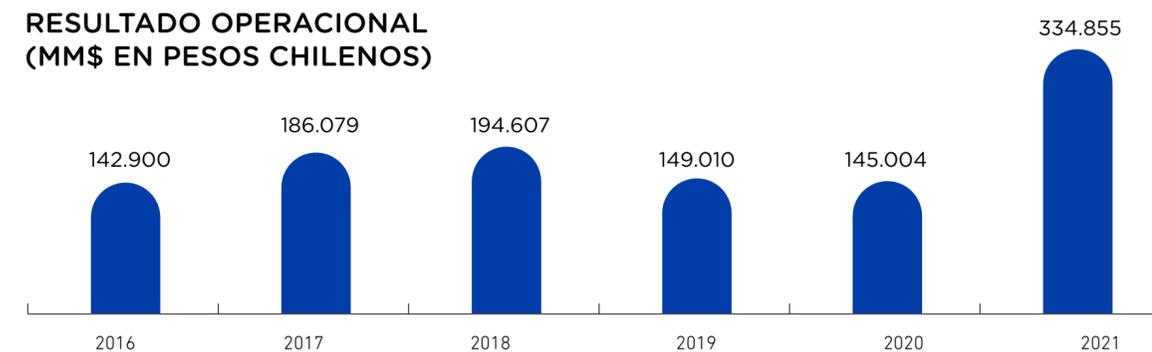
● Canal concesionarios
● Canal industrial
● Lubricantes

EVOLUCIÓN DE VENTAS FÍSICAS COMBUSTIBLE (MILES DE M3)

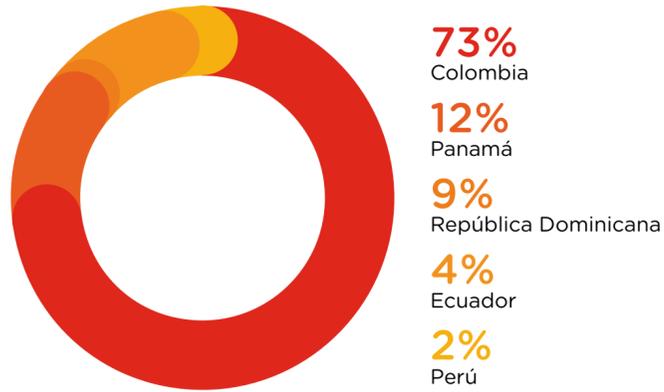


● Canal concesionario
● Canal industrial

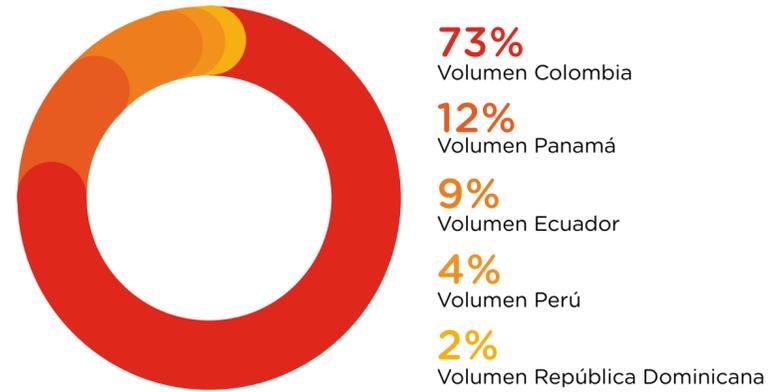
RESULTADO OPERACIONAL (MM\$ EN PESOS CHILENOS)



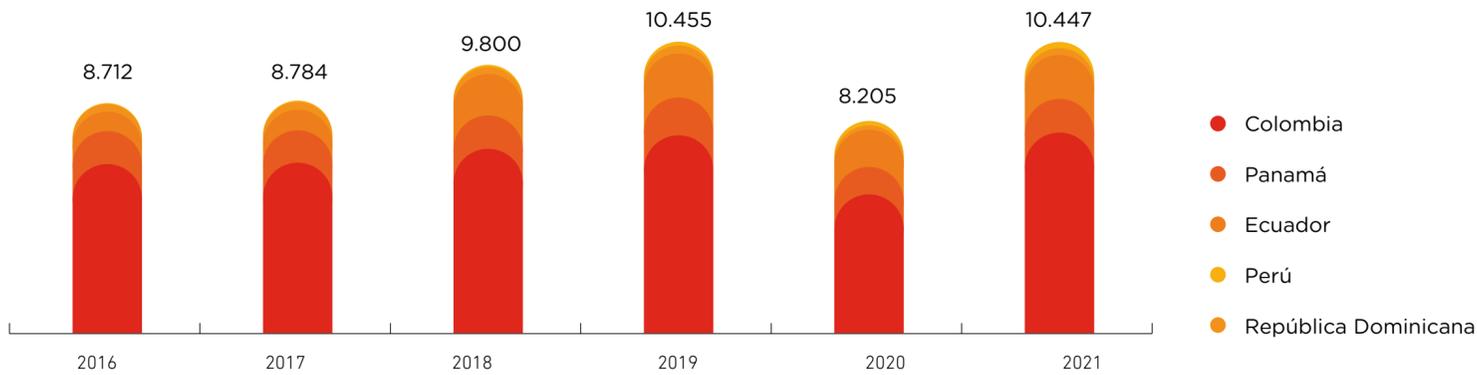
INGRESOS BRUTOS POR PAÍS



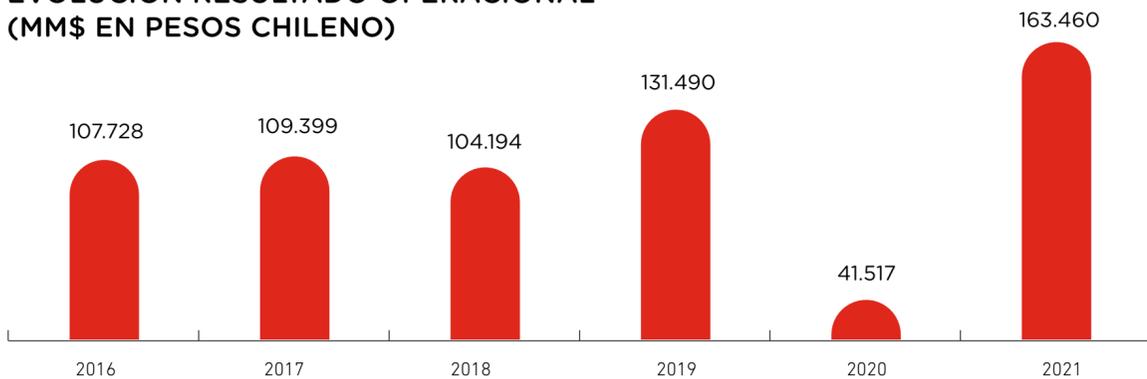
VENTAS FÍSICAS COMBUSTIBLE POR PAÍS



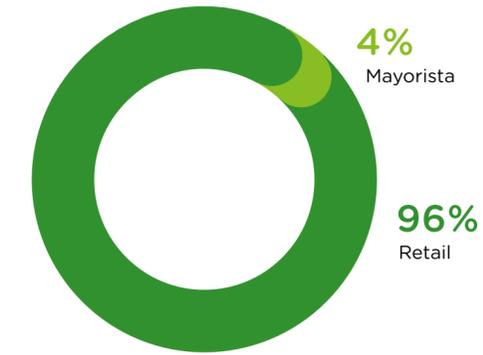
EVOLUCIÓN DE VENTAS FÍSICAS COMBUSTIBLE (MILES DE M3)



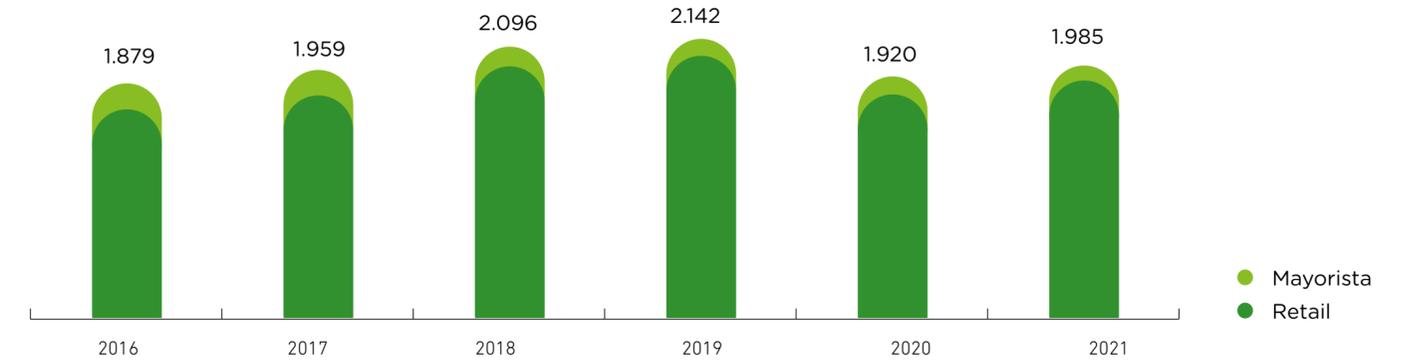
EVOLUCIÓN RESULTADO OPERACIONAL (MM\$ EN PESOS CHILENO)



VENTAS FÍSICAS POR CANAL



EVOLUCIÓN DE VENTAS FÍSICAS COMBUSTIBLE (MILES DE M3)



EVOLUCIÓN RESULTADO OPERACIONAL (MM\$ EN PESOS CHILENO)





Tenemos una sólida gestión financiera, con una mirada de largo plazo que busca entregar una rentabilidad atractiva a nuestros accionistas en el presente, pero invirtiendo para realizar las transformaciones que permitirán la sostenibilidad del negocio en el futuro.

En 2021 superamos nuestras proyecciones de crecimiento, debido a la reapertura de los espacios y fronteras, al aumento de la movilidad tras el primer año de pandemia y a la consolidación de un riguroso programa de eficiencia financiera, con un estricto control de gastos y costos. No obstante, también fue un año que estuvo marcado por problemas en las cadenas de suministro y por un aumento de la inflación, lo que impactó en una desaceleración en la economía del país en los últimos meses del año.

En términos de utilidad neta, el 2021 obtuvimos MM\$297.238. Las ventas de combustibles en las estaciones de servicio aumentaron 21% respecto a 2020, alcanzando los 6,1 millones de m³. Por su parte, el canal industrial mostró un aumento en volumen de ventas de 13,5%, logrando 4,4 millones de m³ de combustible vendido. En total, 10,6 millones de m³, que representan un 18% más que 2020.

En relación al mercado de lubricantes, las ventas sumaron 109 millones de litros, lo que representa 18% sobre el año anterior.

VALOR ECONÓMICO COPEC S.A. INDIVIDUAL

	2020 (MM\$)	2021 (MM\$)	VARIACIÓN 20-21
Valor económico directo generado	\$4.816.033	\$6.535.865	36%
Gastos operativos	\$4.527.143	\$6.055.196	34%
Remuneración trabajadores	\$51.711	\$68.803	33%
Pagos a proveedores de capital	\$92.345	\$173.921	88%
Aporte social	\$4.188	\$4.114	-2%
Pagos al Estado ³	\$34.436	\$102.588	198%
Total valor económico distribuido	\$4.709.823	\$6.404.622	36%
Valor económico retenido	\$106.210	\$131.242	24%

3. Este tabla no considera inversión ambiental, dado que en 2022 reclasificaremos los proyectos que incluiremos en esta categoría.

Inversiones

En 2021 aumentamos las inversiones respecto de 2020 en las diferentes áreas de Copec. En el canal concesionarios abrimos nueve estaciones de servicio en las regiones de Coquimbo, Valparaíso (2), Región Metropolitana, O'Higgins, Maule, La Araucanía (2) y Aysén. A su vez, cerramos tres estaciones de servicio en la Región Metropolitana y una en Aysén.

En el canal industrial, pusimos en operación el primer depósito industrial naviero instalado en el puerto de Castro. Con una inversión de 9.200 UF y una capacidad de almacenamiento de 75.000 litros, esta nueva instalación permitirá dar seguridad al abastecimiento de combustible de la isla de Chiloé -que no contaba con un proveedor de suministro de combustible en el puerto- y facilitará la conectividad y el abastecimiento de pequeñas y medianas embarcaciones que lleguen a la ciudad.

En las plantas invertimos en la búsqueda de nuevas ubicaciones y habilitación de tanques, además de mejoramientos en materia de seguridad y medio ambiente. Un hito fue la entrada en operación de los nuevos tanques de almacenamiento en la Planta Maipú. Este proyecto, que implicó una inversión de UF 385.000, permitió aumentar en un 60% la capacidad

total de la planta, con dos tanques para 20.000 m³ cada uno, los cuales tendrán un uso multipropósito, es decir, podrán almacenar petróleo, diésel o kerosene.

En el negocio retail, durante 2021 abrimos tres tiendas Punto Kiosko y 15 tiendas Punto, destacando la primera tienda fuera de una estación de servicio, ubicada en la estación de Metro Universidad de Chile; además, remodelamos seis tiendas de carretera en Horcones, Los Vilos oriente y poniente, Placilla, Nos, y Lautaro.

Con el fin de potenciar el negocio de energías, a través de Wind Garage adquirimos el 80% de la chilena Dhemax. Además, Wind Ventures concretó la inversión en seis startups internacionales, Grabango, Omnidian, Yotta, H2Pro, Zoomo y Busbud.

Lineamientos tributarios

Es nuestro deber ético y legal contribuir, de manera oportuna y conforme a la ley, a la generación de ingresos fiscales para la satisfacción de necesidades públicas y sociales. Como compañía parte del grupo Empresas Copec, seguimos los lineamientos de la matriz, que cuenta con una Política General Tributaria publicada en su sitio web.

Nuestra Gerencia de Administración y Finanzas es quien vela por el cumplimiento de esta política, la que es gestionada por el área de Impuestos de la Subgerencia de Contabilidad.

**NUEVOS TANQUES
EN PLANTA MAIPÚ,**
Región Metropolitana.





Capítulo 03

GOBERNANZA



Gobierno corporativo

Tenemos la convicción de que los desafíos actuales requieren de estructuras de gobierno corporativo sólidas, que impulsen la creación de valor de manera ética y sostenible. Nuestro gobierno corporativo materializa nuestro propósito en base a los principios de sostenibilidad, integridad, anticorrupción, libre competencia, cumplimiento, respeto a los derechos humanos y laborales y no discriminación.

Directorio

Nuestro Directorio es el máximo órgano de gobierno, cuya función es determinar los focos estratégicos del negocio, sesionando de forma mensual. Está compuesto por siete integrantes que no desempeñan cargos ejecutivos en Copec, que son elegidos cada tres años en la respectiva Junta de Accionistas, sobre la base de sus capacidades profesionales y su trayectoria.

Copec cuenta con una serie de procedimientos para el buen funcionamiento del Directorio, como el sistema de inducción de nuevos directores, el modelo de capacitaciones de sus integrantes, el procedimiento de reemplazo del gerente general y/o ejecutivos principales, las directrices y Política de Compensaciones.

Para resguardar la ética, contamos con un Código de Ética, que aplica a todo nivel de la Compañía, y que define los conflictos de interés y las prohibiciones en la materia. Adicionalmente, existe una declaración mediante la cual se solicita a los directores y principales ejecutivos declarar sus vínculos de parentesco y/o comerciales tanto con funcionarios públicos, personas expuestas políticamente, directivos y trabajadores de Copec o filiales, proveedores, clientes o competidores de la Compañía.

Principales capacitaciones al Directorio en 2021

Impuestos, qué esperar en Chile y en el mundo.

Proyecto de Ley sobre Delitos Económicos que modifica la Ley 20.393.

Libre Competencia: nuevas tendencias y sus impactos en los directorios.

Big Data y digitalización: grandes desafíos, grandes oportunidades.



La innovación es promovida desde el gobierno corporativo a través del Comité de Innovación, en el que participan tres directores y que sesiona mensualmente para analizar y agilizar las iniciativas en inversiones asociadas a innovación.

DIRECTORIO COPEC

NOMBRE	CARGO	FECHA EN QUE ASUME COMO DIRECTOR	PROFESIÓN	ASISTENCIA
Roberto Angelini Rossi	Presidente	01 abril 2005	Ingeniero Civil Industrial	100%
Jorge Andueza Fouque	Vicepresidente	25 abril 2003	Ingeniero Civil	100%
Jorge Bunster Betteley	Director	25 septiembre 2014	Ingeniero Comercial	100%
Francisco León Délano	Director	02 mayo 2018	Ingeniero Civil	100%
Eduardo Navarro Beltrán	Director	28 abril 2005	Ingeniero Comercial	100%
Lorenzo Gazmuri Schleyer	Director	27 enero 2021	Ingeniero Civil Eléctrico	92%
Carlos Ingham Kottmeier	Director	25 marzo 2010	Ingeniero Comercial	100%



Carlos Ingham Kottmeier
Director

Lorenzo Gazmuri Schleyer
Director

Francisco León Délano
Director

Roberto Angelini Rossi
Presidente

Jorge Bunster Betteley
Director

Jorge Andueza Fouque
Vicepresidente

Eduardo Navarro Beltrán
Director



Alta gerencia

Nuestra plana ejecutiva es la responsable del diseño y la implementación de la estrategia de negocio de la Compañía y de velar por la sostenibilidad de Copec.

Durante 2021 trabajamos en el diseño de un plan de sucesión para ejecutivos que implementaremos en 2022.



ARTURO NATHO
Gerente General
Ingeniero Civil Industrial
7.564.870-7
23-10-2017



IGNACIO ALFARO
Gerente de Medios de Pago
Ingeniero Civil Industrial
15.098.073-9
19-04-2021



ALEJANDRO ÁLVAREZ
Gerente Regional de Abastecimiento
Ingeniero Civil Industrial
8.027.960-4
01-01-2021



CRISTIÁN BALART
Gerente de Innovación Digital
Ingeniero Civil Industrial
10.275.149-3
01-04-2021



JOSÉ IGNACIO DEPASSIER
Gerente Comercial
Ingeniero Civil Industrial
12.583.906-1
01-07-2019



JUAN ANDRÉS DIUANA
Gerente de Administración y Finanzas
Ingeniero Civil Industrial
9.213.767-8
01-03-2017



JUAN PABLO DOÑAS
Gerente Regional de Lubricantes
Ingeniero Civil Industrial
13.990.368-4
15-08-2019



JORGE GARCÉS
Gerente de Gestión Humana
Psicólogo
6.372.295-2
02-02-2005



ALFREDO JALÓN
Gerente de Ingeniería
Ingeniero Civil Industrial
15.383.486-5
17-07-2018



GLORIA LEDERMANN
Gerente de Marketing
Ingeniero Civil Industrial
10.091.854-4
12-07-2010



LEONARDO LJUBETIC
**Gerente Corporativo
de Desarrollo y Gestión**
Ingeniero Civil Industrial
8.299.770-9
01-12-2013



ALEJANDRO PALMA
**Gerente de Asuntos
Corporativos y Legales**
Abogado
10.907.296-6
01-05-2018



ALEJANDRO PINO
Gerente de Operaciones
Ingeniero Comercial
9.646.986-1
01-01-2021



ÁNGEL RUBIO
Contralor
Ingeniero Comercial
7.258.131-8
01-04-1999



CÉSAR VALDÉS
Gerente de Tecnología
Ingeniero Civil Industrial
9.473.722-2
01-04-2020



Gerencia

Incluye a gerentes de negocio (que dependen de otros gerentes y no del gerente general) y a subgerentes.

VINKO AGÜERO
Gerente de Oficina Zona Santiago
Ingeniero Civil Mecánico
10.857.202-7
12-07-2010

ANDREA ARANDA
Subgerente de Asuntos Públicos
Periodista
11.840.469-6
13-07-2020

JUAN CARLOS BALMACEDA
Subgerente Legal
Abogado
13.241.980-9
01-11-2018

JUAN CARLOS CARRASCO
Asesor Legal
Abogado
6.658.906-4
01-01-2019

CRISTIÁN CONDELL
Subgerente de Lubricantes
Ingeniero Civil Industrial
10.288.841-3
01-08-2017

JAVIER DONOSO
Subgerente de Marketing
Ingeniero Comercial
15.384.849-1
01-02-2017

CAROL DURÁN
**Subgerente de Riesgo,
Medios de Pago**
Ingeniero Civil Industrial
15.800.544-1
01-07-2021

LUIS ESPINOZA
**Subgerente de Operaciones y
Ciberseguridad**
Ingeniero Civil Informático
12.956.801-1
01-08-2021

PATRICIA FAJARDO
Subgerente de Talento
Psicóloga
8.740.854-K
01-01-2021

ALBERTO FERRAND
Gerente de Oficina Zona Central
Ingeniero Comercial
10.350.630-1
01-01-2021

CAMILO GARCÉS
Subgerente de Auditoría
Ingeniero Comercial
15.635.863-0
15-05-2019

NICOLÁS HUCKE
Subgerente de Logística
Ingeniero Civil Industrial
16.607.938-1
01-11-2021

DANICA KUSANOVIC
Subgerente de Compras
Ingeniero Civil Industrial
16.065.245-4
01-01-2021

FRANCISCO LABBÉ
Gerente Negocio Industrial
Ingeniero Civil Químico
13.831.416-2
01-07-2019

ÁLVARO LATORRE
**Subgerente de Proyectos y
Construcciones**
Ingeniero Civil
10.366.769-0
09-03-2016

FRANCISCO LEHUEDÉ
**Subgerente de Planificación
Comercial**
Ingeniero Civil Industrial
15.959.296-0
01-08-2018

VALENTINA LIVESEY
**Subgerente de Control
y Planificación Estratégica**
Ingeniero Civil Industrial
16.657.393-9
01-07-2021

PABLO MARCHANT
**Subgerente de Desarrollo y
Estudios**
Ingeniero Civil Industrial
10.701.335-0
01-06-2021

HERNÁN MOLINA
Subgerente de Planta Lubricantes
Ingeniero Civil Mecánico
12.182.343-8
01-02-2019

JUAN MONROY
**Subgerente de Tecnología
y Negocio**
Ingeniero Civil
14.719.842-6
01-08-2021

CRISTIÁN MONTERO
Gerente de Ventas Industriales
Ingeniero Comercial
13.040.522-3
01-01-2020

CAROLINA MUÑOZ
**Subgerente de Marketing Lubricantes
e Industrial**
Ingeniero Comercial
12.232.460-5
01-09-2021

JAVIER NARBONA
Director Academia Copec
Psicólogo
10.526.695-2
01-01-2020

DIEGO PEÑAFIEL
Gerente de Estaciones Servicio
Ingeniero Civil Industrial
13.882.880-8
01-07-2019

FRANCISCO PIZARRO
**Subgerente de Planificación
y Arquitectura**
Ingeniero en Ejecución Informática
12.111.423-2
01-11-2021



EDUARDO SÁEZ
Subgerente de Plantas
Ingeniero de Ejecución Mecánica
8.006.781-K
01-12-2016

SANTIAGO SANTA CRUZ
Gerente de Oficina Zona Sur
Ingeniero Comercial
11.833.615-1
01-01-2021

IGNACIO SCHMIDT
**Subgerente de Operación,
Medios de Pago**
Ingeniero Civil Industrial
15.261.942-1
26-07-2021

RODRIGO SILVA
Subgerente de Ingeniería de Plantas
Ingeniero Civil
15.651.190-0
01-02-2017

JUAN IGNACIO SOLÍS
Gerente de Oficina Zona Norte
Ingeniero Comercial
9.993.444-1
01-01-2021

JUAN IGNACIO SWETT
Subgerente de Operación Comercial
Ingeniero Comercial
16.661.285-3
01-07-2018

CINDY THORSEN
Subgerente Legal, Medios de Pago
Abogado
16.654.053-4
22-07-2021

TOMÁS ULLOA
**Subgerente de Desarrollo de
Productos**
Ingeniero Civil Industrial
16.013.792-4
01-11-2021

CONSTANZA URETA
Subgerente de Producto y Marketing
Ingeniero Civil Industrial
17.085.302-4
01-09-2021

ENRIQUE VALDÉS
**Subgerente de Finanzas,
Medios de Pago**
Ingeniero Civil Industrial
15.636.741-9
01-06-2021

JOSÉ VALENZUELA
Subgerente de Finanzas
Ingeniero Civil Industrial
17.743.533-3
01-09-2021

CAMILA VALENZUELA
**Subgerente de Medioambiente,
Prevención y Seguridad**
Ingeniero Civil Mecánico
16.782.707-1
01-01-2021

JAIME VERA
Subgerente de Contabilidad
Contador Auditor
9.074.361-9
01-02-2010

BENJAMÍN WESTENECK
Subgerente de Analítica e Inversiones
Ingeniero Civil Industrial
16.210.488-8
13-07-2020

Este listado considera a un director de área y a un asesor.

Remuneración del Gobierno Corporativo

La definición de las remuneraciones de nuestro Directorio es revisada de forma anual en la Junta Ordinaria de Accionistas, cumpliendo con la legislación vigente. A nivel ejecutivo, la compensación está basada en criterios de competitividad internos y externos, conforme a estudios de remuneraciones.

REMUNERACIÓN MENSUAL

CARGO	2019	2020	2021
Presidente	450 UF	450 UF	450 UF
Vicepresidente	300 UF	300 UF	300 UF
Directores	150 UF	150 UF	150 UF
Alta gerencia ⁴	Sin información	Sin información	8.686 UF

4. Sumatoria de salarios brutos.



Comités ejecutivos

Para apoyar la gestión del Gobierno Corporativo, contamos con 10 comités ejecutivos, que tienen un carácter técnico y que apoyan la toma de decisiones en los ámbitos de su responsabilidad.

Comité de Control Interno

OBJETIVO	PERIODICIDAD CON QUE SESIONA	MIEMBROS	Nº DE SESIONES EN EL AÑO	PRINCIPALES ACTIVIDADES DEL AÑO	PERIODICIDAD CON QUE REPORTA AL DIRECTORIO
<p>Tomar conocimiento del funcionamiento del sistema de control interno y gestión de riesgos.</p> <p>Promover la mejora continua del ambiente de control y gestión de riesgos a fin de fortalecer el sistema de control interno.</p> <p>Impulsar y supervisar el cumplimiento de los planes de acción comprometidos por las distintas áreas.</p>	Trimestral	Gerente General, Gerente de Administración y Finanzas, Gerente Comercial, Gerente de Operaciones, Contralor, Subgerente de Auditoría. Por invitación, asisten otros gerentes, según la agenda de temas de la reunión.	4	<p>Revisión de principales hallazgos contenidos en informes de auditoría interna y cartas a la gerencia de los auditores de Estados Financieros.</p> <p>Seguimiento de indicadores e implementación de planes de acción comprometidos por la administración.</p> <p>Seguimiento de los compromisos establecidos en cada sesión del Comité.</p>	No reporta al Directorio.

Comité de Inversiones

OBJETIVO	PERIODICIDAD CON QUE SESIONA	MIEMBROS	Nº DE SESIONES EN EL AÑO	PRINCIPALES ACTIVIDADES DEL AÑO	PERIODICIDAD CON QUE REPORTA AL DIRECTORIO
Definir el programa de inversión anual del periodo siguiente, en conocimiento de áreas involucradas y el gerente general.	Anual	Gerente General, Gerente de Marketing, Gerente Comercial, Gerente Industrial, Gerente de Estaciones de servicio, Gerentes de Oficinas, Gerente de Ingeniería, Subgerencia de Proyectos y Construcción, Jefatura de Ingeniería en Proyectos y Construcción, Jefatura de Inversiones, Equipo de Inversiones, Subgerente de Planificación Comercial, Subgerente de Planta.	2	<p>Definición de las nuevas aperturas, remodelaciones, cambios de bandera y compras de terrenos.</p> <p>Presentación de inversiones en tiendas Pronto, Bluemax, Lavamax, cambios de tanques, lubricantes, área industrial, planta, entre otros.</p>	<p>Reporte anual (noviembre) del plan de inversión del año siguiente.</p> <p>Actualización bimensual de los hechos más relevantes en cuanto a nuevas aperturas y remodelaciones mayores.</p>



Comité de Sistemas

OBJETIVO	PERIODICIDAD CON QUE SESIONA	MIEMBROS	Nº DE SESIONES EN EL AÑO	PRINCIPALES ACTIVIDADES DEL AÑO	PERIODICIDAD CON QUE REPORTA AL DIRECTORIO
<p>Presentar, aprobar y darle seguimiento al plan estratégico de Tecnología y Sistemas.</p> <p>Reporte y seguimiento del adecuado funcionamiento de todo el entorno de Tecnología y Sistemas.</p>	Trimestral	Gerente General, Gerente de Tecnología, Contralor, Gerentes de áreas.	3	<p>Aprobación de nuevos programas y proyectos TI.</p> <p>Aprobación de directrices compañía en el ámbito TI.</p> <p>Seguimiento de las principales iniciativas estratégicas</p>	Trimestral

Comité de Finanzas

OBJETIVO	PERIODICIDAD CON QUE SESIONA	MIEMBROS	Nº DE SESIONES EN EL AÑO	PRINCIPALES ACTIVIDADES DEL AÑO	PERIODICIDAD CON QUE REPORTA AL DIRECTORIO
<p>Revisión de estados financieros, proyecciones, análisis de cartera u otros temas de índole financiera.</p>	Semestral	Dos directores, Gerente General, Gerente de Administración y Finanzas, Subgerente de Control y Planificación Estratégica.	2	<p>Revisión y análisis de los estados financieros de 2021 y proyecciones para 2022.</p>	Semestralmente

Comité de Crisis

OBJETIVO	PERIODICIDAD CON QUE SESIONA	MIEMBROS	Nº DE SESIONES EN EL AÑO	PRINCIPALES ACTIVIDADES DEL AÑO	PERIODICIDAD CON QUE REPORTA AL DIRECTORIO
<p>Abordar la crisis, mitigar sus efectos y gestionarla hasta su control.</p>	Sesiona en casos de crisis.	Gerente General, Gerente de Asuntos Corporativos y Legales, Subgerente de Asuntos Públicos, Gerente de Operaciones, Gerente Comercial, Gerente de Marketing, Gerente de Gestión Humana, Gerente de Ingeniería, Gerente Regional de Abastecimiento, Gerente de Administración y Finanzas, Gerente de Tecnología, Jefe de Gestión de Riesgos.	8	<p>Gestión de crisis y alertas.</p> <p>Actualización de Plan de Gestión de Crisis de la Compañía.</p> <p>Tres capacitaciones a gran parte del Comité.</p> <p>Realización de seis análisis de post crisis.</p> <p>Creación de planes de emergencia para cierres de puertos, amarre de buque tanque en casos de Covid-19 y plan de ciber crisis.</p> <p>Actualización de protocolo de acompañamiento de colaboradores en caso de accidentes.</p> <p>Capacitación a la Subgerencia de Compras en los pasos necesarios para la activación de una crisis y los detalles del plan de gestión de la Compañía.</p>	<p>Durante el 2021 el Comité de Crisis no reportó al directorio.</p>



Comité de Sostenibilidad

OBJETIVO	PERIODICIDAD CON QUE SESIONA	MIEMBROS	Nº DE SESIONES EN EL AÑO	PRINCIPALES ACTIVIDADES DEL AÑO	PERIODICIDAD CON QUE REPORTA AL DIRECTORIO
Establecer lineamientos, prioridades y revisión de avances en la Estrategia de Sostenibilidad, plan de acción para cada periodo y proyectos de la Compañía.	Mensual	Gerente General, Gerente de Asuntos Corporativos y Legales, Subgerente de Asuntos Públicos, Jefe de Sostenibilidad y Comunidades, Gerente Comercial, Gerente de Estaciones de servicio, Gerente Industrial, Gerente Corporativo Desarrollo y Gestión, Gerente de Gestión Humana, Gerente de Ingeniería, Gerente de Marketing, Gerente de Operaciones, Gerente de Arcoprime.	12	Revisión del avance de la hoja de ruta de la Estrategia de Sostenibilidad 2021, presentación de iniciativas destacadas y de proyectos en desarrollo.	No reporta al Directorio

Comité de Innovación

OBJETIVO	PERIODICIDAD CON QUE SESIONA	MIEMBROS	Nº DE SESIONES EN EL AÑO	PRINCIPALES ACTIVIDADES DEL AÑO	PERIODICIDAD CON QUE REPORTA AL DIRECTORIO
Evalúa las inversiones y proyectos en innovación que se presentan mensualmente.	Mensual	Cuatro directores, Gerente General, Gerente Corporativo de Desarrollo y Gestión.	18	Aprobación de inversiones de Wind Ventures: Grabando, Omnidian, Busbud, Ampere, Yotta, Chiper (serie B), Zoomo, H2Pro). Aprobación de adquisición de Dhemax.	Semestralmente



Comité de Salud y Seguridad

OBJETIVO	PERIODICIDAD CON QUE SESIONA	MIEMBROS	Nº DE SESIONES EN EL AÑO	PRINCIPALES ACTIVIDADES DEL AÑO	PERIODICIDAD CON QUE REPORTA AL DIRECTORIO
<p>Informa a la gerencia general sobre los principales indicadores de seguridad y accidentabilidad, en faenas mineras, operaciones Copec y sobre el cumplimiento de programas de salud, análisis de incidentes graves y de alto potencial; además de planes de acción e innovaciones en cuanto a la seguridad de las personas, instalaciones y el medioambiente.</p>	<p>Trimestralmente</p>	<p>Gerente General, Gerente de Gestión Humana, Gerente Comercial, Gerente de Ingeniería, Gerente de Operaciones, Gerente de Estaciones de servicio, Gerente Industrial, Subgerente de MPS, Subgerente de Plantas, Subgerente de Logística, Subgerente de Lubricantes, Jefe de Prevención, Jefe de Prevención Minería, Jefe de Gestión de Riesgos.</p>	<p>4</p>	<p>Implementación de medidas e iniciativas para controlar la pandemia.</p> <p>Desarrollo de PHA “Análisis preliminar de peligros”, en la planta de lubricantes Quintero.</p> <p>Renovación de equipos y planes de contingencia para la red de terminales marítimos.</p> <p>Verificaciones en terreno a más de 100 proyectos de construcción en estaciones de servicio.</p> <p>Verificaciones en terreno a más de 30 empresas distribuidoras (transportistas).</p> <p>Campañas de seguridad vial y simulacros de emergencia en ruta.</p> <p>Ponencia en la Asociación Internacional de Operadores Marítimos SLOM, sobre gestión de riesgos con metodología BOWTIE.</p>	<p>No hay periodicidad fija. Sólo se reporta al Directorio cuando hay eventos relevantes o accidentes graves.</p> <p>Los indicadores de accidentabilidad y seguridad están en el Cuadro de Mando y son accesibles de forma permanente para el gerente general y/o Directorio.</p>



Comité de Ética

OBJETIVO	PERIODICIDAD CON QUE SESIONA	MIEMBROS	Nº DE SESIONES EN EL AÑO	PRINCIPALES ACTIVIDADES DEL AÑO	PERIODICIDAD CON QUE REPORTA AL DIRECTORIO
<p>Proponer al Directorio, cuando corresponda, la actualización y/o modificación del Código de Ética y elaborar la propuesta de Código.</p> <p>Definir acciones para difundir, capacitar, sensibilizar y generar conciencia entre los trabajadores de Copec, promoviendo una cultura alineada con los valores y principios establecidos en el Código de Ética.</p> <p>Tomar conocimiento de las denuncias y de los resultados de las investigaciones.</p> <p>Determinar si corresponde, proponer a la administración alguna medida disciplinaria, sanción y/o plan de acción tras las investigaciones.</p> <p>Velar porque en toda investigación interna derivada de una denuncia se respeten los derechos de los trabajadores y garantías de un debido proceso.</p>	<p>Semestral o cuando las circunstancias lo ameriten.</p>	<p>Director, Gerente General, Gerente de Gestión Humana, Encargado de prevención de delitos, Oficial de Ética y Cumplimiento Corporativo, Gerente de Auditoría, Gerente de Asuntos Corporativos y Legales.</p>	<p>2</p>	<p>Actualización del Estatuto del Comité de Ética.</p> <p>Aprobación del Procedimiento de Gestión de Denuncias y el Procedimiento de Definición de Medidas.</p> <p>Aprobación de la primera Semana de la Integridad.</p> <p>Revisión de denuncias efectuadas a través del Canal de Reporte Ético.</p>	<p>No reporta al Directorio.</p>



Comité de Riesgos

OBJETIVO	PERIODICIDAD CON QUE SESIONA	MIEMBROS	Nº DE SESIONES EN EL AÑO	PRINCIPALES ACTIVIDADES DEL AÑO	PERIODICIDAD CON QUE REPORTA AL DIRECTORIO
<p>Velar por el cumplimiento de la estrategia de Gestión de Riesgos de Copec.</p> <p>Fomentar una cultura de Gestión de Riesgos que permita a la Compañía identificar, analizar, evaluar, tratar y monitorear los principales riesgos de Copec.</p>	Semestral	<p>Un miembro del Directorio, especialmente designado al efecto.</p> <p>Gerente General, Gerente de Asuntos Corporativos y Legales, Gerente de Operaciones, Gerente Comercial, Gerente de Administración y Finanzas, Contralor, Jefe de Gestión de Riesgos, Sin perjuicio de lo anterior, podrán ser invitados para sesiones determinadas otros integrantes de la Compañía.</p>	<p>La última sesión fue realizada en noviembre de 2020.</p>	<p>Resultados de la actualización de la matriz de riesgos de alto nivel de la Compañía.</p> <p>Actualización del apetito al riesgo y el mapa de calor de Copec.</p> <p>Revisión de las principales actividades realizadas con las gerencias dueñas de los procesos asociados a los riesgos clave de la Compañía.</p> <p>Revisión de los resultados del cumplimiento de los planes de acción y el monitoreo de los indicadores KPI y KRI asociados a los riesgos clave de la Compañía.</p> <p>Revisión del cumplimiento del plan de capacitaciones y el monitoreo de la implementación de las mejoras asociadas a las lecciones aprendidas de los eventos relevantes que afectaron a la Compañía en el último año.</p>	<p>Se realiza presentación de los resultados de la gestión de riesgos al Directorio, con fecha 23 de junio de 2021.</p>



Comité de Diversidad e Inclusión

OBJETIVO	PERIODICIDAD CON QUE SESIONA	MIEMBROS	Nº DE SESIONES EN EL AÑO	PRINCIPALES ACTIVIDADES DEL AÑO	PERIODICIDAD CON QUE REPORTA AL DIRECTORIO
Entregar los lineamientos generales, identificar los desafíos, y facilitar la ejecución del Plan de Diversidad e Inclusión.	Semestral	Gerente de Gestión Humana, Gerente de Desarrollo Corporativo, Gerente de Marketing, Gerente de Ingeniería, Gerente Comercial, Gerente de Medios de Pago, Gerente Regional Lubricantes, Contralor, Gerente de Operaciones, Gerente de Tecnología, Gerente de Finanzas, Gerente de Abastecimiento, Gerente de Innovación Digital, Gerente de Asuntos Corporativos y Legales.	1	Definición de los grupos de especial protección. Lanzamiento y socialización de la política. Creación del comité compuesto por representantes de todas las gerencias.	Durante 2021 no reportó al Directorio (fue creado en diciembre de 2021).

Gestión ética y cumplimiento

En nuestro propósito hemos expresado el compromiso con un actuar ético y responsable en todo lo que hacemos, por eso tenemos lineamientos claros respecto de la forma en que queremos lograr nuestros resultados comerciales y nuestra transformación.

Tenemos una vocación de cumplimiento irrestricto a la legislación vigente, basamos nuestra gestión en principios éticos y promovemos en nuestro equipo ampliado la integridad como base de la excelencia y atributo de nuestra identidad.

Políticas y procedimientos

- Código de Ética.
- Canal de Reporte Ético.
- Modelo de Prevención de Delitos.
- Procedimiento de Prevención de Delitos.
- Procedimiento Canal de Reporte Ético.
- Procedimiento de Gestión de Denuncias.
- Política de Libre Competencia.
- Programa de Libre Competencia.
- Procedimiento de Relacionamiento con la Competencia.
- Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales.
- Política de Cumplimiento.
- Política de Sostenibilidad.
- Política de Gestión Territorial.
- Política de Comunicaciones Organizacionales.
- Política de Donaciones y Aportes de Carácter Social.
- Procedimiento de Donaciones y Aportes de Carácter Social.
- Política Anticorrupción y otras Defraudaciones.
- Política de Diversidad e Inclusión.
- Política de Regalos e Invitaciones.
- Procedimiento de Participación en Asociaciones Gremiales.
- Procedimiento de Adopción de Medidas del Comité de Ética.

PRIMERA SEMANA
de la Libre Competencia.





Gestión ética

Nuestra Oficial de Ética y Cumplimiento es la responsable de la gestión del Sistema de Ética y Cumplimiento. Además, contamos con un Comité de Ética que propone acciones para promover una cultura de integridad y sugiere medidas disciplinarias en caso de infracciones.

El Código de Ética, aprobado por el Directorio, establece los principios y valores éticos que deben regir nuestro actuar. El Código es conocido por todos nuestros trabajadores, incluyendo directores, quienes tienen la obligación de darle cumplimiento, ya que su contenido forma parte integrante del contrato de trabajo. El documento está disponible en nuestra web, intranet corporativa y portal de proveedores, incentivando así su conocimiento por parte también

de nuestro equipo ampliado: concesionarios, contratistas, transportistas, distribuidores y proveedores.

Para hacer consultas o denuncias, de forma anónima y con garantías de no sufrir represalias, por infracciones al Código de Ética, a las normas de Libre Competencia, la Ley 20.393 u otras normas u obligaciones éticas, contamos con un Canal de Reporte Ético, disponible en nuestro sitio corporativo, intranet, portal de proveedores y portal Conectados, para acceso o utilización de cualquiera de nuestros grupos de interés. La gestión de este canal está formalizada en el Procedimiento del Canal de Denuncias, que explicita el proceso de denuncia, investigación y la adopción de medidas y planes de acción de público acceso a los trabajadores.

Prevención del delito y anticorrupción

Dando cumplimiento a la Ley 20.393, contamos con una Política y Modelo de Prevención de Delito certificado, gestionado por el encargado de Prevención de Delitos y disponible en el sitio corporativo.

También tenemos una Política de Anticorrupción y Otras Defraudaciones, que tiene como objetivo promover la integridad y probidad en las actividades y decisiones de los trabajadores de la empresa y personas vinculadas. Establece una serie de obligaciones, prohibiciones y sanciones, además de describir las responsabilidades del directorio, gerencias, comités, Auditoría Interna, Riesgos y encargado de Prevención de Delitos. Esta política aplica a directores y a trabajadores que participan en las actividades de Copec.

Durante 2021 avanzamos en solicitar a todas las jefaturas que tienen responsabilidades de supervisión y dirección de equipos una declaración de conflicto de interés, que será requerida de forma anual y que es extensiva a nuevos proveedores, concesionarios y trabajadores. Realizamos una charla de Gobierno Corporativo y otra de modificaciones que se proponen a Ley 20.393, para todos los directores y ejecutivos de Empresas Copec y charlas del modelo de prevención en grupos de concesionarios y proveedores.

Con el fin de evaluar los riesgos de corrupción, elaboramos una matriz de fraude tomando en consideración las conductas indiciarias de fraude establecidas por la ACFE (Association of Certified Fraud Examiners) y aquellos delitos que conllevan la responsabilidad penal de las personas jurídicas.

Durante 2021 no existieron casos por corrupción, por infracciones al Modelo de Prevención de Delitos o por discriminación. Igualmente, no hubo acciones judiciales por competencia desleal.

DENUNCIAS CANAL REPORTE ÉTICO

	2020	2021
Nº total de denuncias recibidas	41	14
Nº de denuncias derivadas a otras áreas	5	1
Nº de denuncias investigadas	36	13
Nº de despidos originados por denuncias investigadas	5	2
Nº reclamos comerciales recibidos a través del canal de denuncias	147	0 ⁴
Nº reclamos laborales recibidos a través del canal de denuncias	7	2
Nº reclamos de índole ético recibidos a través del Canal de Reporte Ético ocurridos en EDS	12	2

4. Durante el 2021 realizamos un trabajo para diferenciar y potenciar el Canal Llámanos, como medio para la recepción de reclamos comerciales, de manera de no confundir este tipo de denuncias con las del Canal de Reporte Ético. Esto explica la reducción en el número de denuncias éticas.

MULTAS	PROCEDIMIENTOS PARA EVITAR INCUMPLIMIENTO	Nº SANCIONES	VALOR MONETARIO
Clientes	Sistema de gestión de reclamos (Llámanos).	0	No hubo pago de multas en 2021.
Trabajadores	Sistema de gestión ética, canal de Reporte Ético, políticas de Gestión Humana.	0	No hubo pago de multas en 2021.
Medio ambiente	Sistema de gestión de riesgos, manuales de procedimiento operacional.	0	No hubo pago de multas en 2021.
Libre competencia	Programa de Cumplimiento de Libre Competencia.	0	No hubo pago de multas en 2021.
Ley Nº 20.393	Modelo de Prevención de Delitos.	0	No hubo pago de multas en 2021.

Libre competencia

Creemos en la libre competencia como un aspecto central para el desarrollo de los mercados. Por esta razón, en 2021 actualizamos el Programa y la Política de Libre Competencia y formalizamos los principios a los que adherimos en todas nuestras operaciones del negocio.

Para reforzar la cultura de libre competencia que queremos instalar en nuestros trabajadores, en junio publicamos el Procedimiento de Participación en Asociaciones Gremiales y, durante diciembre, realizamos la Semana de la Libre Competencia, una instancia de sensibilización y capacitación, donde desarrollamos distintas actividades e invitamos a expertos a conversar sobre la importancia del tema.

FORMACIÓN EN LIBRE COMPETENCIA

	2020		2021	
	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
Ejecutivos (gerentes - subgerentes)	32	4	34	10
Jefaturas, profesionales o encargados	416	153	518	210
Trabajadores en general	183	99	211	102
TOTAL	631	256	763	322





Formación y difusión de la gestión ética

También contamos con un plan de formación con cursos normativos y transversales. Durante 2021, realizamos dos cursos online obligatorios para todos los trabajadores, donde uno de ellos estuvo centrado en los principales aspectos de nuestro Código de Ética, tales como el propósito, conductas éticas y las principales infracciones al código; mientras que el otro abarcó las conductas anticompetitivas y la institucionalidad en nuestro país en materia de Libre Competencia.

Adicionalmente, realizamos capacitaciones presenciales a los cargos expuestos sobre los riesgos de ética y compliance a los que se pueden enfrentar e introducimos un módulo de inducción presencial enfocado en capacitar a los nuevos trabajadores de Copec en temas de Libre Competencia, realizados mensualmente.

En agosto realizamos la Semana de la Integridad con la participación activa de nuestros trabajadores, a través de un concurso interactivo basado en preguntas sobre el actuar ético y responsable. Con esta actividad buscamos generar conciencia sobre la importancia de los valores corporativos.

Con el fin de medir la percepción de los trabajadores de Copec respecto de los valores corporativos, aplicamos una encuesta de percepción de valores y ética empresarial desarrollada por la Fundación Generación Empresarial, con una participación de 53% de los trabajadores. Los resultados arrojaron que 90% de los encuestados señaló haber escuchado a las jefaturas hablar de integridad, ética o hacer lo correcto al momento de tomar decisiones de trabajo; 89% de los trabajadores dice conocer qué pasos deben seguir para reportar una conducta irregular y el mismo porcentaje considera que el Canal de Reporte Ético es una vía confiable para hacer una denuncia.

Juicios año 2021

En 2021 hubo seis acciones judiciales relacionadas con controversias en temas de perjuicios civiles. El estado de los juicios pendientes o posibles en curso es:

a. Tres demandas en el Tercer Juzgado Civil de Santiago, donde invocan una supuesta infracción a la Ley 17.336 de Propiedad Intelectual y de la Ley N° 19.039 sobre Propiedad Industrial, solicitando indemnización de perjuicios.

Estas causas se fallaron en primera instancia a favor de Copec. Posteriormente, la Corte de Apelaciones acogió parcialmente una de las demandas, condenando a Copec al pago de \$40.000.000. Copec recurrió de casación a la Corte Suprema.

b. Un grupo de 107 pescadores de Mejillones demandan supuestos perjuicios sufridos con ocasión de un derrame de combustible ocurrido, en agosto de 2018, en la playa de Mejillones, la que es tramitada ante la Corte de Apelaciones de Antofagasta. Actualmente, la causa se encuentra en etapa de discusión. Existen seguros comprometidos.

c. Demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por la familia de una menor fallecida producto del atropello accidental ocasionado por un empleado de la Compañía en un vehículo de ésta. La causa se encuentra en periodo probatorio y existen seguros comprometidos.

d. Recurso de invalidación y Recurso de Protección en contra del Servicio de Evaluación Ambiental y la Resolución Exenta N° 202099101534 del 21 de agosto de 2020, del Director Ejecutivo del Servicio de Evaluación Ambiental, que calificó favorable el proyecto “Terminal de Productos Pacífico”, en la comuna de Coronel. Además, la Municipalidad de Coronel interpuso un recurso en contra de esta aprobación ante el Tribunal Ambiental. Copec se hizo parte en dichos recursos. En el caso del Recurso de Protección falló a favor de Copec.

En la tramitación de este permiso se dio estricto cumplimiento a todos los requerimientos legales y solicitados por las autoridades con competencia ambiental.

e. Demanda por supuesto incumplimiento de la Ley N°19.496, la que fue desacreditada por la Compañía en la contestación de la demanda, señalando que se cumple a cabalidad con las exigencias legales y normativas a este respecto. El proceso se encuentra en etapa de prueba.

INDICADORES DE GESTIÓN ÉTICA

	HOMBRE	MUJER
% de trabajadores participantes en cursos de ética empresarial	94%	82%
% trabajadores participantes en cursos de libre competencia	83%	82%
% de trabajadores cubiertos por el Código de Ética	100%	100%
% de trabajadores que firmaron el consentimiento del Código de Ética	99%	100%

En la encuesta de percepción de valores y ética empresarial, desarrollada por la Fundación Generación Empresarial, 96% de los trabajadores afirma que la organización tiene valores éticos establecidos y los promueve, y 97% indicó que se siente identificado con dichos valores y principios.



Gestión de riesgos

Modelo de gestión de riesgos

Para gestionar los distintos riesgos, reales y potenciales, que surgen de nuestra operación, contamos con un Modelo de Gestión de Riesgos, basado en estándares internacionales y mejores prácticas (ISO 31.000). Parte de este modelo son la Política de Gestión de Riesgos -auditable y aprobada por el Directorio- y el Sistema de Gestión de Riesgos.

Gobernanza del modelo de gestión de riesgos

Para la correcta aplicación del Modelo de Gestión de Riesgos, hemos definido distintos niveles de roles y responsabilidades:

DIRECTORIO:

- Aprueba la política y sus actualizaciones.
- Supervisa la aplicación de la política.
- Designa un director que formará parte del Comité de Gestión de Riesgos.

COMITÉ DE RIESGOS:

- Fomenta una cultura de gestión de riesgos que permita a la Compañía identificar, analizar, evaluar, tratar y monitorear los principales riesgos de Copec.
- Establece, formaliza y pone en práctica una metodología para la gestión de riesgos basada en el estándar ISO 31.000:2018 y mejores prácticas nacionales e internacionales.

GERENTE GENERAL:

- Promueve los principales lineamientos de la gestión de riesgos y un ambiente de control en todos los niveles de la Compañía.
- Lidera la supervisión respecto al cumplimiento de controles y planes de acción de las gerencias de áreas.
- Supervisa el desempeño y cumplimiento de los objetivos del jefe de Gestión de Riesgos.
- Reporta al Directorio respecto a la gestión de riesgos.

ÁREA DE GESTIÓN DE RIESGO

- Diseña e implementa iniciativas que fomenten la cultura de identificación, análisis, evaluación, tratamiento y monitoreo de los principales riesgos de la Compañía.
- Diseña e implementa una metodología de gestión de riesgos, cuyos componentes, estructura y procedimientos sean coherentes con las directrices expuestas en la política.

LA CULTURA DE RIESGOS
es uno de los focos principales de nuestra Compañía.

Herramientas de gestión

El sistema de Gestión de Riesgos identifica, analiza, evalúa, monitorea y establece el correcto tratamiento a los riesgos estratégicos a los que está expuesta la Compañía.

Para el proceso de identificación construimos un mapa de riesgos de alto nivel con todas las unidades de negocio, bajo la supervisión y coordinación del área de Gestión de Riesgos. El mapa considera aspectos económicos, de salud y seguridad de los clientes y colaboradores, medio ambiente, comunidades, aspectos legales, abastecimiento y reputación.

En aquellos riesgos clasificados como claves, identificamos las causas, consecuencias y medidas actuales de prevención, detección y mitigación con el propósito de ver oportunidades de mejora y llevarlas a planes de acción que permiten prevenir y/o mitigar la materialización de un riesgo. Para complementar este trabajo identificamos los principales indicadores de gestión de riesgos que nos permitirán visualizar la mayor o menor exposición de la Compañía a la materialización de un potencial riesgo.

Cultura de riesgos

Para crear una cultura de riesgo, hemos desarrollado un programa de capacitación que incluye:

- Inducción a nuevos trabajadores de Copec, realizada por el jefe de Gestión de Riesgo.
- Curso formativo transversal, que explica la labor del área y los principales riesgos de la Compañía.
- Capacitación a distintas áreas y filiales sobre las herramientas utilizadas en gestión de riesgos y la importancia de generar una cultura de gestión de riesgo.
- Capacitación a directores de las filiales.

Gestión de riesgos y crisis

Gestionamos los riesgos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Sin embargo, la preparación es clave para poder enfrentar una situación de crisis. Para lograrlo, hemos establecido mecanismos de detección, comunicación, respuesta y recuperación ante la materialización de eventos que nos afecten desde un punto de vista operacional, estratégico y/o reputacional.

Para apoyar esta gestión, contamos con el Comité de Riesgos, cuya función principal es supervisar la implementación de la metodología de gestión de riesgos, fomentando una cultura que permita a la Compañía identificar, analizar, evaluar, tratar y monitorear los principales riesgos de Copec. Adicionalmente, existe un plan de gestión de crisis que está en permanente proceso de actualización, de acuerdo a nuestras necesidades. Además, implementamos dos comités que permiten una adecuada gestión de los incidentes: el Comité de Evaluación de Alertas (CEA) y el Comité de Crisis (CdC).





Riesgos identificados

RIESGOS INHERENTES A LAS ACTIVIDADES DEL NEGOCIO

Son propios de la naturaleza del negocio, existen de manera intrínseca, pueden ser originados por factores externos o internos y no es posible eliminados. Pueden afectar la rentabilidad y/o la reputación de la empresa. Su gestión pasa por la identificación, la generación de planes de acción y monitoreos.

NOMBRE	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	POTENCIAL IMPACTO DEL RIESGO	ACCIONES DE MITIGACIÓN
Desastres naturales	Pérdida de continuidad de las operaciones de Copec debido a desastres naturales de gran magnitud como terremotos o tsunamis, con daño a instalaciones portuarias, caminos y rutas, aeropuertos y/o infraestructura crítica de Copec.	Seguridad de las personas. Continuidad operacional. Impacto en las ventas y los activos de la Compañía.	Activación de planes de emergencia. Simulacros en Plantas de Almacenamiento de Combustibles, para atención de terremotos y tsunamis Gestión de los Comités de Alerta y Crisis. Contratación de programas de pólizas de seguros de responsabilidad civil e infraestructura, entre otras.
Condiciones económicas	Los cambios, tanto en la economía nacional como internacional, podrían generar un riesgo comercial e impactar en la rentabilidad del negocio.	Continuidad operacional. Impacto en las ventas.	Monitoreo permanente de las condiciones económicas del país y del mundo.
Cambios normativos y legales	Permanentes cambios normativos y legales relacionados a aspectos ambientales, laborales, protección al consumidor y otros esenciales para el desarrollo de las empresas y sus grupos de interés.	Inversiones, restricciones operacionales.	Monitoreo permanente de implementación de nuevas normas y derechos constitucionales, con el objetivo de preparar a la Compañía para los cambios que estos susciten. Diversificación geográfica de inversiones y servicios.
Condiciones políticas	Cambios políticos que podrían generar modificaciones en los aranceles, importación de producto, fijación de precios, entre otros.	Continuidad operacional. Impacto en las ventas.	Gestión de los Comités de Alerta y Crisis. Monitoreo permanente de la situación política del país y de indicadores KPI y KRI que permiten medir la exposición relacionada al riesgo político.
Protestas sociales que afecten la seguridad y salud de los trabajadores y activos físicos.	Manifestaciones, protestas y movilizaciones, que afecten la seguridad y salud de trabajadores, y clientes; impacten los activos e instalaciones de la Compañía y alteren la continuidad operacional/comercial.	Seguridad de las personas. Continuidad operacional. Impacto en las ventas y los activos de la Compañía.	Establecer medidas como el teletrabajo, flexibilidad horaria y sistemas de protección de instalaciones. Monitoreo permanente de las manifestaciones y protestas que puedan afectar a la Compañía, emisión de alertas preventivas y reporte de riesgos estacionales. Gestión de los Comités de Alerta y Crisis. Contratación de programas de pólizas de seguros de responsabilidad civil e infraestructura, entre otras.



RIESGOS FINANCIEROS

Son riesgos con consecuencias financieras negativas para el negocio. Obligan a desarrollar mecanismos de gestión y control.

NOMBRE	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	POTENCIAL IMPACTO DEL RIESGO	ACCIONES DE MITIGACIÓN
Tipo de cambio	Exposición a fluctuaciones de tipo de cambio relacionadas principalmente a operaciones de importación de combustibles y lubricantes y créditos internacionales.	Las fluctuaciones de tipo de cambio exponen un riesgo en las posiciones activas y pasivas en moneda extranjera de Copec.	<p>Importación de productos: contratos de forward de muy corto plazo (menos de 30 días) de moneda extranjera con entidades bancarias locales.</p> <p>Créditos Internacionales: Cross Currency Swap y cobertura natural para cubrir el riesgo de tipo de cambio asociado a los créditos internacionales.</p> <p>Como plan de mitigación y por política se cubren todas las transacciones sobre los US \$300.000, con los diferentes instrumentos derivados incluyendo la deuda internacional.</p>
Tasa de interés	Exposición a fluctuaciones en tasas de interés del mercado, que puedan implicar un incremento en el costo de financiamiento.	Las fluctuaciones de tasa de interés exponen un riesgo financiero a la compañía.	<p>Crédito internacional: fijación de tasa en pesos a través de un Cross Currency Swap.</p> <p>Créditos en UF expuestos a volatilidad de la inflación (Intercompany y leasing): la volatilidad de la inflación estaría controlada por el Banco Central.</p>
Precio de combustibles y lubricantes	Exposición a fluctuaciones en el precio de combustibles y lubricantes.	El valor del inventario de combustible de Copec está impactado por las variaciones de precios internacionales.	<p>Control de existencias y mantención de niveles de inventario acotados, que disminuyen el riesgo de exposición.</p> <p>Compras en dólares que incluyen coberturas para cubrir el riesgo de tipo de cambio.</p>



RIESGOS EMERGENTES

Pueden afectar a un sector, industria, país o a la economía global, son derivados de un peligro nuevo, no ocurrido anteriormente, de muy baja probabilidad, pero de un potencial impacto crítico. Son de difícil proyección o evaluación y podrían afectar la sostenibilidad del negocio.

NOMBRE	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	POTENCIAL IMPACTO DEL RIESGO	ACCIONES DE MITIGACIÓN
Riesgos biológicos (Covid-19 y variantes)	Amenazas biológicas (pandemia o epidemia), que restrinjan la movilidad de la población, afecte la salud de los trabajadores y afecte en las operaciones propias, de clientes y/o proveedores.	Salud de las personas. Continuidad operacional. Impacto negativo en las ventas.	Establecer medidas preventivas como el teletrabajo, flexibilidad horaria y medidas de protección para aquellos trabajadores que deban desempeñar labores en terreno (instructivo de medida de protección personal, restricción de vuelos y reuniones presenciales, control de temperatura, disposición de mascarillas y productos de sanitización, distanciamiento social, entre otros).
Cambio climático	Aumento o disminución de la temperatura y alteración de la composición de la atmósfera mundial, puede provocar aumento de los niveles del mar, marejadas y otros eventos climáticos que pueden afectar la continuidad operacional de la Compañía y la salud de los colaboradores. Asimismo, incidir en la preferencia de consumidores por energías más limpias.	Salud de los colaboradores. Aumento en la demanda de energías limpias. Continuidad operacional.	Monitoreo de los riesgos físicos y de transición de acuerdo a las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Declaraciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD por su sigla en inglés). Cartera de proyectos que buscan la transición hacia energías más limpias. Medición de la huella de carbono. Monitoreo permanente indicadores relacionados con el consumo de agua y el aumento de las marejadas, las cuales afectan las descargas de combustibles y lubricantes en nuestras Plantas de almacenamiento.



Protección de la información y ciberseguridad

Nuestra transformación va de la mano con las nuevas tecnologías y la digitalización, necesarias para la innovación y el desarrollo del negocio. Por ello es muy relevante la protección de los datos claves y críticos de la empresa y la ciberseguridad.

GOBERNANZA DE LA CIBERSEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

- **Directorio:**
Responsable de definir las políticas y procedimientos de ciberseguridad, además de realizar el due diligence para controles de ciberseguridad, autorizar la instalación de softwares, proponer iniciativas de ciberseguridad y nuevos controles.
- **Gerente General:**
Vela por la aplicación de las políticas y procedimiento de ciberseguridad.
- **Gerencia de Tecnología:**
Lidera la gestión en materia de ciberseguridad, reportando de forma directa al Gerente General.
- **Área de administración de crisis y riesgo:**
Gestiona los riesgos de seguridad TI y acuerda planes de remediación.
- **Auditoría:**
Controla los procesos del área de TI y acuerda planes de remediación de vulnerabilidades y cumplimiento.
- **Oficial de Ética y Cumplimiento:**
Define la Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales.

Como la seguridad de la información es un activo importante para nuestro negocio, incorporamos un capítulo especial en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad en el Trabajo, que está disponible en la intranet corporativa.

Disponemos del mail seguridadinfo@copec.cl para recibir avisos o alertas de parte de los trabajadores, comprometiéndolos como actores activos de la protección de la ciberseguridad, y de la Mesa de Servicios para recibir incidentes reportados por correo, autoatención y teléfono. También desarrollamos un curso anual obligatorio, que está en proceso de actualización para 2022.

Contamos con tres certificaciones y auditamos nuestra infraestructura de TI y sistemas de gestión de seguridad de la información a través de la consultora externa KPMG. Adicionalmente, implementamos análisis de vulnerabilidad a través de ejercicios de Ethical Hacking.

RESPONSABLES		NOMBRES
Director de Seguridad de la Información		Juan Pablo Camps
Gerente de Tecnología		César Valdés

CERTIFICACIÓN	DETALLE	% DE INFRAESTRUCTURA DE TI QUE SE HA CERTIFICADO
Framework de Ciberseguridad NIST (National Institute of Standards and Technology)	Uso para autoevaluación de seguridad desde el 2018.	100%
Framework de Ciberseguridad CIS (Center for Internet Security)	Uso para autoevaluación de seguridad desde el 2020.	100%
Evaluación de Seguridad externa: Security Scorecard	Uso para autoevaluación de seguridad desde el 2020, analiza lo expuesto al perímetro internet.	100%



RIESGOS DE CIBERSEGURIDAD

Están vinculados a intrusiones, phishing, códigos maliciosos, ataques, entre otros; utilizados externamente para obtener información crítica de la empresa. Pueden afectar la normal operación del negocio.

NOMBRE	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	POTENCIAL IMPACTO DEL RIESGO	ACCIONES DE MITIGACIÓN
Ciberataque o violación a la ciberseguridad de Copec	Potenciales ataques tecnológicos o ciberataques que pueden afectar la operación normal del negocio.	Continuidad operacional y potencial impacto en relaciones comerciales con proveedores y clientes, entre otros.	Gestión de los Comités de Alerta y Crisis. Planes de contingencia, en caso de ocurrir algún evento de este tipo. Análisis de vulnerabilidades, ethical hacking, antivirus, antimalware, firewall, DRP y CSIRT, monitoreo DarkTrace, entre otros

Existen también los comités de Gestión de Demanda, de Validación Técnica, de Cambios y Directivo de Tecnología, los que permiten a la gerencia su coordinación interna, la ejecución de proyectos, la continuidad de la operación y la toma de decisiones.



Capítulo 04

GESTIÓN AMBIENTAL



**ESTACIÓN DE
SERVICIO SAN JAVIER,**
Región del Maule.

Como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad, en la audiencia medioambiente, nos hemos propuesto tres focos de acción: cambio climático, economía circular y biodiversidad, con planes de gestión ambiental que establecen metas e indicadores y un sistema de control y seguimiento (Comité de Sostenibilidad). De esta manera, gestionamos nuestros principales impactos, relacionados con las emisiones atmosféricas, el consumo de energía y combustible, consumo de agua, generación de residuos, descarga de riles y riesgo de ocurrencia de derrames de producto.

Desde un enfoque precautorio, y con el objetivo de cumplir con la normativa vigente, llevamos a cabo un monitoreo constante de nuestros procesos. Para ello implementamos distintas medidas de control, que incluyen la instalación de infraestructura (pretilos de contención, cercos perimetrales, plantas de tratamiento de aguas servidas, entre otros) y la habilitación de equipos de ingeniería (caudalímetros, monitoreos en línea de emisiones y extracciones de agua, entre otros).

En 2021 tuvimos dos filtraciones menores y sin impacto significativo. Un incidente ocurrió en el terminal de productos importados de Quintero, a raíz de la falla de una válvula en la infraestructura de descarga, la que causó una filtración menor, estimada en un litro de petróleo diésel. El segundo incidente también fue en el terminal de Quintero, durante una prueba de presión, donde el equipo a cargo observó un goteo de aceite básico de lubricante en una válvula, con un impacto menor de 100 cc.

Ambos incidentes fueron informados mediante carta a la autoridad marítima, a la Superintendencia de Medio Ambiente (SMA) y a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), quienes solicitaron antecedentes de lo ocurrido en ambos casos, los que fueron respondidos por Copec, sin que haya pronunciamiento de estas entidades.



Carbono neutralidad

EN 2021 UNO DE NUESTROS HITOS fue la Declaración de Cambio Climático.

En el 2050, la mayor parte del Ebitda de Copec vendrá de la comercialización de energías renovables y otros negocios, distintos de la distribución de combustibles fósiles.

El uso masivo de combustibles fósiles como fuente de energía es una de las causas del calentamiento global que amenaza a nuestro planeta y que nos exige, como sociedad, actuar de manera coordinada y consciente.

No tenemos activos en la extracción de combustibles fósiles, sino que nuestra actividad está relacionada con la importación, distribución y venta de energía. Como proveedores de productos y soluciones energéticas estamos convencidos de cuáles son los cambios y cuidados que requiere el planeta y avanzaremos en esa línea, tal como lo comprometimos en nuestra Declaración de Cambio Climático publicada en octubre de 2021.

Nos hemos propuesto una ruta planificada y realista que nos permita, en el tiempo, aumentar la distribución y uso de energías renovables al ritmo necesario, de la mano del desarrollo de nuevas capacidades basadas en otras energías y fortaleciendo la electromovilidad. Esta orientación permite crear planes de transición tomando en cuenta las necesidades de la sociedad, buscando siempre el equilibrio socio-ambiental con el económico.

Medimos nuestra huella de carbono desde 2012 y, a partir de 2015 está certificada según los estándares ISO 14.064/2018 y nos com-

prometemos a lograr la carbono neutralidad de la Compañía antes de 2030, considerando la totalidad de las emisiones de los alcances 1 y 2. En relación a las emisiones del alcance 3, estamos a la espera de los lineamientos de Science Based Target Initiative (SBTI) para la industria del gas y petróleo y así poder definir iniciativas de reducción coherentes con las acciones globales.

Para fortalecer nuestro compromiso climático, estamos en proceso de identificar nuestros riesgos y oportunidades de cambio climático bajo la metodología internacional del Grupo de Trabajo sobre Declaraciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD por su sigla en inglés), que nos ha permitido trabajar en cuatro ejes internos: gobernanza, estrategia, gestión de riesgos y objetivos y métricas.

Un hito relevante durante 2021 fue nuestra participación, en la vigésima sexta Conferencia de las Partes (COP26) realizada en Glasgow, Escocia, que reunió a 120 líderes mundiales y más de 40.000 participantes para conversar y llegar a acuerdos sobre la emergencia climática.





Huella de carbono Copec

Medir nuestra huella de carbono nos permite entender y dimensionar nuestro impacto y, a partir de ello, realizar inversiones y desarrollar proyectos orientadas a su reducción y compensación.

HUELLA DE CARBONO COPEC (TON CO₂ EQ.)

AÑO	EMISIONES DIRECTAS (ALCANCE 1)	EMISIONES INDIRECTAS (ALCANCE 2)	EMISIONES INDIRECTAS (ALCANCE 3)	EMISIONES TOTALES
2019	52.942	32.837	75.689	161.468
2020	43.790	27.400	65.137	136.327
2021	51.265	19.691	81.353	152.309

Para efectos de este reporte consideramos:

Alcance 1: emisiones directas de GEI producidas por nuestra Compañía. Considera consumo de combustibles en: estaciones de servicio; centros de distribución; plantas de combustible; plantas productivas operadas por Copec; transporte marítimo; combustible utilizado por las filiales Arcoprime, Transcom, CSI, Vía Limpia, Copec Voltex, Flux Solar, Emoac y Copec Aviation y la flota de vehículos de Copec. Combustibles utilizados: diésel, gasolinas, gas natural, GLP y light fuel oil.

Alcance 2: emisiones indirectas de GEI producto de la generación de electricidad adquiridas por las unidades de negocio sobre las que tenemos control operativo. Consideramos la electricidad adquirida por estaciones de servicio, plantas de combustibles, plantas productivas operadas por nosotros, centros de distribu-

ción, oficinas, laboratorios y filiales. No considera las instalaciones que cuentan con un PPA de Cerro Dominador.

Alcance 3: emisiones de GEI que no corresponden a nuestra propiedad o control. Considera las emisiones producidas por el transporte de productos por parte de terceros (productos core y no core), alcance 1 y 2 de instalaciones productivas no operadas por nosotros (Hidrosumi, Axxa, Vitoria y Valle Dorado), viajes de negocio y la generación de residuos por parte de estaciones de servicio, plantas de combustible, plantas productivas operadas por nosotros, oficinas, centros de distribución y filiales. Considera los servicios de transporte de Flux Solar y Vía Limpia, realizados por terceros. No consideramos en este cálculo el consumo de combustible de nuestros clientes y tampoco los de nuestros proveedores de combustibles y lubricantes.

OTRAS EMISIONES (TONELADAS) ⁵	2019	2020 ⁶
Nox	1,8	3,4
Sox	0,058	0,04
Compuestos orgánicos volátiles (COV)	51,3	39,4
MP	0,10	0,05
SO ₂	0,058	0,04
CO	2,01	1,6

5. Los datos de otras emisiones son consolidados con fecha posterior al cierre del reporte.

6. Los datos 2020 consideran las emisiones exigidas por normativa en los planes de descontaminación atmosférica. Incluye Plantas TPI, Lubricantes, Concón y Maipú.

En cuanto a avances hacia la carbono neutralidad, durante el 2021 logramos que todas nuestras estaciones de servicio sean carbono neutrales. Esto gracias a distintas medidas, tales como la reducción de consumo energético, la utilización de energía proveniente de generación 100% renovable y la compensación mediante la compra de bonos de carbono de proyectos de energía solar, eólica y conservación forestal en Latinoamérica, que durante el año 2021 alcanzó las 32.094 toneladas métricas de CO₂ equivalente. También por el hecho que las estaciones de servicio de mayor consumo eléctrico operan bajo el régimen de cliente libre y abasteciéndose de energía termosolar a través del contrato con Cerro Dominador.

En relación a nuestro transporte, para 2025 nos comprometemos a desarrollar proyectos que permitan reducir las emisiones con la incorporación de energías renovables en el transporte de carga. Al 2029 compensaremos todas las emisiones que no hayamos reducido previamente en nuestras plantas y transporte (alcances 1 y 2).

A fines de 2021 lanzamos la campaña Mi Huella de Carbono, que permite a nuestros clientes, a través de la aplicación Nuevo, compensar su propia huella de carbono mediante la compra de bonos. ¿Cómo lo hacen? Por cada litro de combustible cada cliente compensa sólo la mitad de su huella de carbono, porque el 50% restante lo aportamos desde Copec en un formato 1+1. Durante 2021, se compensaron en total 1.308 Ton CO₂eq.



Bonos de carbono

Los bonos de carbono para neutralizar el saldo de la huella de nuestras estaciones de servicio y huella de clientes, proviene de los siguientes proyectos:

- Proyecto de conservación forestal en Perú:**
 2.200 especies que habitan en 573.300 hectáreas de selva amazónica, absorben CO₂ de la atmósfera como parte del proceso de fotosíntesis.
- Proyecto eólico Santa Clara, en Brasil:**
 Con 94 turbinas, genera 720 GWh al año de energía limpia, equivalente al consumo eléctrico de 215.000 casas.
- Proyecto Luz del Norte, en Chile:**
 Planta fotovoltaica ubicada en la región de Atacama que permite generar 140 MW, lo que equivale a la energía necesaria para unas 160.000 casas.



Eficiencia energética

Con el fin de reducir nuestro consumo de energía y mejorar su eficiencia, hemos desarrollado proyectos en plantas y estaciones de servicio; además de la optimización del transporte y logística en términos de recorridos y consumo.

En 2021 llegamos a 21 estaciones con aerogeneradores, 10 con paneles fotovoltaicos, cuatro con paneles termosolares y dos con energía geotérmica. Además de 63 que son abastecidas de energía renovable del contrato con Cerro Dominador (en 2021, 61 en régimen), que también cubre los requerimientos de cinco de nuestras plantas.

Al 2025 habremos ejecutado nuestro “Plan de eficiencia energética en plantas y estaciones de servicios” (iniciado en febrero de 2021), cumpliendo con la Ley de Eficiencia Energética mediante el Sistema de Gestión ISO 50.001/2011.

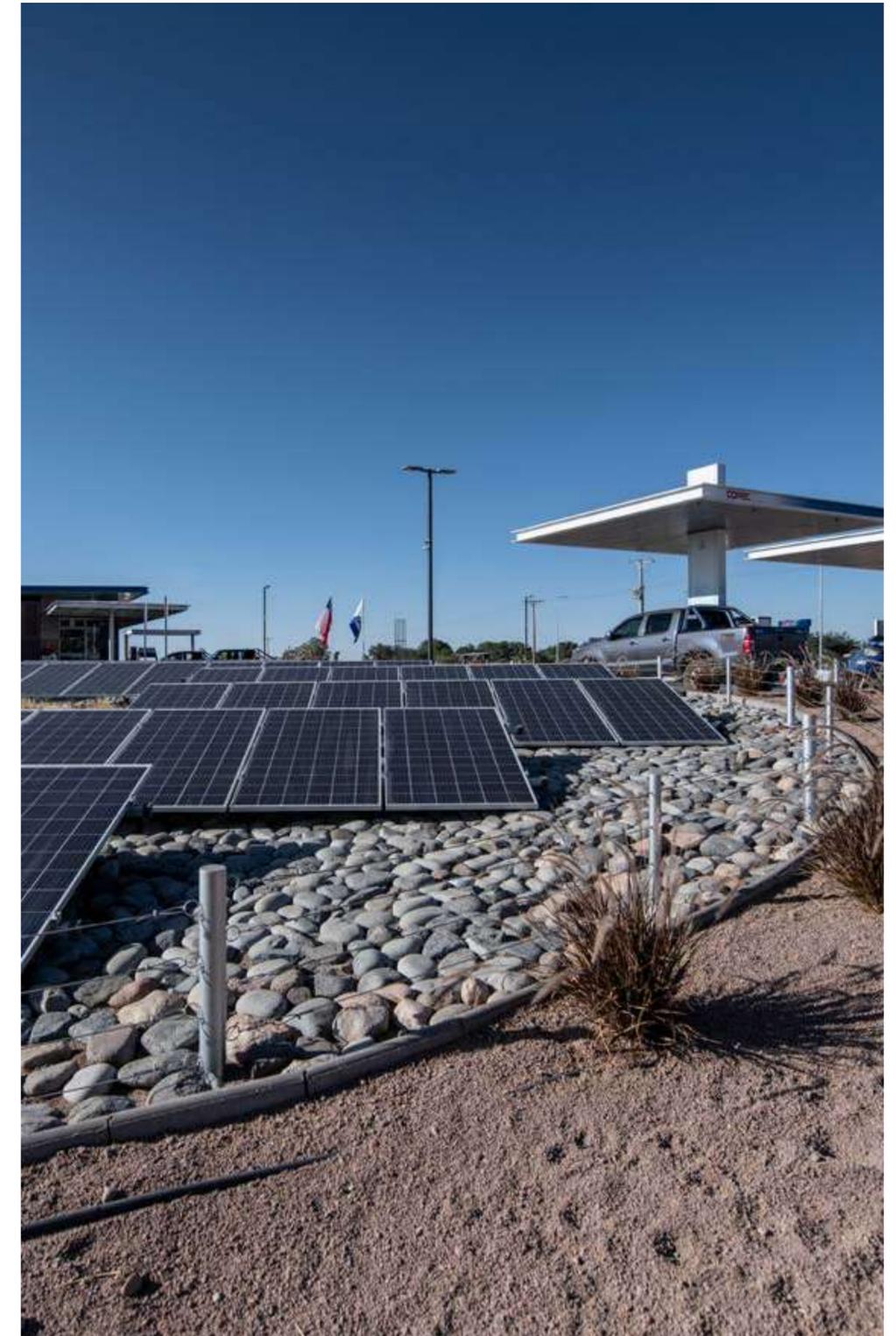
Para el año 2025 tendremos 100% implementado nuestro Plan de Eficiencia Energética para plantas y estaciones de servicio.

CONSUMO DE ENERGÍA EN COPEC⁷

POR TIPO	2020	2021	VARIACIÓN
Consumo de combustible - No renovable (GJ)	1.416.047	1.686.585	19%
Consumo de electricidad (KWH)	67.486.660	73.029.821	8%
Consumo de refrigeración (KWH)	-	-	-
Compras de energía para electricidad, calefacción, refrigeración y vapor (GJ)	242.952	262.907	8%
Autogeneración de electricidad, calefacción, refrigeración y vapor que no se consume (GJ)	-	-	-
Venta de electricidad, calefacción, refrigeración y vapor (GJ)	-	-	-
Total consumo de energía (GJ)	1.658.999	1.949.492	18%

7. No incluimos en esta tabla las categorías de consumo de combustible - renovables, consumo de calefacción y consumo de vapor dado que no aplican a nuestra Compañía.

ESTACIÓN DE SERVICIO CON PANELES FOTOVOLTAICOS
en San Pedro de Atacama, Región de Antofagasta.



Gestión hídrica

Nuestras estaciones de servicio, plantas y oficinas usan agua de la red, agua subterránea o camiones cisterna, con excepción de algunas plantas que utilizan agua de mar para la red contra incendios. El agua residual, principalmente, se descarga a la red pública.

Aunque no tenemos un uso intensivo del recurso agua -nuestro consumo es de 1.624.854 m³-, estamos conscientes del escenario de estrés hídrico que vivimos producto de los impactos del cambio climático y estamos decididos a aportar a los esfuerzos realizados por el país. Por esta razón, asumimos el compromiso de velar por el uso eficiente del agua, generando un plan de acción que establece como meta reducir 30% de nuestro consumo total al 2025, a través de la inversión en tecnología e innovación.

Este plan define tres pilares: asegurar un uso responsable del recurso hídrico en todas nuestras operaciones, innovar para reducir el consumo de agua y la generación de espacios de concientización dirigidos a nuestros trabajadores y clientes.

Durante 2021, por primera vez, realizamos la medición de la línea base del consumo de agua, teniendo como base 2020. En 2022 avanzaremos en algunas mejoras de infraestructura y en proyectos para la reducción del consumo de agua en plantas.

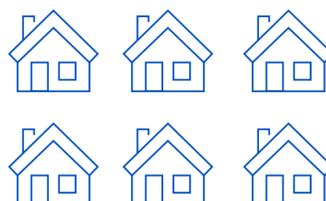
Nuestras estaciones de servicio concentran cerca del 89% del consumo hídrico y allí están focalizados gran parte de nuestros esfuerzos de innovación, desarrollo de tecnología y gestión. Durante 2021 definimos que integraremos

ESTACIÓN DE SERVICIO
CON JARDÍN SECO,
Ovalle, Región de Coquimbo.

 1 estación de servicio

  8 casas

El consumo hídrico de 1 estación de servicio equivale al de 8 casas

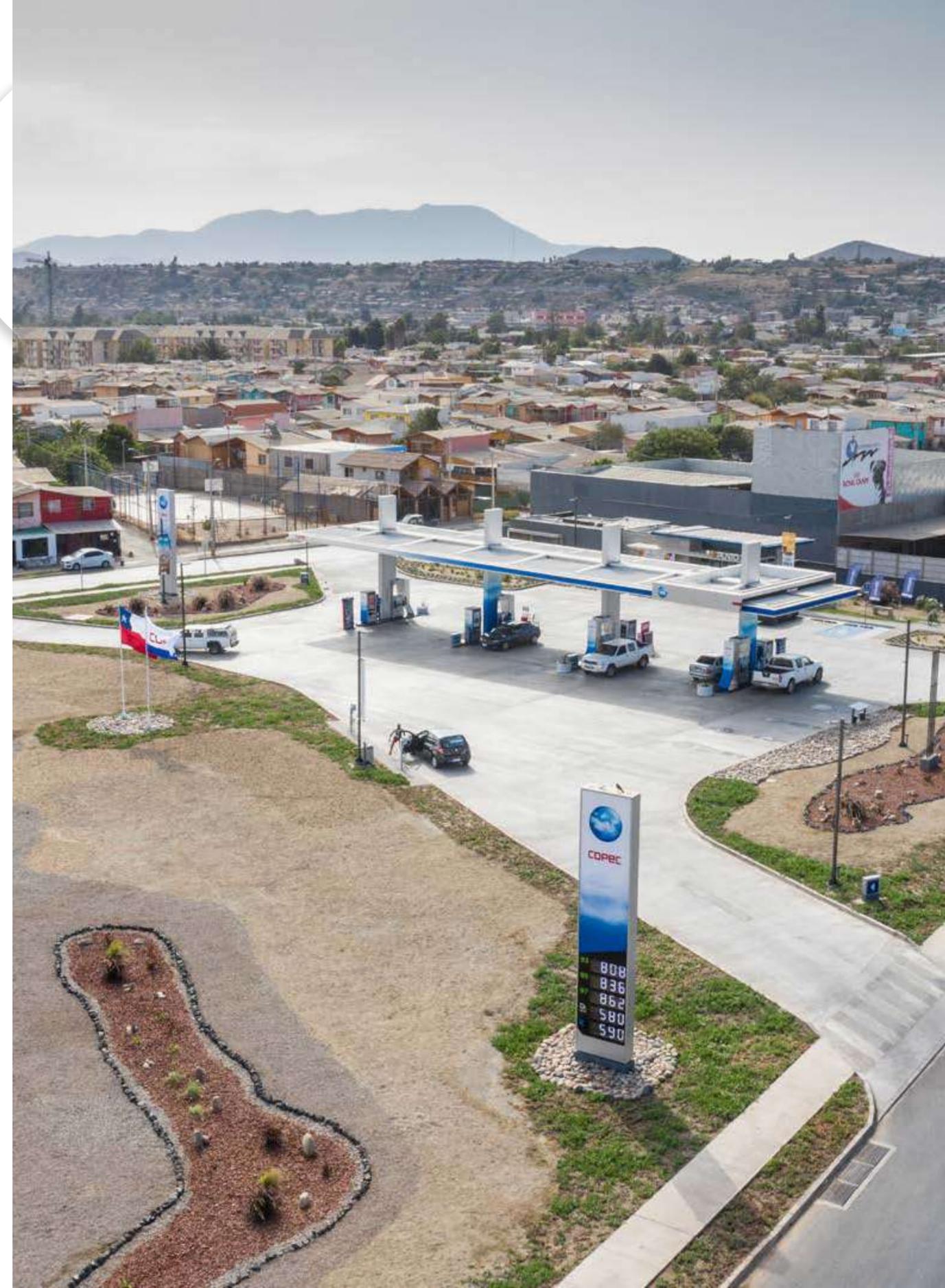


CONSUMO DE AGUA ^{8 y 9}

M ³	2019	2020	2021
Agua superficial			
Agua subterránea	297.854	361.610	396.626
Agua marina	975	975	975
Agua producida (incluye reutilizada)			
Suministro de agua privado	1.143.379	1.106.301	1.227.253
Agua de zona de estrés hídrico			
TOTAL	1.442.208	1.468.886	1.624.854

8. Del total declarado, la cantidad de consumo en zonas con decreto de escasez hídrica corresponde a 737.632 m³.

9. No incluimos en esta tabla la categoría de agua superficial dado que no aplica a nuestra Compañía.





TIPO DE AGUA EXTRAÍDA

M ³	2019	2020	2021
Agua extraída de agua dulce	1.441.232	1.467.912	1.623.879
Agua extraída de otras aguas	975	975	975
TOTAL	1.442.207	1.468.887	1.624.854

el paisajismo sustentable en la etapa de diseño de todas nuestras estaciones de servicio, según la geografía local.

Actualmente, contamos con nueve estaciones de servicio con jardines sustentables y construimos la primera estación interurbana sin césped, en La Serena, incluyendo plantas xerófitas y piedras decorativas. Durante 2022 rediseñaremos el paisajismo de 160 estaciones de servicio, que representan el 70% del consumo total de la red de estaciones de servicio Copec, estimando una reducción en el consumo de agua de 10%. Comenzaremos por aquellas que están ubicadas en zonas de escasez hídrica.

Hemos implementado tecnología que permite la reutilización de agua en los equipos de lavado, lo que nos ha permitido reducir 70% del consumo de agua respecto de los puntos que no cuentan con esta tecnología. Nuestro plan es reemplazar todos los equipos

de lavado para 2025.

Para el tratamiento de aguas servidas, hemos implementado en 48 estaciones de servicio un sistema que permite reutilizar el agua para riego de los jardines. En ocho de ellas, lo hacemos a través del tratamiento biológico con lombrices de tierra, que permiten remover el 99% de los contaminantes y reutilizar el agua para el riego (Norma Chilena 1333/78), además de obtener humus, un fertilizante natural con alto valor nutricional. En las 40 restantes, utilizamos el sistema de lodos activados, el cual nos permite tratar el agua servida a través de microorganismos, principalmente bacterias.

En términos de vertido, el Decreto Supremo 90/2000 nos regula en relación a los límites de descarga de hidrocarburos. De forma excepcional, en algunos procesos de mantención, pruebas de redes contra incendios o cuando hay excesos de lluvia puede haber presencia de trazas de hidrocarburos en aguas residuales. Para estos casos excepcionales, contamos con una cámara separadora y monitores constantes, lo que nos permite dar cumplimiento a la normativa, muy por debajo de los límites permitidos.



● **ESTACIÓN DE SERVICIO CON JARDÍN SECO,**
Sierra Gorda, Región de Antofagasta.

Economía circular

Los compromisos basados en economía circular nos ayudan a reducir las emisiones asociadas a la generación y tratamiento de residuos, a través de soluciones innovadoras. Nuestra meta es ser una empresa cero residuos (Zero Waste) al 2029, en las operaciones asociadas a nuestras plantas, estaciones de servicio y tiendas de conveniencia Copec (incluyendo las operaciones de Pronto y Punto). Trabajaremos con nuestros proveedores, especialmente pymes, acompañándolos y ayudándolos a transitar hacia una operación sin residuos e incorporaremos principios de sustainable sourcing, junto con iniciativas de reúso en categoría de bebestibles y alimentos preparados, de cierre de ciclo de orgánicos y de reciclaje para los productos y servicios que ofrecemos en nuestras tiendas de conveniencia.

Generamos residuos peligrosos y no peligrosos producto de los procesos propios de nuestra operación, del uso doméstico y de las actividades de mantención; tanto en las plantas de almacenamiento de combustibles y lubricantes como en estaciones de servicio. Dichos residuos son gestionados por empresas calificadas y certificadas.

Definimos, para todas nuestras operaciones, planes y metas de reducción y revalorización de los residuos operacionales peligrosos y no peligrosos. Durante 2021 comenzamos a trabajar en pilotos en nuestras plantas en Pureo (Calbuco), Bluemax (Maipú, RM), Maipú (RM) y Guayacán (Coquimbo).

Resultados pilotos 2021

PLANTA PUREO:

Total residuos gestionados: 11,9 toneladas

Total residuos valorizados: una tonelada

PLANTA BLUEMAX

Total residuos gestionados: 64,6 toneladas

Total residuos valorizados: 64,2 toneladas

PLANTA MAIPÚ

Total residuos gestionados: 72,4 toneladas

Total residuos valorizados: 0 toneladas

PLANTA GUAYACÁN

Total residuos gestionados: 169,1 toneladas

Total residuos valorizados: 0,7 toneladas

Logramos que un 61% de los 203.000 cambios de aceite que se realizaron en la red Lub se hicieran con un sistema de venta a granel dejando así de utilizar envases plásticos de lubricantes en todas estas ventas.

En 14 estaciones de servicio hemos logrado lo mismo respecto de la venta de aguas (distribución a granel) y desarrollamos un piloto de recuperación de los envases de aguas para la revalorización de los mismos, convirtiéndolos en maceteros instalados en las mismas estaciones de servicio y en juegos infantiles para tiendas Pronto. El programa logró reciclar 0,84 toneladas de plástico.

ORNAMENTACIÓN
hecha con material reciclado.

ACEITE DE LUBRICANTES Y AGUAS A GRANEL

100%

de las estaciones de servicio cuentan con sistema de venta a granel.

61%

de los cambios de aceite realizados con lubricante a granel.

62.000

envases de plástico ahorrados:
9,72 ton de plástico
(considerando envases de 1lt.).





Otro desafío que nos hemos propuesto es reducir el plástico que generan los cerca de 4.000 revendedores de lubricantes, comerciantes pequeños del ramo que compran a nuestros distribuidores oficiales. En este ámbito, durante 2022 trabajaremos en impulsar la venta a granel, además de incentivar, a través de un sistema de reconocimiento y sellos, que cuenten con una bodega autorizada para el reciclaje de los envases.

En 2021 la planta Bluemax logró revalorizar el 100% de los residuos, a través de la implementación de distintos procesos para reutilizar, reciclar, compostar y usar como combustible el 100% de los residuos generados en la fabricación de este producto, siendo así la primera planta 0 residuos de nuestra Compañía. Este importante logro fue acompañado con un hito de alta sensibilización interna, en el Día del Reciclaje, en que entregamos mobiliario para nuestras instalaciones 100% hecho con residuos plásticos generados en nuestra planta, gracias al trabajo de la Fundación Revalora.

TIPO DE RESIDUOS	TON
Plástico	40
Cartón	282
Vidrio	9,1

TIPO DE ELIMINACIÓN DE RESIDUOS (TON) ¹⁰	2020		2021	
	PELIGROSO	NO PELIGROSO	PELIGROSO	NO PELIGROSO
Eliminación por reutilización	-	-	-	-
Eliminación por reciclaje	-	189	-	364
Eliminación por compostaje	-	20	-	-
Eliminación por recuperación (incluida la recuperación energética)	-	-	-	-
Eliminación por incineración (con recuperación energética)	-	7	-	-
Eliminación por incineración (sin recuperación energética)	-	-	-	-
Eliminación en vertederos	-	-	-	-
Eliminación por almacenamiento	-	-	-	-
Otras operaciones de valorización	-	-	-	-
Otros métodos de eliminación	351	1.024	1.430	5.045
TOTAL	351	1.240	1.430	5.409

10. La categoría de eliminación por inyección en pozos profundos no se incluye en esta tabla dado que no aplica a nuestra Compañía.





Biodiversidad

Las acciones en materia de biodiversidad apuntan a la regeneración de ecosistemas y su capacidad de contribuir a la resiliencia climática y a la conservación de especies. Nuestro objetivo transversal es generar un impacto neto positivo al 2039 y construir una trayectoria para ello. Es prioritario migrar hacia proveedores que adhieran a este compromiso e invitar a los actuales a sumarse a esta transición.

Seguiremos colaborando y apoyando la investigación y desarrollo de nuevas tecnologías y avanzaremos en la protección y conservación de 39 ecosistemas en todo el territorio nacional, tal como lo hacemos actualmente con los humedales La Chimba, en Antofagasta, y El Bato, en Quintero. Con este fin firmaremos convenios o alianzas público-privadas o entre privados.

Desde 2018 trabajamos con Fundación Kennedy para la recuperación y conservación del Humedal Aguada La Chimba, ubicado en el sector norte de la ciudad de Antofagasta. Este lugar destaca por su valor en materia de biodiversidad, registrando más de 60 especies entre flora vascular,

algas, invertebrados, peces, reptiles, aves y mamíferos. La especie más emblemática, por ser endémica, es el peque o caracol de la Chimba (*Heleobia chimbaensis*).

En 2021, en coordinación con autoridades y con la comunidad, instalamos corta tránsitos, con el fin de controlar y mitigar algunas amenazas, favoreciendo la recuperación de importantes áreas del humedal. Continuamos con la capacitación y formación del primer grupo de monitores del humedal para entregarles herramientas necesarias para la vigilancia y coordinación de actividades de difusión y educativas.

Con el fin de sensibilizar sobre la importancia de la conservación del humedal, sus amenazas y cuidados, realizamos actividades de limpieza y charlas, además de jornadas de observación de las especies que hacen único a este ecosistema, como las aves migratorias que llegan desde el hemisferio norte. Durante los meses de restricción de la pandemia, mantuvimos contacto online con autoridades y vecinos. También pusimos en marcha una

plataforma virtual que permite visitar el humedal de manera remota, e incorpora juegos educativos para niños y niñas, los que fueron ocupados por docentes en actividades escolares.

Durante 2021 realizamos nueve charlas informativas, seis actividades de limpieza y tres actividades de educación sobre la relevancia de la conservación del Humedal Aguada La Chimba.



● **EN DICIEMBRE DE 2021 ACTIVAMOS UN CONVENIO CON FUNDACIÓN KENNEDY** para la conservación y protección de ecosistemas.

El Humedal Aguada La Chimba, único de la zona desértica, fue declarado Santuario de la Naturaleza en 2020, y primer Humedal Urbano de la Región de Antofagasta por el Consejo de Ministros para la Sustentabilidad en 2021.



Capítulo 05

EXPERIENCIA DE CLIENTES

Estamos al servicio de nuestros clientes las 24 horas del día, durante todo el año. Ellos nos mueven y desafían día a día para innovar. A ellos queremos entregar una experiencia inolvidable y de calidad. Por eso nos preocupamos por los detalles, con énfasis en la amabilidad, la disponibilidad y la agilidad, demostrando nuestra pasión por las personas y el servicio.

Fidelización

A comienzos de 2021 lanzamos nuestro programa de fidelidad Full Copec, que está dirigido a nuestros clientes de tiendas y estaciones de servicio. Este programa busca entregar beneficios a nuestros clientes personas, a través de un sistema de acumulación de puntos, promociones exclusivas y recompensas por cumplir "misiones".

Este programa, además contempla alianzas con programas de otros comercios, como son:

Con el objetivo de mantener informados a nuestros clientes sobre las iniciativas de sostenibilidad de Copec, durante 2021 desarrollamos un newsletter que enviamos mensualmente a los email autorizados por ellos.

CLIENTE USANDO
aplicación Nuevo.

Alianza con Puntos Cencosud

Permite el intercambio de puntos entre ambos programas de fidelización, ampliando las posibilidades de canje de productos y beneficios. Junto a ello, los clientes de la membresía Jumbo Prime tienen un cupón semanal de \$25 de descuento por litro de combustible, pagando con la aplicación Nuevo Copec.

Nueva alianza con LATAM Pass:

Da término al anterior programa Mundo Copec LATAM Pass, que permitía la acumulación directa de millas con el consumo de combustible y compras en tiendas Pronto. El cambio fue efectivo a partir del día 31 de enero de 2022 y el nuevo acuerdo permite la transferencia bilateral de millas LATAM y puntos Full.

Programas TaxiAmigo y Camionero Amigo

Entregan beneficios exclusivos en nuestras estaciones de servicio de todo el país, para taxis y colectivos -inscritos en el Ministerio de Transporte-, así como camioneros en una red de 19 estaciones de servicio de carretera más la red de Pronto.



Digitalización

A FINES DE 2021, MUEVO
contaba con casi dos millones
de clientes registrados.

El camino de la digitalización en Copec para mejorar la experiencia de los clientes y empresas, tuvo grandes avances en 2021.

Seguimos potenciando la App Muevo para entregar más beneficios a nuestros clientes. Pusimos a su disposición el historial de cargas y compras, promociones y cupones, además de integrar el programa de fidelización Full. Incentivamos también su uso como canal de comunicación, promoviendo a través de ella evaluaciones del servicio para lograr información y feedback de los clientes y medir, así, sus grados de satisfacción. Han tenido buena recepción el buscador de estaciones de servicio, con sus precios, el pago y carga en línea y los cupones de descuento en combustibles.

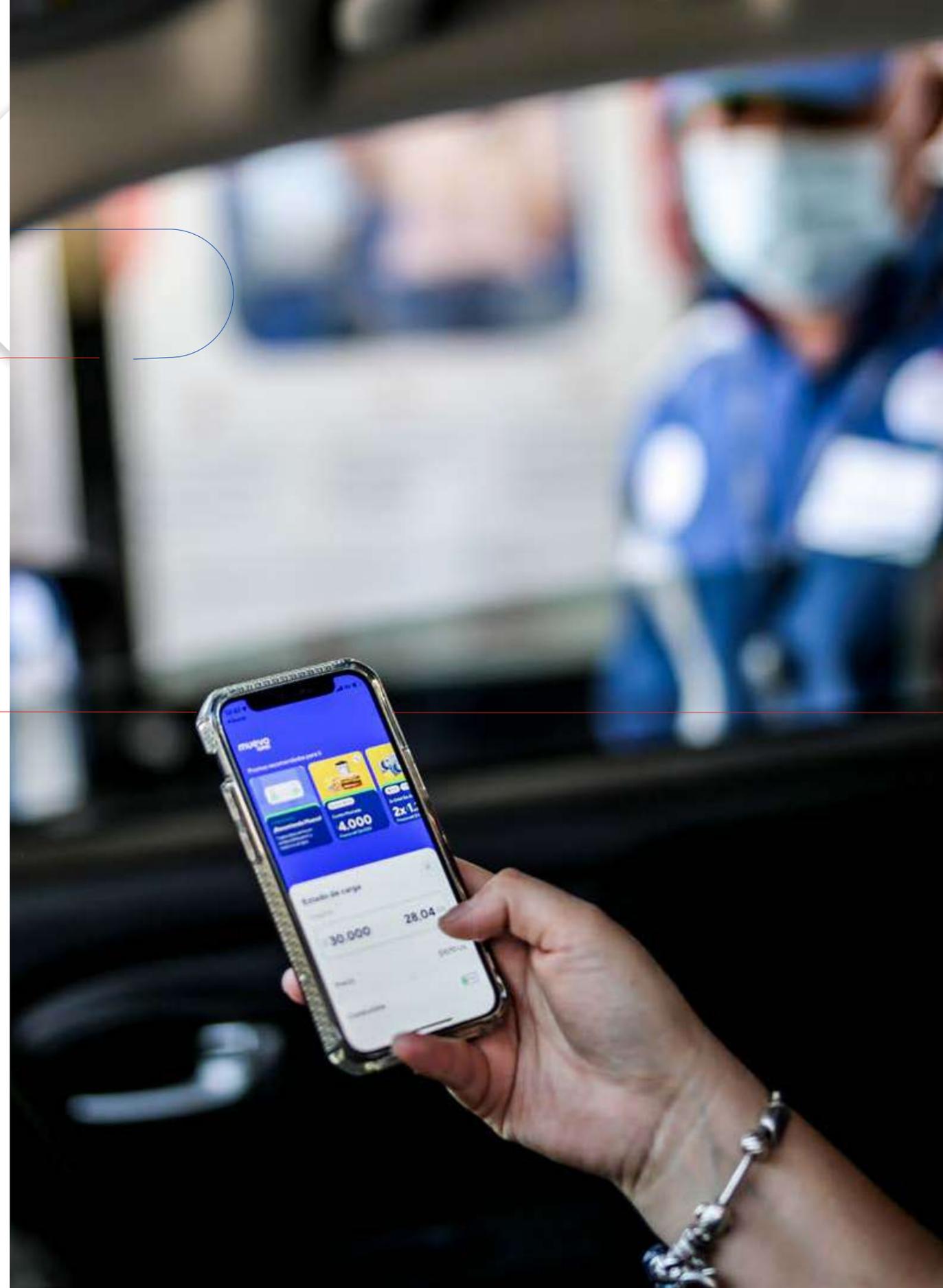
La App Muevo ha continuado con su crecimiento sostenido y al cierre de 2021 contábamos con casi dos millones de clientes registrados, de los cuales más del 50% ha hecho compras con la App, principalmente en carga de combustible y consumo en tiendas Pronto. En diciembre de 2021, un 11% del total de transacciones en combustibles y un 5% de las de tiendas Pronto y Punto fueron realizadas a través de Muevo. Alcanzamos un 92% de satisfacción neta en la encuesta hecha al finalizar la transacción.

Un hito relevante de 2021 fue la puesta en marcha del programa de compensación Mi Huella de Carbono, con el que facilitamos a nuestros clientes la opción de compensar, a través de bonos de carbono, el impacto de su huella, generada por la carga de combustible. A través de la App Muevo nuestros clientes compensan el 50 % de su huella y nosotros aportamos el 50% restante.

En tanto, a través de la App Muevo Empresas, entregamos una solución digital para compañías de distinto tamaño que cuentan con flotas de vehículos. La aplicación entrega funcionalidades diseñadas para un mayor control y flexibilidad, permitiendo el pago sin contacto, con un registro completo que facilita la administración del gasto de combustible. Durante 2021 crecimos 139% en cuentas activas con 17.970 clientes registrados y 335% en volumen de venta. Obtuvimos un 87% de satisfacción neta en la encuesta post transacción.

Nuestra tienda virtual (www.tiendacopec.cl) siguió consolidándose, contando ya con ocho grandes categorías para satisfacer las necesidades de nuestros clientes: libros, moda y accesorios, hogar, temporada verano/invierno, tecnología, viajes y outdoor, movilidad y mascotas. Así durante 2021 superamos los 83.000 pedidos.

Adicionalmente, con el fin de estar más cerca de las personas y acompañarlas en su movimiento, lanzamos a través de la aplicación Spotify, un canal propio de Copec, con siete playlist diferenciadas en temáticas como “Pega y Play”, “iDe Ruta!” o “Lleno de 95”. Cada una de estas listas cuenta con un ícono ilustrado por el reconocido diseñador gráfico Alberto Montt.



Gestión de satisfacción y reclamos

**EN LLÁMAMOS
ESTAMOS 24/7**
disponibles para atender las
consultas de los clientes.

Gestionar los reclamos, sugerencias o consultas de nuestros clientes es una prioridad que está relacionada directamente con su satisfacción y con el cumplimiento de nuestra promesa de ser “primeros en servicio”.

Tenemos distintos canales para poder escuchar a nuestros clientes, tales como contacto telefónico, WhatsApp, formulario web, chat y redes sociales.

Durante 2021 avanzamos hacia la autoatención, con tecnología más avanzada que nos permita dar respuestas más rápidas, en línea y que respondan a las solicitudes de nuestros clientes.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES	2020	2021
Nº de casos ingresados por canal "Llámanos"	84.633	117.000
Nº de reclamos recibidos	59.747	88.764
Nota a las soluciones entregadas	6,3	6,4
Días promedio de solución	7,1	4,0
% de clientes satisfechos con la solución	44%	53%
% de resolución en línea de los reclamos	-	78%

Durante 2021, si bien aumentó el número de reclamos en un 49%, los días promedios de resolución disminuyeron de 7 a 4, incrementando en 20% el porcentaje de clientes satisfechos con la solución.





Capítulo 06

EQUIPO AMPLIADO



Trabajadores

Nuestra propuesta de valor sólo es posible gracias al equipo ampliado, compuesto por los trabajadores, concesionarios y atendedores, transportistas y conductores, distribuidores, contratistas y proveedores, siendo todos aliados estratégicos en el liderazgo en términos de calidad y excelencia de nuestras estaciones de servicio.

Buscamos inculcar en ellos un compromiso profundo con la excelencia y la conciencia respecto a su rol en el país y su sociedad. Fomentamos un diálogo cercano, en base a instancias de apoyo y asesoría, además de impulsar espacios de formación y una preocupación contante por la salud y seguridad, indispensable para cumplir con nuestra promesa de servicio. Un aspecto central también es la adhesión a nuestros lineamientos éticos.

Nos hemos propuesto fortalecer el desarrollo personal y profesional de forma inclusiva y en igualdad de oportunidades. La Gerencia de Gestión Humana es el área responsable de promover la cultura organizacional necesaria para avanzar en los objetivos estratégicos y cumplir nuestro propósito.

Nuestros desafíos son las nuevas formas de trabajo, promover una cultura de aprendizaje, fortalecer la experiencia del trabajador, desarrollar el liderazgo y avanzar hacia nuevos modelos de evaluación de desempeño, que hagan eco a nuestra transformación y colaboración. Además de fidelizar y potenciar el talento interno.

1.240
trabajadores

30%
de trabajadores mujeres.

97%
de trabajadores con contrato indefinido, tanto hombres como mujeres.

77%
de ofertas de trabajo fueron ocupados por trabajadores internos.

97%
de trabajadores cubiertos por Contrato Colectivo (no cubre a los gerentes).

2,2
es el ratio entre el salario mínimo de Copec y el salario mínimo del país.



12%
de trabajadores en zona norte.

78%
de trabajadores en zona centro.

66%
de nuestros trabajadores se encuentran en la Región Metropolitana.

9%
de trabajadores en zona sur.

96%
de trabajadores nacionales.

3%
de trabajadores venezolanos.

0,8%
de trabajadores en situación de discapacidad.

21%
de trabajadores con menos de 30 años.

38%
de trabajadores entre 30 y 40 años.

36%
de trabajadores tiene menos de tres años de antigüedad.

28%
de trabajadores tiene más de 12 años de antigüedad.

9,5
años de antigüedad promedio de hombres.

6,6
años de antigüedad promedio de mujeres.

Ratio ingreso más alto/ingreso más bajo del rol público:

8,97
veces en mujeres y

11,52
en hombres.

100%
de trabajadores con jornada laboral completa.

8%
de rotación.

4%
de rotación voluntaria del total de la Compañía.¹¹

11. Incluye renuncias voluntarias, jubilación anticipada o fallecimiento.



Cultura Copec

Para enfrentar los nuevos desafíos y proyectando los objetivos futuros de Copec, hemos hecho cambios estructurales en la Gerencia de Gestión Humana, creando un área de Cultura y Cambio, a cargo de instaurar y desarrollar la mentalidad, conductas y prácticas necesarias para el crecimiento de la Compañía. Esto, para promover y liderar la gestión del cambio, a través de programas como Diversidad e Inclusión, Voluntariado Corporativo, Reconocimiento y Modelo de Equipos Distribuidos (trabajo híbrido), que comenzaron su implementación a fines de 2021.

Clima laboral

Uno de nuestros objetivos permanentes es mantener un buen clima laboral en la organización. Para medir esto, realizamos una evaluación periódica, a través de una encuesta de percepción, que nos permite identificar oportunidades de mejora.

En la medición de 2021 participaron 88% de los trabajadores y obtuvimos excelentes resultados, con aumentos en los indicadores de confianza y compromiso, manteniéndose alto el de felicidad.

Para mejorar las comunicaciones internas, actualizamos nuestra intranet y lanzamos en diciembre la nueva App Somos Copec.

Aumentamos nuevamente nuestro índice global, superando en 3,7 puntos los resultados de 2020. Esto confirma el gran compromiso de la Administración con nuestros trabajadores.

SATISFACCIÓN LABORAL	2021		
	MUJER	HOMBRE	TOTAL
Número de trabajadores participantes	324	763	1.087
Satisfacción global Copec	85,3	84,3	84,6
Meta de satisfacción segmentada por sexo	80	80	80
Indicador confianza	92,4	92,8	92,7
Indicador compromiso	86,4	84,9	85,4
Indicador felicidad	87,3	86,9	87

LA CREACIÓN DEL ÁREA DE CULTURA Y CAMBIO
fue uno de los hitos de Gestión Humana.



Nuevas formas de trabajo

Un desafío importante en materia de cultura es la adaptación a las nuevas formas de trabajo remoto producto de la pandemia, sin perder la cercanía y sentido de pertenencia. Durante 2021 trabajamos en un modelo de equipo distribuido, con apoyo de una asesoría externa. Esta modalidad de trabajo híbrido nos permitirá combinar días de trabajo remoto con otros en los que cumpliremos labores presenciales, que hemos visto como una buena práctica en diferentes industrias y que nos permitirá implementar en Copec un esquema de trabajo en el largo plazo que sea capaz de equilibrar dos elementos fundamentales:

- Mantener la presencialidad para fomentar el sentido de pertenencia, las relaciones personales, la colaboración y los factores culturales propios de nuestra Compañía.
- Tener la flexibilidad para trabajar y coordinarnos con nuestros equipos, mejorando la calidad de vida de nuestros trabajadores y manteniendo el éxito de la gestión por objetivos.

En septiembre de 2021 implementamos el Modelo de Retorno Flexible, sustentado en cuatro pilares: voluntariedad, flexibilidad y adaptación, colaboración y sentido de pertenencia. Este proceso implicó la distribución de las plantas del edificio Isidora y de oficinas regionales, considerando medidas preventivas respecto del aforo y bloqueo de asientos para mantener la distancia física, siempre teniendo como principal foco la salud y bienestar de los trabajadores de la Compañía.

Liderazgo

El liderazgo fue otro foco en 2021. Desarrollamos el programa Líderes PRO, que busca instalar una cultura de liderazgo transversal en todo Copec, homologando estas experiencias entre los trabajadores y para que respondan a los desafíos actuales y del futuro, generando un impacto positivo en las personas, equipos, proyectos y resultados de la Compañía.

Pilares del perfil del Líder PRO

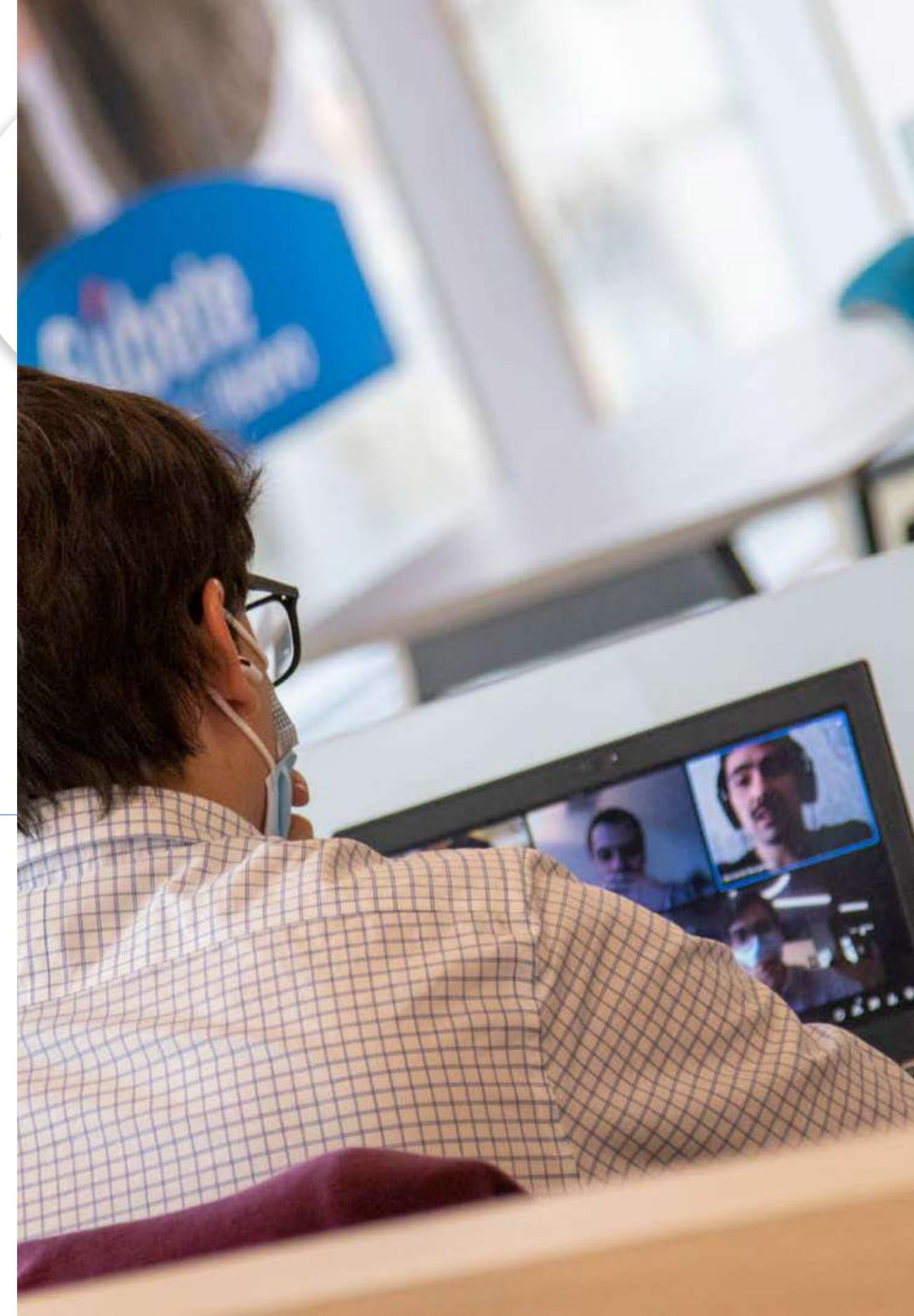
- Impulsa una estrategia que inspira.
- Aprende y promueve el aprendizaje para todos.
- Construye redes colaborativas.
- Potencia el desarrollo de las personas.

EL TELETRABAJO Y EL MODELO DE RETORNO FLEXIBLE

marcaron la forma de trabajar en Copec y sentó las bases del Modelo de Equipos Distribuidos.

El programa tuvo cuatro ciclos formativos de una duración de dos meses cada uno para cada pilar del perfil del Líder PRO. Cada ciclo tiene cápsulas de aprendizaje durante el primer mes y un laboratorio para realizar ejercicios e intercambiar aprendizajes en el segundo mes. Finalmente, cada ciclo termina con una práctica, que consiste en actividades y ejercicios concretos con el equipo directo.

Durante 2021, en el Programa Líderes PRO participaron todos los y las líderes con personas a cargo en Copec. En promedio, la participación fue del 92% y la evaluación del programa de 71% (NPS).





Bienestar

En materia de bienestar y calidad de vida laboral, contamos con un conjunto de beneficios transversales para toda la Compañía, que adecuamos y mejoramos según el perfil y necesidades de nuestros equipos.

Beneficios Copec

- Flexibilidad horaria, con cinco sistemas de horario distintos para escoger, para la modalidad presencial.
- Permisos sin goce de sueldo por un período máximo de tres meses.
- Postnatal flexible, que reduce la jornada laboral de las madres en dos horas hasta los dos años de edad del hijo o hija, además de entregar a los padres cinco días hábiles adicionales al post-natal ya previsto por la ley.
- Programa previsional, que entrega asesoría y apoyo a aquellos trabajadores que están a 10 años de su edad de jubilación.
- Talleres extraprogramáticos vía telemática, como yoga, cocina y acondicionamiento físico, entre otros.
- Bicicletero.
- Descuento en carga de combustibles.
- Programa de beneficios flexible TUS Puntos, que permite a los trabajadores acumular puntos en distintas actividades o campañas que luego pueden canjear dentro de un catálogo de beneficios (tiempo libre, experiencias, entre otros).
- Días de permisos adicionales a los legales, por muerte de cónyuge o conviviente civil, muerte por hijo, matrimonio, nacimiento o adopción, cumpleaños del trabajador, entre otros.
- Seguros por muerte natural, accidental, en ejercicio de sus funciones y gastos médicos por accidentes.
- Préstamos de libre disposición sin interés y reajutable según UF.
- Reconocimiento por años de servicio.
- Celebraciones por fechas especiales, como Aniversario Copec y Navidad.
- Asignación de sala cuna para hijos de trabajadoras, cuota mortuoria, bono por feriado.
- Becas de estudio nacionales e internacionales para trabajadores.
- Asignación de estudios para cónyuges y convivientes civiles.
- Premio a la excelencia académica para hijos universitarios.
- Convenios con distintas empresas.
- Club Copec con infraestructura para actividades deportivas, recreativas y de esparcimiento.



Durante 2021, entregamos un total de \$1.043.854.669 en ayudas sociales para los trabajadores, incluyendo becas, bonos y reembolsos.



Adicionalmente, nuestros trabajadores tienen la opción de adherir a un programa de bienestar que es cofinanciado por Copec y por el 3% del salario bruto de cada trabajador inscrito. Es un programa voluntario que tiene dos focos de apoyo: social y salud.

Durante 2021, el programa de bienestar tuvo 82% de cobertura entre los trabajadores de Copec, hijos, cónyuges y convivientes civiles (aporte mensual) y padres (sin costo).

Trabajamos en el diseño de un modelo de beneficios flexibles que responde a la diversidad de trabajadores y que implementaremos en 2022.

Programa de Bienestar:

BENEFICIOS EN SALUD

- Convenios con isapres, farmacias, ópticas, Liga Chilena contra la Epilepsia, Fundación Arturo López Pérez, clínicas y hospitales.
- Seguro complementario de salud.
- Beneficio dental.
- Carta de resguardo.
- Préstamos médicos.

BENEFICIOS SOCIALES

- Beneficio de asignación semestral por educación desde jardín infantil hasta educación superior, incluyendo preuniversitario.
- Ayuda especial para trabajadores con hijos con discapacidad.
- Asignación por educación (premio trabajadores que terminan sus estudios de pre y post grado), nacimiento y matrimonio.
- Préstamos de libre disposición y para vivienda.
- Centro recreacional en El Quisco y departamento en Merced.

Compensaciones

En 2021 realizamos un proceso de difusión para alta gerencia, gerencia y jefaturas de la Política de Compensaciones, con el fin de mejorar su comprensión y aportar en términos de transparencia y equidad interna. El desafío para 2022 es avanzar en la sociabilización a todos los trabajadores, a través de videos explicativos de la política y visitas a las dependencias de Copec.

EQUIDAD SALARIAL	2020		2021		
	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	TOTAL
Salario inicial Copec	726.138	714.536	740.661	740.661	740.661
Salario promedio Copec	2.033.674	2.786.586	2.310.734	3.050.934	2.825.889
Salario mínimo Chile	326.500	326.500	337.000	337.000	337.000
Relación salario inicial Copec y mínimo Chile	2,22	2,19	2,2	2,2	
Relación salario promedio Copec y mínimo Chile	6,23	8,53	6,86	9,05	
Ingreso más alto RG/Ingreso más bajo ¹²	8,68	10,89	8,97	11,52	

12. Consideramos sólo las remuneraciones de los trabajadores pertenecientes al rol público (trabajadores que no pertenecen a la Alta Gerencia y Gerencia de la Compañía).

Diversidad e inclusión

Reconocemos la diversidad como un valioso capital, fomentamos en nuestros trabajadores un trato respetuoso entre ellos y con quienes nos vinculamos. Gracias a la diversidad nuestros equipos aportan desde distintas visiones que alimentan nuestro espíritu innovador y nos permite contar con los mejores talentos en base a sus méritos y compromiso.

En 2021 materializamos este compromiso en nuestra Política de Diversidad e Inclusión, entregando directrices generales para directores, ejecutivos y trabajadores sobre principios de respeto de la diversidad, equidad, rechazo a la discriminación arbitraria y clima de confianza, apertura y honestidad.

A partir de esta política diseñaremos programas y planes de acción, estableciendo metas y acciones concretas orientadas a los grupos de especial protección que incluyen género, personas con discapacidad, miembros de la comunidad LGBTIQ+, inmigrantes, pueblos originarios y las minorías en general. Adicionalmente, la política establece sanciones para todo acto de hostigamiento, acoso, maltrato o conductas abusivas tanto físicas, como verbales o visuales.

DENUNCIAS DE ACOSO LABORAL Y SEXUAL

	2020	2021
Número de denuncias recibidas a través del Canal de Reporte Ético vinculadas con acoso laboral.	1	2 ¹³
Número de denuncias recibidas a través del Canal de Reporte Ético vinculadas con acoso sexual.	0	0
Número de denuncias recibidas a través de la Dirección del Trabajo vinculadas con acoso laboral.	-	0
Número de denuncias recibidas a través de la Dirección del Trabajo vinculadas con acoso sexual.	-	0
Número de denuncias investigadas	1	2

13. De las dos denuncias, una no fue admisible y en la otra se implementaron medidas correctivas.

Para el correcto seguimiento de la política y los programas definidos, articulamos un Comité de Diversidad e Inclusión presidido por el gerente de Gestión Humana y con un representante de cada una de las gerencias de Copec, la Oficial de Ética y Cumplimiento Corporativo y la encargada de Diversidad e Inclusión.

La encargada de Diversidad e Inclusión es la responsable de velar por el cumplimiento de la política, sugiriendo al Comité los programas o planes de acción necesarios para cada grupo, manteniendo un seguimiento de éstos.

ENCARGADA DE OPERACIONES,
Centro de Distribución de Maipú.





EQUIDAD DE GÉNERO

CATEGORÍA DE CARGO ¹⁴	% DE MUJERES	BRECHA SALARIAL ¹⁵
Alta gerencia	7%	-16,69%
Gerencia	24%	-24,16%
Jefatura	25%	-21,39%
Operario	2%	+9,29%
Fuerza de venta	13%	-10,99%
Administrativo	57%	+10,53%
Otros profesionales	32%	-13,45%
TOTAL	30%	-16,19%

14. Para la segmentación de los trabajadores en categorías laborales, durante el presente reporte consideramos las indicadas en la normativa de carácter general N° 461 de la Comisión para el Mercado Financiero. Estas categorías responden a las funciones de los trabajadores, quedando contenidas por las siguientes familias de cargo de Copec:

Alta Gerencia: incluye a la plana ejecutiva de Copec, que considera al gerente general, gerentes corporativos y contralor.

Gerencia: Incluye a gerentes de negocio (que dependen de otros gerentes y no del gerente general) y a subgerentes.

15. Diferencia del salario bruto por hora de mujeres sobre el salario bruto por hora de hombres.

En la primera sesión del Comité definimos aumentar la cantidad de mujeres en posiciones de liderazgo para lograr un balance en dotación femenina/masculina y aumentar las personas con discapacidad por sobre el 1% legal.

Durante 2021 realizamos una convocatoria especial en las redes y portales laborales para que postulen mujeres para los roles de jefe/a de zona trainee.

Por otra parte, mantenemos nuestra alianza con la fundación Best Buddies, con el fin de aportar en la generación de oportunidades laborales para personas con discapacidad intelectual y/o trastornos del desarrollo en Copec. También, participamos en la feria laboral inclusiva Reqlut, con una excelente convocatoria, gran número de visitas, postulaciones, entrevistas y contrataciones. Además, hicimos un piloto con el portal inclusivo SomosEmpleos, que facilita el que los talentos y las capacidades de las personas puedan coincidir con las ofertas laborales inclusivas que ofrecen las empresas.



● **ANALISTAS DE LABORATORIO,**
Maipú, Región Metropolitana.



Formación de nuestro equipo

Nuestro plan de formación busca entregar a nuestros trabajadores los conocimientos, competencias valores y habilidades necesarias para avanzar en los objetivos estratégicos de la Compañía.

A través de la siguiente oferta formativa se buscó cubrir las distintas necesidades de aprendizaje de nuestros trabajadores.

Planes formativos

Incluye cursos sobre conocimientos específicos técnicos y valóricos que sean necesarios por el rol y cargo del trabajador para cumplir con los objetivos estratégicos del área. En 2021, un 67% de la dotación total participó en algún curso de formación, alcanzando en promedio 77,6 horas de formación por persona. Este porcentaje corresponde a los trabajadores que debían capacitarse por los requerimientos estratégicos del cargo y área, por lo que este programa no busca formar al 100% de la dotación.

Cursos normativos

Son obligatorios y transversales para el personal de Copec, asociados a políticas corporativas y legales, temas culturales y estratégicos que deben ser interiorizados por todos nuestros trabajadores. En 2021, un 99,75% de nuestra dotación participó de los cursos normativos, con un promedio de siete horas de formación por persona.

Malla operacional

Malla obligatoria que tiene como objetivo formar a los trabajadores de la subgerencia de plantas en los conocimientos normativos y obligatorios que debieran tener por sus roles organizacionales.

LinkedIn Learning

Implementamos una plataforma de aprendizaje autogestionada con más de 3.000 cursos en varios idiomas sobre temas tecnológicos, digitales, de negociación y liderazgo, entre otros. Es una herramienta innovadora de aprendizaje digital para potenciar nuevas habilidades y desarrollar profesionalmente a nuestros trabajadores, según sus roles organizacionales e intereses personales, fomentando una cultura de aprendizaje. Hubo 733 cursos finalizados con 469 licencias activadas.

Copec Aprende

Es un programa transversal que tiene como objetivo entregar una oferta de formación complementaria al rol, atractiva e innovadora, para responder a requerimientos que surgen de los procesos de detección de necesidades de conocimiento y de la evaluación de desempeño, con el objetivo de desarrollar profesionalmente a nuestro personal. Tuvimos 227 trabajadores inscritos.

Becas de formación y desarrollo

Ofrece becas de pregrado, postgrado nacional y en el extranjero. Tiene como objetivo generar oportunidades de perfeccionamiento, crecimiento y desarrollo profesional para trabajadores destacados en su desempeño, permitiéndoles nuevos conocimientos y habilidades para sus cargos actuales y futuros. Asignamos 39 becas de pregrado, 19 becas de postgrado nacional y dos becas de postgrado en el extranjero.

CURSOS DE FORMACIÓN

	2020	2021
Número de cursos dictados	566	721
Inversión en cursos de formación (US\$)	\$848.899	\$803.202
% de inversión en cursos de formación en relación a ingresos totales de Copec	0,473%	0,005%

INDICADORES DE FORMACIÓN COPEC

CATEGORÍA DE CARGO ¹⁶	Nº MUJERES	Nº HOMBRES	MEDIA HORAS MUJERES	MEDIA HORAS HOMBRES	% MUJERES	% HOMBRES
Alta Gerencia	1	14	84,0	20,5	100%	100%
Gerencia	10	31	21,3	38,4	100%	100%
Jefatura	52	154	87,5	49,0	98%	100%
Operario	2	121	23,2	69,6	100%	100%
Fuerza de venta	9	61	28,3	24,7	100%	100%
Administrativo	125	94	50,6	95,8	100%	100%
Otros profesionales	179	384	44,3	67,0	100%	99%
TOTAL	378	879	51,3	62,5	100%	100%

16. Para la segmentación de los trabajadores en categorías laborales, durante el presente reporte consideramos las indicadas en la normativa de carácter general N° 461 de la Comisión para el Mercado Financiero. Estas categorías responden a las funciones de los trabajadores, quedando contenidas por las siguientes familias de cargo de Copec: Alta Gerencia: incluye a la plana ejecutiva de Copec, que considera al gerente general, gerentes corporativos y contralor. Gerencia: Incluye a gerentes de negocio (que dependen de otros gerentes y no del gerente general) y a subgerentes.



Gestión del desempeño y desarrollo

El programa Crecer, que mide competencias y conductas, evolucionó hacia un sistema de evaluación coherente con la estrategia de negocio, con indicadores de desempeño y medición de objetivos vinculados a las metas de la Compañía. De esta manera, el rol de cada trabajador tendrá un impacto claro en los objetivos estratégicos.

En esta misma línea y para fomentar el valor del reconocimiento, lanzamos los programas TU Reconocimiento y TUS Puntos.

TU Reconocimiento destaca conductas, contribuciones, esfuerzos y/o resultados excepcionales de los trabajadores que fueron premiados en un evento que destacó a aquellas personas reconocidas por sus pares como representantes destacados de los atributos de nuestro propósito. En el mismo evento fue premiado el Espíritu Copec.

TUS Puntos entrega de puntos relacionados con el cumplimiento de hitos importantes en la trayectoria del trabajador y pueden ser canjeados por experiencias o tiempo libre.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

CATEGORÍA DE CARGO ¹⁷	Nº MUJERES	% MUJERES	Nº HOMBRES	% HOMBRES	TOTAL	% DE EVALUADOS EN RELACIÓN AL TOTAL DE TRABAJADORES
Alta Gerencia	1	100%	12	86%	13	87%
Gerencia	6	67%	27	93%	33	87%
Jefatura	43	81%	142	90%	185	88%
Operario	2	100%	100	83%	102	83%
Fuerza de venta	6	67%	43	70%	49	70%
Administrativo	111	89%	78	83%	189	86%
Otros profesionales	105	59%	262	68%	367	65%
TOTAL	274	72%	664	77%	938	76%

MOVILIDAD INTERNA

CATEGORÍA DE CARGO ¹⁷	MUJERES	HOMBRES
Alta Gerencia	0	2
Gerencia	5	6
Jefatura	17	47
Operario	0	16
Fuerza de venta	3	23
Administrativo	4	3
Auxiliar	0	0
Otros profesionales	16	48
Otros técnicos	0	0
TOTAL	45	145

17. Para la segmentación de los trabajadores en categorías laborales, durante el presente reporte consideramos las indicadas en la normativa de carácter general N° 461 de la Comisión para el Mercado Financiero. Estas categorías responden a las funciones de los trabajadores, quedando contenidas por las siguientes familias de cargo de Copec:

Alta Gerencia: incluye a la plana ejecutiva de Copec, que considera al gerente general, gerentes corporativos y contralor.

Gerencia: Incluye a gerentes de negocio (que dependen de otros gerentes y no del gerente general) y a subgerentes.



Relaciones laborales

Propiciamos relaciones de confianza y transparencia con nuestros tres sindicatos. Durante 2021, realizamos un proceso de negociación colectiva con un clima de conversación, diálogo y respeto que concluyó en un convenio para un nuevo periodo de 36 meses.

INDICADORES DE RELACIONES LABORALES

	2020	2021
Número de sindicatos	3	3
Número de negociaciones colectivas	1	1
Número de trabajadores sindicalizados	523	537
Porcentaje de trabajadores sindicalizados	49%	45%
Número de trabajadores cubiertos por negociaciones colectivas (Contrato Colectivo) ¹⁸	1038	1203
Porcentaje de trabajadores cubiertos por Contrato Colectivo	96%	97%

18. Contrato Colectivo sólo cubre rol público y trabajadores con contrato indefinido.





Salud y seguridad

Mantener espacios laborales seguros es nuestra prioridad. Contamos con una Política de Calidad, Seguridad, Salud y Medio Ambiente y con un Sistema de Gestión de Seguridad y Riesgos, basado en Normas Internacionales ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, contando con la certificación vigente. A través de estas certificaciones voluntarias, respondemos a los requerimientos legales de la Ley 16.744 sobre el seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.

100% de los trabajadores directos e indirectos están cubiertos por nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Riesgos, que es auditado internamente.

Este sistema de gestión cubre nuestras operaciones con las compañías mineras con las que tenemos contratos, haciendo parte a todas las empresas subcontratistas vinculadas a la prestación de nuestros servicios. Tenemos certificadas 24 instalaciones industriales mineras y todo el proceso de transporte con el suministro de combustible de nuestro cliente Arauco.

La responsabilidad del Sistema de Gestión de Seguridad y Riesgos recae en el área de Prevención de Riesgos, que monitorea las instalaciones e implementa medidas de control para minimizar los riesgos de exposición de los trabajadores. El análisis y gestión de los riesgos ocupa el modelo de probabilidad por consecuencia, entregando el valor esperado de la pérdida para poner más atención a los procesos críticos o que requieren un mayor 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.

Desde 2018, contamos con una plataforma de gestión corporativa que nos permite el monitoreo permanente de todas nuestras operaciones y facilita la notificación oportuna de desviaciones o no conformidades en nuestros procesos. Así promovemos la mejora continua de

nuestro sistema, analizando las incidencias bajo metodologías reconocidas, como ICAM (Incident Cause Analysis Method), para eventos de alto potencial que nos permiten mejorar controles y prevenir la ocurrencia de eventos.

A mediados de 2020 comenzamos a evaluar nuestros procesos críticos bajo la metodología de BowTie, permitiéndonos un análisis más exhaustivo de nuestros controles preventivos y mitigadores.

Si bien realizamos identificaciones de riesgos de forma continua, los inventarios de riesgos son actualizados cuando cambiamos los procesos, tareas o servicios; ante la ocurrencia de accidentes graves; como medidas correctivas definidas en investigaciones de incidentes o en auditorías; frente a cambios en la legislación que afecten la evaluación del riesgo definidas en los inventarios o cuando modificamos los estándares de la Compañía.

En la confección y actualización de los procedimientos operacionales, los trabajadores participan de forma activa y son actores relevantes del sistema. Cuentan con herramientas preventivas como el Análisis de Riesgos del Trabajo (ART) para la identificación constante de los riesgos intrínsecos de las actividades laborales, de modo de poder implementar las medidas de seguridad adecuadas para garantizar la salud y seguridad de las personas.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE SALUD Y SEGURIDAD

	2020	2021
Número de actividades de identificación de riesgo	20	303
Trabajadores participantes en actividades de identificación de riesgo	70	33



Beneficios en salud para trabajadores

- Centro de Salud Copec: para todos nuestros trabajadores y los integrantes de su núcleo familiar, ofrece atención de medicina general, pediátrica y psicológica, controles de nutrición, además de vacunación contra la influenza.
- Exámenes preventivos gratuitos para mayores de 40 años.
- Subsidio de enfermedad o accidente, en que se pagan los primeros tres días de licencias que no están cubiertos por Fonasa o Isapre. .
- Seguro de vida y accidentes.



Nuestros seis Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS), que se reúnen de manera mensual, monitorean e implementan planes de trabajo para el mejoramiento de los índices de seguridad. Sus funciones incluyen el asesorar e instruir a los trabajadores para la correcta utilización de los instrumentos de protección personal; vigilar el cumplimiento, por parte de la empresa y de los trabajadores, de las medidas de prevención, higiene y seguridad; investigar las causas de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales; promover la realización de cursos de capacitación profesional destinado a los trabajadores y cumplir con las funciones o misiones que le encomiende el organismo administrador respectivo. En 2021 se enfocaron en las acciones preventivas por COVID 19, investigación de incidentes y estadísticas de seguridad.

Como organismo técnico de seguridad, el comité paritario participa activamente en la implementación de los protocolos del Ministerio de Salud. Son asesorados por la mutual de seguridad sobre nuevas normativas aplicables y participan en programas de capacitación para abordar necesidades operativas críticas.

Para poder evaluar nuestra gestión en salud y seguridad, medimos una serie de indicadores, que nos permiten focalizar nuestras acciones. Estos indicadores evalúan el nivel de accidentes, su frecuencia, como también accidentes en plantas de combustibles y lubricantes.

INDICADORES DE SEGURIDAD PROPIOS

	ÍNDICE DE FRECUENCIA ¹⁹	TASA ACCIDENTES CLIENTES EDS ²⁰	AMM ²¹ (PLANTA DE COMBUSTIBLE)	AML ²² (PLANTA DE LUBRICANTES)
Resultados 2021	2,56	0,20 (x cada millón de trx)	9.9	0,21
Metas 2022	< 0,73%	< 0,19	< 9.0	< 0,23

Un indicador que tiene una alta relevancia para nosotros se relaciona con los accidentes en el transporte. Por esta razón, hemos implementado una serie de acciones tendientes a ir mejorando nuestro desempeño en este ámbito, como son la creación de estándares de equipos y conductores, la instalación de dispositivos de detección de fatiga y distracción, entre otros.

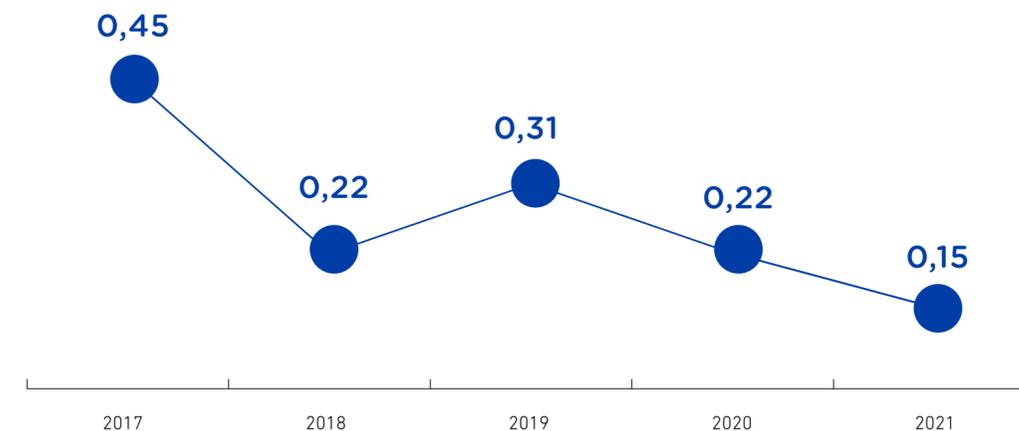
Durante el 2021, incorporamos auditorías para las empresas de transporte de combustible, métricas para controlar el comportamiento de los conductores y aumento de los monitores que acompañan a conductores. Todas estas iniciativas han permitido lograr que el año 2021 hayamos alcanzado un nivel histórico en el indicador de cantidad de accidentes por millón de kilómetros recorridos en la distribución de los combustibles, el cual medimos de forma sistemática desde 2017.

Adicionalmente, como otra iniciativa de mejora continua, desde el año 2020, comenzamos a medir la cantidad de accidentes por millón de kilómetros recorridos (AMIK) en la distribución de productos.

AMIK²³ HISTÓRICO DE PRODUCTOS

	ACCIDENTES	TOTAL KM RECORRIDOS	AMIK
2020	21	86496593	0,24
2021	17	97751207	0,17

AMIK²³ HISTÓRICO DE COMBUSTIBLE



AMIK²³ HISTÓRICO DE COMBUSTIBLE

	2017	2018	2019	2020	2021
Km. Recorridos	77.673.247	78.425.322	79.807.224	75.976.133	84.777.396
Incidentes	35	17	25	17	13

19. N° de accidentes con tiempo perdido por un millón de horas trabajadas.

20. N° de accidentes de clientes por un millón de transacciones.

21. N° de accidentes por un millón de m3 de combustible despachado.

22. N° de accidentes por un millón de litro de lubricante producido.

23. N° de accidentes por un millón de Km. recorridos.

INDICADORES DE SEGURIDAD

	2020		2021	
	TRABAJADORES	CONTRATISTAS	TRABAJADORES	CONTRATISTAS
Dotación considerada para los indicadores de Salud y Seguridad	1.096	3.408	1.154	3.375
Número de horas trabajadas	2.367.360	7.361.280	2.493.720	7.290.000
Tasa de accidentabilidad por cada 100 trabajadores	0	0,88	0,26	0,65
Tasa de accidentabilidad por cada millón de horas trabajadas	0	4,08	1,20	3,02
Fallecimiento por accidente laboral	0	0	0	0
Accidente laboral con tiempo perdido	0	30	3	22
Número de días perdidos por accidente laboral	0	381	22	776
Número de incidentes totales/registrables (con y sin tiempo perdido)	118	178	3	22
Número de incidentes laborales con tiempo perdido	0	350	3	22
Número de incidentes laborales con grandes consecuencias	0	0	0	0
Número de incidentes de transporte	No aplica	17	No aplica	13
Km recorridos		75.976.133		84.805.542
Incidentes por millón de km recorridos en el transporte	No aplica	0,22	No aplica	0,15
Incidentes por millón de m3 despachados		9,40		9,90

FORMACIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD

	EN SALUD	EN SEGURIDAD
Número de cursos de salud y seguridad dictados a empleados propios	3	7
Horas de formación en salud y seguridad a empleados propios	66	5.024
Número de trabajadores capacitados en salud y seguridad	33	174
Número de cursos de salud y seguridad dictados a contratistas	No se realizan cursos de salud a empresas contratistas	8
Cursos realizados	Manejo manual de cargas. Prevención frente a exposición radiación UV. Protocolo Exposición al ruido- Protocolo de Exposición Ocupacional a Ruido.	Manejo y uso de extintores portátiles en incendios de hidrocarburos. Técnicas de operaciones para la formación de Brigadas Industriales Incipiente NFPA 600 (niveles 1 y 2). Control de derrames de hidrocarburos en el mar para terminales marítimos. Derrame en carretera. Plan de emergencias Copec. Técnicas para la selección de almacenamiento de sustancias peligrosas de acuerdo al DS43.



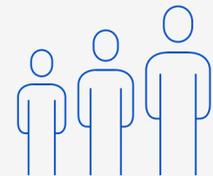


Concesionarios y atendedores

PERFIL CONCESIONARIOS COPEC:

599
concesionarios²⁴.

 **19%**
mujeres.



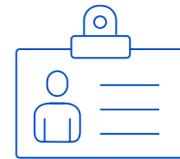
24%
entre 45 y 55 años.

10%
menores de 35 años.

29%
entre 55 y 65 años.

22%
entre 35 y 45 años.

15%
mayores a 65 años.



25%
tiene entre 10 y 20 años
de antigüedad.

32%
tiene entre uno y cinco
años de antigüedad.

14%
tiene entre 20 y 30
años de antigüedad.

21%
tiene entre cinco y 10
años de antigüedad.

8%
tiene más de 30 años
de antigüedad.

41%
tiene educación
universitaria completa.

17%
tiene educación
técnica completa.

11%
tiene educación media
completa.

14%
tiene postgrado.

14%
tiene educación
universitaria incompleta.

3%
tiene educación técnica
incompleta.

PERFIL ATENDEDORES COPEC:

9.624
atendedores.

 **20%**
mujeres.

24. El resto de las estaciones son administradas por Arcoprime.

ATENEDORES
de estación de servicio
y tienda Pronto.

La relación con los concesionarios es a través de la Gerencia Comercial. Nuestro objetivo es fortalecerlos como aliados estratégicos, generando un vínculo cercano, acompañándolos y asesorándolos en todo momento.

Trabajamos de forma conjunta para trasladar nuestra cultura y buenas prácticas para una operación de excelencia, con lineamientos de calidad, experiencia, seguridad y entorno. A través de distintas plataformas buscamos una mejor relación y gestión de sus requerimientos. Enlace es una aplicación destinada a nuestros concesionarios, donde canalizamos todos sus requerimientos de mantenimiento, permitiéndonos dar soporte con mayor agilidad. La plataforma NEX nos permite registrar las visitas, permitiéndonos una mayor trazabilidad.

En conjunto hemos establecido criterios mínimos de condiciones laborales. Desde 2019 implementamos el Plan de Sueldo Mínimo (\$500.000 bruto) para atendedores de concesionarios y hemos avanzado en planes de formación y beneficios en el ámbito de la salud para este grupo de trabajadores.

Durante 2021, un 20% de concesionarios y 20% de atendedores hicieron uso del seguro de salud que entrega Copec.

Contamos con el Programa PITS, cuyo objetivo es premiar y reconocer el desempeño en servicio de nuestros atendedores, a través de los “Puntos PITS”, que los atendedores van acumulando según el resultado de sus evaluaciones personales de desempeño y también de su equipo de trabajo. Pueden canjear los “Puntos Pits” por distintos productos y gift cards de un catalogo digital.

Los acompañamos en su día a día, a través de campañas y activaciones en fechas especiales, como el Día del Padre y los empoderamos como embajadores de los nuevos productos y servicios de la Compañía.

A través de Academia Copec entregamos un espacio de aprendizaje y formación para todos los atendedores de la red de estaciones de servicio y tiendas.



En la malla de capacitación hay tres perfiles de cursos:



NORMATIVOS Y TRANSVERSALES:

- Respuesta a emergencias y primeros auxilios
- Protocolo frente a eventos delictuales

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES ASOCIADAS AL CARGO:

- Primeros en seguridad
- Excelencia en servicio
- Operación segura de combustible
- Descarga segura de combustible
- Sistemas de administración de ventas de la estación
- Formación para Punto

DESARROLLO COMPLEMENTARIO

- Formación en Excel
- Construcción de página web
- Efectividad personal para su ambiente de trabajo
- Iniciativas de formación para la familia
- Formación en consignación
- Formación de lubricantes
- Otros cursos



También ofrecemos a los atendedores la posibilidad de nivelar sus estudios a través de los programas Termina tu Media, Apoyo Escolar y Aprendo Digital. Con el fin de mejorar la empleabilidad de los trabajadores de las estaciones de servicio, hay una línea de formación de futuro que entrega conocimientos sobre oficios y emprendimiento.

Para conocer las necesidades de los atendedores, en 2021 realizamos, a través de la consultora Tú Influyes, un estudio para determinar su perfil y generar en el futuro programas acordes a sus necesidades.

Para los concesionarios avanzamos en la implementación de AloCopec, plataforma que les permite acceder a asesorías de expertos en temas tributarios, legales, laborales y psicológicos; avanzamos en un nuevo portal y actualizamos la ruta de formación que comenzará a aplicarse en 2022 con una renovada oferta de cursos normativos y formativos.

Otra de las instancias en que trabajó Academia Copec durante 2021 fue el programa Actívate Copec, desarrollado en conjunto con la Fundación Emplea en la comuna de Maipú, consistió en un piloto de intermediación laboral, que convocó

En los programas de nivelación y formación de futuro, durante 2021 postularon 898 atendedores de estaciones de servicio, fueron seleccionados 575 y 315 lograron graduarse.

y capacitó a vecinos. Como resultado, 54,17% de los interesados encontró trabajo en las estaciones de servicio o en otro lugar.

En noviembre de 2021 ocurrió un accidente en la estación de servicios de Lauro Barros, en San Antonio, que terminó con el fallecimiento de un menor de edad, quien acompañaba a su padre mientras lavaba su vehículo. A raíz de este incidente, e independiente de que no exista responsabilidad por parte del concesionario ni de su personal, la Compañía realizó una jornada de reflexión e inició un proceso de revisión de las estaciones de servicio, especialmente respecto de la conducta de los clientes y los eventuales riesgos a los que puedan exponerse.

Lamentamos profundamente la pérdida y el dolor que afectó a la familia del menor fallecido.



Proveedores, contratistas y transportistas

Los proveedores, contratistas, transportistas y distribuidores son parte del Copec ampliado y, por lo mismo, aliados estratégicos para nuestro modelo de negocio. Nuestro compromiso es entregarles oportunidades de desarrollo y generar un vínculo cercano.

Proveedores

Contamos con proveedores de materiales y servicios, que son gestionados por el área de Planificación y Gestión, que es parte de la Subgerencia de Compras. Según el volumen de compra, la posibilidad de sustitución o la relevancia que tiene para el negocio el producto o servicio que entregan, hemos definido nuestros proveedores críticos.

Fomentamos en nuestros proveedores la adhesión a nuestros estándares en materia ética y de salud y seguridad. Por esta razón, en nuestro Portal de Proveedores, en donde pueden acceder para ver sus pedidos en línea, número de confirmación y pagos, hemos incluido nuestro Código de Ética, Modelo de Prevención de Delitos, Ley 20.393 y la Política de Calidad, Seguridad, Salud en el Trabajo y Medioambiente. 29% de nuestros proveedores ha firmado nuestro anexo de cumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos, Código de Ética y Libre Competencia, que incorporamos hace tres años y que está disponible en el portal.

A fines de 2020 comenzamos a desarrollar la iniciativa Compromiso Pyme y en 2021 avanzamos en el diseño y plan estratégico de implementación para consolidar en el 2022 este proyecto que está orientado a desarrollar tanto a nivel operativo como financiero a 47 empresas pymes que prestan servicio o suministros a Copec. Por medio de mentores Copec, que acompañarán y asesorarán a estas pequeñas empresas de mantenimiento de plantas, logística, buque tanque y ranchos, buscamos aumentar su facturación y posibilitar su crecimiento como proveedores de excelencia y relevancia en el mercado. El programa exige seguimientos mensuales y la definición de metas individuales relacionadas con personas, procesos y tecnología, a partir del trabajo desarrollado con cada uno.

Este año también trabajamos en un proceso formal de evaluación de proveedores, que realizaremos anualmente con el fin de medir aspectos de trayectoria de la empresa, gestión de la responsabilidad social y ambiental, innovación, criterios técnicos, logísticos, de servicio, seguridad industrial, gestión de calidad y criterios comerciales y financieros. Nuestra meta 2022 es llegar al 5% del total de proveedores evaluados.

Durante 2021 realizamos una capacitación de Libre Competencia a 74 de nuestros proveedores críticos.

INDICADORES DE PROVEEDORES	2020	2021
Nº total de proveedores	3.402	4.184
Total anual pagado a proveedores (US\$)	\$6.033.753.631	\$7.213.998.730
Días promedio de pago a proveedores	24	20
% de proveedores nacionales	96%	96%
% anual pagado a proveedores nacionales (US\$)	63%	55%
% de proveedores pymes	62%	64%
% anual pagado a proveedores pymes (US\$)	3%	4%
Días promedio de pago a proveedores pymes	20	11
Nº de proveedores críticos	186	179
Total anual pagado a proveedores críticos (US\$)	\$5.853.008.245	\$6.912.436.175

DÍAS DE PAGO	Nº DE FACTURAS PAGADAS	MONTO TOTAL DE FACTURAS PAGADAS	MONTO TOTAL DE INTERESES POR MORA EN EL PAGO DE FACTURAS	Nº DE PROVEEDORES	Nº DE ACUERDOS INSCRITOS EN REGISTROS DE ACUERDOS CON PLAZO EXCEPCIONAL DE PAGO
Hasta 30 días	85.388	\$1.702.363.018.069	\$ 0	2.804	0
Entre 31 y 60 días	9.187	\$100.311.997.766	\$ 0	1.187	0
Más de 60 días	1.329	\$13.024.015.813	\$ 0	407	0

Contratistas

Con las empresas contratistas buscamos, al igual que con nuestros concesionarios, generar condiciones laborales mínimas respecto de sus trabajadores, más allá del cumplimiento de leyes sociales y previsionales. En las nuevas licitaciones, incluimos una cláusula que exige un salario mínimo bruto de \$500.000 para quienes trabajan en dependencias de Copec y que sanciona el no cumplimiento con el término anticipado del contrato. Durante 2022, revisaremos cuántas empresas contratistas cumplen con este salario mínimo.

En esta misma línea, hace tres años impulsamos la adhesión y aceptación de nuestro Código de Ética, al que han adherido 32% de las empresas contratistas, que son empleadoras del 84% de los trabajadores externos (empleados de empresas contratistas). Asimismo, hemos incorporado exigencias respecto del relacionamiento con las comunidades vecinas, sobre todo en los procesos de construcción.

INDICADORES DE CONTRATISTAS

Nº de empresas contratistas	358
Nº de trabajadores contratistas	3.525
% de mujeres en trabajadores contratistas	5%

Transportistas

Los transportistas son nuestros aliados para la distribución de nuestros productos, permitiéndonos satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Nos relacionamos con 77 empresas contratistas, de las cuales, 74 son terrestres, una de ferrocarril y dos navieras que en total cuentan con 1.602 conductores.



Distribuidores

Contamos con una red de 17 distribuidores que durante 2021 destacaron por su buena gestión en la administración de la menor disponibilidad de stock como consecuencia de la escasez de materias primas. Esta gestión ha sido posible gracias al trabajo de acompañamiento y formación realizado con ellos.

Son distribuidores exclusivos de nuestra marca Mobil™ y hemos avanzado en un proceso de profundización del vínculo y conocimiento de sus necesidades, capacitando a su fuerza de venta para asegurar la preferencia de la marca de los clientes del segmento industrial y microempresarios que tienen lubricentos.

También desarrollamos programas de incentivos, reconocimientos y premias, además de generar espacios de encuentro y camaradería.



17
distribuidores exclusivos



5.283
locales comerciales





Capítulo 07

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD



Relacionamiento comunitario

Copec siempre ha tenido un profundo compromiso por Chile y su desarrollo. Nuestro propósito y políticas de Sostenibilidad y Gestión Territorial reflejan dicho compromiso y la forma en la que hemos definido actuar para impactar positivamente en la sociedad.

Gestión territorial

Buscamos establecer relaciones permanentes y de colaboración con las comunidades vecinas a nuestras operaciones, con el fin de crear valor y aportar a una mejor calidad de vida y bienestar de las personas.

Durante 2021, para materializar este propósito, publicamos nuestra Política Corporativa de Gestión Territorial, cuyo objetivo es apoyar la estrategia de la Compañía, construir relaciones de confianza, aportar al desarrollo local e identificar y abordar las particularidades del territorio, estableciendo el estándar de relacionamiento con las comunidades, grupos de interés claves en las áreas de influencia de nuestras operaciones.

Socializamos esta política en nuestra alta gerencia, gerentes, subgerentes, jefes de área y, con mayor intensidad, con jefes de planta, jefes de zona y jefes comerciales.

Para nuestra red de concesionarios y considerando las particularidades del negocio, desde 2020 contamos con un Modelo de Relacionamiento para estaciones de servicio y una guía práctica de 10 pasos para el buen relacionamiento territorial.

El objetivo es que comprendan cómo es el entorno de una estación de servicio, quién es la comunidad, la relevancia de lograr relaciones continuas y la atención de reclamos, cómo iniciar la comunicación, los impactos que tiene la operación de las estaciones de servicio en las comunidades, cómo resolver potenciales problemas, qué hacer ante un incidente operacional, cómo cuidar los recursos naturales, cómo mejorar la seguridad de las estaciones de servicio y el entorno, y cómo entregar valor a la comunidad y al negocio.

En 2021 implementamos el primer módulo del curso de relacionamiento comunitario con foco en los primeros cuatro pasos del estándar de relacionamiento de estaciones de servicio, alcanzando un 90,5% de aprobación en toda la red.

Para el año 2022, continuaremos con la implementación de los pasos 5 al 10.

En el caso del área de influencia de Copec, en los territorios donde están las plantas de almacenamiento de mayor intensidad, contamos con mapas de audiencias clave o stakeholders y planes de relacionamiento para cada zona.



● **GESTORA TERRITORIAL EN LONCURA,**
Quintero, Región de Valparaíso.



LÍNEA DE TRABAJO

ACCIONES 2021

Apoyar la estrategia de negocio de la Compañía

- Implementación de la Política de Gestión Territorial, para Copec y sus filiales.
- Desarrollo del primer módulo del curso de Relacionamento Comunitario, pasos 1 al 4 para concesionarios.

Construir relaciones de confianza con actores clave de la comunidad

- Mesas de trabajo con actores territoriales en plantas de alta intensidad.
- Mesas de trabajo con pescadores artesanales en Mejillones, Guayacán y Quintero.
- Internalización de la gestión territorial de la Compañía, a través de gestores territoriales en zonas de plantas de alta intensidad.
- Establecimiento de canales de comunicación directo, en caso de contingencias operacionales.

Aportar al desarrollo local

- Convenios de inversión social en Mejillones, Caldera, Guayacán, Quintero y Puroo.

Identificar y abordar las particularidades del territorio

- Actualización de mapas de actores por localidad.
- Relacionamento con autoridades locales claves.
- Implementación de planes de relacionamento siguiendo los lineamientos de la Política de Gestión Territorial.

Relacionamento comunitario con clientes industriales

En relación a nuestros clientes industriales, desde fines de 2019 incluimos un módulo de sostenibilidad en la plataforma SIGMO, cuyo objetivo es revisar, aprobar y dar seguimiento a iniciativas de relacionamento con comunidades, sostenibilidad o aportes de carácter social, que sean de interés de de nuestro cliente industrial,

pero que al mismo tiempo estén alineados con nuestras políticas y estrategia, y que vaya en directo beneficio de las comunidades priorizadas, según nuestras áreas de influencia directa.

Durante 2021 potenciamos este módulo con el diseño de un protocolo para los administradores de contrato.

Capacitamos al 100% de administradores de contrato, jefes de zona, jefes comerciales y líderes en sostenibilidad en el uso del cubo de SIGMO.



- **TRABAJAMOS CON LAS COMUNIDADES** del entorno de nuestras operaciones.



Relacionamiento con autoridades

Buscamos potenciar relaciones de largo plazo con autoridades nacionales, regionales y locales, porque creemos en la colaboración público privada. Queremos también ser parte del desarrollo de las políticas públicas en las cuales tenemos competencia.

En 2021 renovamos, por cuarto año, nuestra adhesión al Acuerdo Público Privado por la Electromovilidad, liderado por el Ministerio de Energía, y que desde 2018 promueve el desarrollo de la electromovilidad en el país.

En el contexto de la pandemia y el aumento de casos de violencia contra la mujer por las cuarentenas, participamos en el relanzamiento del Fono Ayuda 1455 junto al Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, poniendo a disposición nuestra red de tiendas de conveniencia Pronto y Punto para darle visibilidad al número de orientación a las víctimas.

Nos unimos con Conaf para realizar una campaña de prevención de incendios forestales. Para ello, una cuadrilla de voluntarios guardabosques entregaron material educativo a los clientes de nuestra estación de servicios de Lampa.

Copec al Servicio de Chile

En 2020 surge Copec al Servicio de Chile, programa que articula todas las iniciativas y aportes al país y a las comunidades con el objetivo de sumar esfuerzos para abordar la pandemia en los ámbitos de salud, alimentación, transporte, calefacción y donaciones a instituciones.

Durante 2021 implementamos, en conjunto con Arcoprime y atendedores de nuestras estaciones de servicio, la Iniciativa Hospitales, cuyo fin fue reconocer la vocación y servicio de los trabajadores de la salud, acompañándolos en el inicio de su jornada con un desayuno/snack entregado personalmente por nuestros equipos. Recorrimos los 24 hospitales de mayor cobertura del país (14 de la Región Metropolitana), llegando a 50.150 trabajadores de la salud, tanto del área clínica como a quienes realizan tareas de apoyo.

Apoyamos la certificación de 200 vecinas como manipuladoras de alimentos, en la comuna de Puente Alto, quienes participaron como voluntarias en el programa Ollas Comunes. A través de esta certificación, accederán a mejores oportunidades laborales.

En 2021, durante los meses de julio y agosto, continuamos con la entrega de kerosene a adultos mayores de La Pintana llegando a 2.000 hogares con 160 mil litros de kerosene.

Durante los meses más críticos de la pandemia apoyamos campañas de difusión para incentivar la vacunación masiva de prevención de Covid-19.



FORTALECEMOS
la relación con
las autoridades.





Programas sociales

Programa Viva Leer

En 2011 lanzamos el programa Viva Leer -ejecutado por Fundación La Fuente-, el que cuenta con el patrocinio de la Ley de Donaciones Culturales. Es una de las principales iniciativas de fomento lector de Chile y ratifica el compromiso de Copec por la movilización de las personas a través de la educación.

Entre 2011 y 2021 hemos invertido MM\$10.319, que consideran 115 bibliotecas y 15 espacios lectores que seguirán implementándose en 2022. Al cierre de 2021 hemos alcanzado:

106
bibliotecas implementadas a diciembre 2021.

144.038
beneficiarios indirectos (familia, vecinos y profesores).

210.591
libros donados.

39.639
animaciones lectoras.

2.815
capacitaciones para profesores y encargados de bibliotecas.

46.917
estudiantes beneficiados directos.

11.642
visitas profesionales.

1.255
actividades culturales gratuitas.



El programa tiene tres líneas de trabajo:

1. Bibliotecas

Donamos bibliotecas escolares abiertas a la comunidad en todas las regiones del país, tanto en términos de infraestructura como en los materiales. Considera la capacitación y asesoría por dos años a los encargados.

En 2021 incorporamos un nuevo formato, Córner, con la inauguración de una biblioteca en la fundación Soymás de La Pintana, organización dedicada a la inserción social y laboral de madres adolescentes.

Inauguramos 16 bibliotecas, alcanzando 106 en todo el país.

2. Colecciones

Tenemos a disposición de nuestros clientes, una colección de libros de alta calidad y bajo precio. Estos libros -para todas las edades- pueden ser adquiridos en nuestras estaciones de servicio o en tiendacopec.cl.

Vendimos 389.510 libros en estaciones de servicio y 200.657 libros en tiendacopec.cl, sumando un total -acumulado- de 3.785.000 libros comercializados.

3. Cuentos digitales

Desde 2018 tenemos una plataforma de cuentos interactivos digitales y gratuitos en el sitio web <https://www.vivaleercuentosdigitales.cl/>, cuyo objetivo es fomentar el vínculo entre adultos y niños a través de la lectura.

Recibimos 11.100.000 visitas a la plataforma de cuentos digitales, estimando 1.500.000 cuentos leídos.



Adicionalmente, un hito relevante del programa Viva Leer fue la incorporación en su oferta de libros digitales de cinco títulos que incluyen lenguaje de señas, que fueron trabajados con intérpretes y niñas no oyentes, de modo de fomentar la lectura de forma inclusiva. También sumamos libros bilingües, con el fin de promover el aprendizaje del inglés.



Mujer Impacta

Mujer Impacta es una fundación orientada a buscar y apoyar mujeres que impulsan el desarrollo social y cultural de otras personas, visualizando sus acciones, a través del Premio Mujer Impacta. Entre las mujeres premiadas existe una red colaborativa y apoyo en la entrega herramientas con el fin de empoderarlas y ayudarlas a potenciar su trabajo.

Desde 2011 somos parte de Mujer Impacta y valoramos su labor al destacar el trabajo de mujeres que por amor y compromiso por el país, realizan acciones en ámbitos como la educación, salud, adulto mayor, cultura, inclusión y medio ambiente.

Chiletur

Apoyamos a emprendedores del turismo al hacerlos parte de nuestra plataforma Chiletur, potenciando el desarrollo económico y turístico local. En 2021 sumamos a 205 emprendedores inscritos, quienes a través del sitio web Chiletur.cl o la App dan a conocer sus productos y servicios.

Además, tiene una alianza con Wheel the World para fomentar el turismo inclusivo en nuestro país. En 2021 realizamos cinco talleres para emprendedores del turismo, de forma presencial y remota, con el fin de capacitarlos en turismo accesible en Farellones, La Serena, Puertecillo, Matanzas y Pichilemu.



ENCUENTRO CON PREMIADAS
de Mujer Impacta 2021.



TALLER DE TURISMO ACCESIBLE
realizado por Chiletur en alianza con Wheel the World.



Copec RallyMobil

En el ámbito deportivo, Copec RallyMobil es la competencia automovilística más importante de Chile. En sus 21 años ha logrado el reconocimiento por su alta competencia y nivel de producción, situándola en los estándares de las grandes competencias internacionales. Este evento gratuito utiliza la infraestructura de ciudades y rutas de distintos rincones del país y reúne a las principales marcas automotrices del mercado.

Tras la contingencia sanitaria, Copec RallyMobil regresó en 2021 con seis fechas. Durante la cuarta fecha, realizada en Quillón, pudo contar con público y, de esta forma, pudimos retomar nuestra contribución con las comunidades locales, entregando un espacio a 12 pymes y microemprendedores para que exhiban y vendan sus productos.

Teletón

Con el fin de aportar a la Teletón, realizamos una campaña interna que incluyó cursos extraprogramáticos, subastas, torneos y ventas de libros, entre otras actividades. La donación de Copec fue de \$280 millones, que sumado a los aportes de trabajadores, concesionarios y Arcoprime dio un total de más de \$460 millones.

Adicionalmente, por primera vez se hizo una “pintatón” a nivel nacional con gran participación de la red. En términos de aportes, se donó la primera van eléctrica junto con su cargador Copec Voltex para el instituto.

Adicionalmente, por primera vez se hizo una “Pintatón”, en un mismo día, a nivel nacional con gran participación de la red. En términos de aportes, se donó la primera van eléctrica, junto con su cargador Copec Voltex, al instituto.

**FERIA DE EMPRENDEDORES
EN COPEC RALLYMOBIL**
realizado en Quillón,
Región del Biobío.



PINTATÓN 2021.





Voluntariado corporativo

Promovemos la participación de nuestros trabajadores en actividades de apoyo a la comunidad en cuatro programas:

Apoyo al hogar Koinomadelfia

Como parte del programa Juntos por la Infancia, que busca mejorar la calidad de vida de niñas y niños que viven en residencias colaboradoras del Sename. Nuestra participación durante 2021 consistió en el desarrollo de 31 celebraciones virtuales de cumpleaños.

Programa Termina tu Media

Para acompañar a los trabajadores de las estaciones de servicio y tiendas en el proceso de preparación para la rendición de exámenes libres.

Programa de Apoyo Escolar

A través de Academia Copec, para acompañar a familiares de trabajadores y trabajadoras de estaciones de servicio en edad escolar, para reforzar alguna materia específica.

Programa Yo Emprendo

Que busca acompañar a emprendedores, que son trabajadores de estaciones de servicio, a través de tutorías.

Belén Educa

En el marco de un proyecto corporativo de Empresas Copec, Copec y Arcoprime, aportamos recursos financieros y tutorías con el objetivo de entregar, a 14 alumnos de cuarto medio, orientación personalizada en torno a inquietudes personales, académicas y laborales, incentivándolos a continuar sus estudios superiores.



INDICADORES DE VOLUNTARIADO

	2020				2021					
	KOINOMADELFIA	TERMINA TU MEDIA	APOYO ESCOLAR	TOTAL	KOINOMADELFIA	TERMINA TU MEDIA	APOYO ESCOLAR	YO EMPRENDO	BELÉN EDUCA	TOTAL
Número de participantes	33	51	16	100	28	32	34	19	13	126
Horas de voluntariado	660	714	336	1.710	168	960	612	266	89	2.095
Horas promedio de voluntariado	20	14	21	17,1	6	30	18	14	6,8	16,6



Política de Donaciones y Aportes de Carácter Social

A través de nuestra Política de Donaciones regulamos los aportes sociales de la Compañía, la trazabilidad de los recursos invertidos y la transparencia del impacto social.

La política, además, impulsa el desarrollo de acciones que generen un impacto social positivo de largo plazo y que mejoren la calidad de vida de nuestros vecinos, en especial en los ámbitos de emprendimiento y desarrollo local, la innovación, el cuidado ambiental y la promoción de la educación, la cultura y el deporte.

El programa Viva Leer de Copec es una donación cultural.

TIPO DE APORTE	2019	2020	2021
Deportiva	\$ 863.932.439	\$ -	\$ 1.357.142.855
Cultural	\$ 1.263.073.984	\$ 1.003.569.453	\$ 1.034.391.668
Social	\$ 599.440.201	\$ 663.420.105	\$ 219.231.721
Copec al Servicio de Chile	\$ -	\$ 1.760.603.531	\$ 297.033.010
Educacional	\$ 871.947.002	\$ 480.890.970	\$ 926.772.152
Teletón	\$ 280.000.000	\$ 280.000.000	\$ 280.000.000
TOTAL	\$ 3.878.393.626	\$ 4.188.484.059	\$ 4.114.571.406

TIPO DE INVERSIÓN	2019	2020	2021
Donaciones de caridad ²⁵	\$ 655.947.002	\$ 2.699.045.242	\$ 1.475.733.009
Inversiones comunitarias ²⁶	\$ 2.078.514.185	\$ 1.209.438.817	\$ 1.001.695.542
Iniciativas comerciales ²⁷	\$ 1.143.932.439	\$ 280.000.000	\$ 1.637.142.855

25. Apoyo puntual u ocasional en respuesta a necesidades de organizaciones caritativas y comunitarias o en respuesta a eventos externos como situaciones de ayuda de emergencia.

26. Participación estratégica de largo plazo o asociación con organizaciones comunitarias para abordar problemas sociales.

27. Actividades relacionadas con la empresa que se desarrollan en la comunidad, para promover sus productos o servicios.



COPEC
VOLTEX

Capítulo 08

GESTIÓN SOSTENIBLE EN NUESTRAS FILIALES



Filiales operacionales nacionales

Nuestras filiales son relevantes para alcanzar nuestros objetivos estratégicos y desafíos del futuro. Con ellas avanzamos en nuestro propósito de potenciar el desarrollo y el movimiento de las personas, las empresas y el país; y las invitamos a adherir a nuestras buenas prácticas y políticas, de modo de aumentar nuestro impacto positivo en la sociedad.

A continuación, entregamos informes de nuestras filiales más relevantes. Consideramos las principales filiales operacionales, donde Copec tiene una participación superior al 80%.

Arcoprime

Con presencia desde Arica hasta Punta Arenas, Arcoprime se ha consolidado como la cadena de tiendas de conveniencia más grande de Chile con sus marcas Pronto y Punto Copec. A través de la gestión y desarrollo de negocios de retail, cafeterías y restaurantes, sus colaboradores trabajan de norte a sur, día a día, para enriquecer la vida de todas las personas en el viaje a su destino.

Asimismo, a través de su filial Arco Alimentos produce y distribuye comida envasada de alta calidad que se ajusta a los tiempos actuales, la que está disponible en tiendas de conveniencia, supermercados, minimarkets, hoteles, restaurantes, cafeterías, y cadenas de food service, bajo las marcas Piacceri y Fresco.

Propósito:

“Enriquecer la vida de todas las personas en el viaje a su destino”.

Razón social:

Administradora de ventas al detalle limitada.

Nombre de fantasía:

Arco Prime Limitada; Prime Limitada o Arco Limitada.

Participación de Copec:

100% de la propiedad.

Ubicación casa matriz:

Isidora Goyenechea 2915,
Las Condes. Santiago.
Región Metropolitana. Chile.

Directores titulares:

- Arturo Natho Gamboa
- Alejandro Palma Rioseco
- Claudio Pizarro Torres
- Gloria Ledermann Enriquez
- Leonardo Ljubetic Garib
- Tomás Gazmuri Sivori
- Diego Peñafiel Grandela

Gerente General:

Nicolás Rostagno.

Trabajadores:

5.179 trabajadores
59% mujeres, 41% hombres.

Reconocimientos:

RANKING MARCAS CIUDADANAS 2021

Posición y categoría:

1º lugar, categoría Tiendas de Conveniencia, por Pronto

Entrega: Cadem.

PREMIO PXI PRAXIS XPERIENCIE INDEX

Posición y categoría:

1º lugar, categoría Minimarket, por Pronto

17º lugar, ranking general, por Pronto

Entrega: Praxis.

PREMIO NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES, PROCALIDAD

Posición y categoría:

1º lugar, categoría Minimarket, por Pronto

Entrega: Procalidad.

CHILE 3D 2021

Posición y categoría:

Marca más valorada en categoría Tiendas de estaciones de servicio, por Pronto

Entrega: Gfk.



Sostenibilidad

Con el fin de incorporar la sostenibilidad en el modelo de negocio y sus procesos, Arcoprime adhiere a la Política de Sostenibilidad de Copec y siguiendo estos lineamientos elaboró su estrategia de Sostenibilidad para los próximos cinco años, incorporando los compromisos de la Declaración de Cambio Climático de la Compañía y la meta de ser una empresa cero residuos (Zero Waste) al 2029.

Arcoprime definió tres áreas de impacto con iniciativas específicas, indicadores y metas: “comprometidos con el entorno y las comunidades, pasión por las personas y el servicio y excelencia en todo lo que hacemos”.

Ética, cumplimiento y riesgo

- Cuenta con Comité de Ética, Código de Ética, Canal de Denuncia y Modelo de Prevención de Delitos (MPD), recertificado en 2021 por un periodo de dos años. Además, realiza auditorías internas anuales para la evaluación de riesgos de corrupción.
- En 2021 desarrolló cuatro cursos que convocaron a 1.293 trabajadores asistentes sobre el Modelo de Prevención de Delito y Competencia Leal.
- Cuenta con una cápsula de capacitación obligatoria en materia de ciberseguridad para los trabajadores de la oficina de apoyo.
- Tuvo una multa en materia laboral por un valor monetario de \$80.564.465.

Personas

- Instaura un Modelo de Retorno Flexible, con el objetivo de entregar seguridad a los trabajadores, abriendo los espacios de trabajo presencial con estrictos protocolos, adoptando una modalidad híbrida voluntaria.
- Invertió US\$144.359 en formación, alcanzando un total de 14.217 horas de capacitación y 71% de trabajadores capacitados.
- Aplicó por primera vez de la Encuesta de Energía Organizacional, donde participó el 65% de los trabajadores, obteniendo 64% y 67% de engagement en hombres y mujeres, respectivamente.
- Creó el área de Calidad de Vida y Beneficios, que genera programas de contención emocional, como el programa Conversemos, e instancias de conversación virtual entre equipos, con el objetivo de fomentar la calidad de vida en el formato de teletrabajo.
- Implementó un programa nutricional y la iniciativa Desafío Saludable, los que orientan, acompañan y reconocen estilos de vida saludables. Esto es complementado con una alianza con Betterfly, que permite a los trabajadores, a través de la App de hábitos saludables, donar a causas sociales.
- Aplicó por primera vez el proceso de Evaluación de Competencias a 391 trabajadores de la oficina de apoyo.
- Avanzó en el diseño de planes de sucesión, comenzando con la identificación de posiciones críticas. Ello generará planes de desarrollo para aquellos trabajadores que muestren un alto potencial.

- Cuenta con siete sindicatos, con un 5,27% de trabajadores sindicalizados. En 2021 realizó dos negociaciones colectivas anticipadas, con los sindicatos de Talagante y de Lautaro, por un periodo de vigencia de 36 meses.
- Recibió la certificación del sello Covid-19 de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) por su labor en el control de la pandemia y el compromiso demostrado con la seguridad de sus trabajadores.
- Realizó tres capacitaciones en temas de Uso y Manejo de Extintores, Primeros Auxilios Psicológicos y Covid-19, equivalentes a 393 horas de formación.

Clientes

- En 2021 alcanzó, en promedio, a 88.838 y 115.523 transacciones diarias, en las tiendas Pronto y Punto, respectivamente, logrando más de 347 mil clientes activos mensuales fidelizados y sobre 74,5 millones de transacciones, superando en un 18% las realizadas en 2020.
- En el canal Llámanos los clientes pueden realizar, a través del formulario de contacto de la página web o vía telefónica, reclamos, felicitaciones, sugerencias y/o pedir informaciones. En 2021 recibieron 7.105 casos, 46% más que en 2020. El promedio de resolución de estas gestiones fue de 3,23 días.
- Extensión de los puntos de venta hacia la isla de combustibles en las estaciones de servicio, por medio de la incorporación de 20 carritos Pronto Snack que poseen un surtido de productos más reducido y permiten a los clientes comprar sin tener que bajar del automóvil.



Proveedores

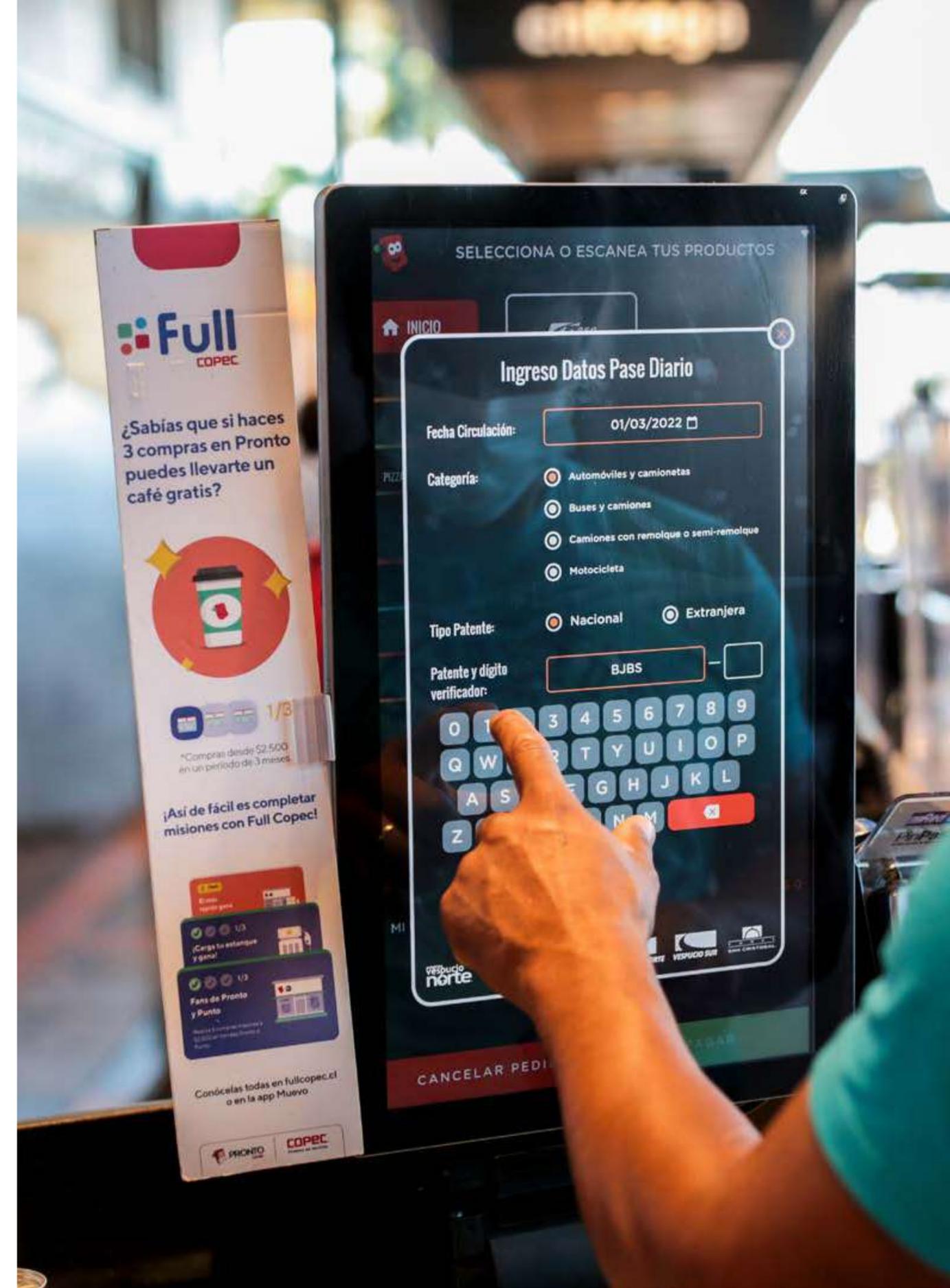
- Hubo mejoras en el proceso de exigencia de información de los proveedores, de modo de facilitar el flujo.
- Trabajaron en la búsqueda de proveedores locales y pymes. Estos últimos, representan un 90% del total de proveedores y 74,7% del monto anual de compra.

Comunidad

- Avanzó en la alianza con Red de Alimentos, buscando vínculos directos con organizaciones sociales que están en las comunidades aledañas a las tiendas, a quienes entregan cajas multi-productos.
- Junto a Copec participó en una alianza con el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, para apoyar la difusión del Fono 1455 de orientación para mujeres víctimas de violencia, a través de autoadhesivos en las puertas de los baños de mujeres de las tiendas a lo largo de todo Chile.
- Apoya anualmente a la Teletón.

Medio ambiente

- En 2021 puso en marcha un piloto para la construcción de zonas de juegos para niños, fabricados a partir de plástico reciclado que proviene, en 30%, de bidones de agua de Copec. El piso está recubierto con material de neumáticos (también reciclados).
- Alianza con Rembre para el reciclaje en 37 tiendas Pronto. Aumentó en 24 respecto del año anterior y simplificó la segmentación de residuos del cliente.
- En relación con 2020, logró 38,46% más de reciclaje. Esto equivale a 315.835 Kwh de energía ahorrada, 25.378.971 litros de ahorro en agua o la reducción de 434.241,9 toneladas de emisiones de CO₂.
- Mantiene alianza con Red de Alimentos para la donación de productos aptos para el consumo humano. En 2021 donó 4.945 kg de alimentos, evitando la emisión de 19.285 kg de CO₂ y beneficiando a 27.780 personas que pertenecen a 128 organizaciones.
- Implementó el cambio en los vasos biodegradables de café, pasando de material polipapel a vasos libres de plástico, avanzando en la propuesta de packaging sustentable, con materialidades más amigables con el medio ambiente, reciclables y compostables.





Compañía de Servicios industriales (CSI)

CSI presta servicios de asesoría, administración, almacenamiento, distribución y comercialización de combustibles y lubricantes en todo el territorio nacional, teniendo una relevante participación en la industria de la minería metálica y celulosa.

Visión:

Ser reconocidos como socio estratégico en servicios de combustibles y lubricantes, con equipos de trabajo especializados, incentivando el desarrollo integral en un ambiente seguro, saludable e inclusivo.

Razón social:

Compañía de Servicios Industriales Ltda.

Nombre de fantasía:

CSI

Participación de Copec:

99% de propiedad.

Ubicación casa matriz:

Isaac Arce 279. Antofagasta. Chile.

Directores titulares:

- Juan Diuana Yunis
- Hernán Molina Urrutia
- Jorge Garcés Jordán
- Joaquín García Cortés
- Eduardo Sáez Prado

Gerente General:

Mario Vergara.

Trabajadores:

913 trabajadores.
9% mujeres, 91% hombres.



Ética y cumplimiento

- Cuenta con Código de Ética, Canal de Denuncia y Modelo de Prevención de Delitos (MPD) certificado.
- Realiza anualmente capacitaciones sobre Derechos Fundamentales y Libertad Sindical, que incluye acoso laboral.
- Cuenta con un encargado de Prevención de Delitos de la Compañía, quien participó en capacitaciones de Libre Competencia realizadas por la Gerencia de Asuntos Corporativos y Legales de Copec durante el segundo semestre de 2021.
- Recibió 10 denuncias a través de su Canal de Denuncia. De ellas, siete fueron investigadas y una concluyó con el despido de un trabajador. De las investigadas, tres corresponden a acoso laboral y una a acoso sexual. Las tres denuncias no investigadas fueron desestimadas por falta de información, veracidad o mérito.

Personas

- Implementó el Programa de Inclusión y Diversidad, realizando charlas de concientización y sensibilización con la Fundación Avanza Inclusión. Usa un lenguaje inclusivo en las publicaciones que son parte de los procesos de reclutamiento y selección.
- El salario inicial es 1,64 veces el salario mínimo de Chile.
- Cuenta con seis sindicatos, que representan al 36% de los trabajadores. En 2021 tuvo cuatro procesos de negociación colectiva, logrando acuerdos con todos los sindicatos.
- Cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, certificado por la Norma ISO 45.001/2018, para clientes mineros. En el caso de clientes no mineros, trabaja con un programa de seguridad y salud en el trabajo, dando cumplimiento a la normativa legal vigente, así como a los requerimientos establecidos por las empresas mandantes.
- Tiene 10 comités paritarios: seis de ellos están certificados por la Asociación Chilena de Seguridad y los cuatro restantes están en proceso.
- Realiza anualmente capacitaciones en gestión de riesgos operacionales, emergencias y salud ocupacional.
- Tuvo un accidente por el volcamiento de un camión tanque en el área industrial de la Compañía Minera Salares Norte, en la Región de Atacama. Como resultado, dos trabajadores sufrieron lesiones menores y sin secuelas permanentes, siendo reintegrados al trabajo tras su recuperación.

Proveedores

- Los proveedores son, principalmente, de servicios e insumos, relacionados con ropa de trabajo, elementos de protección personal, traslado de trabajadores, alojamientos, lavandería y alimentación.
- Cuenta con seis empresas contratistas que aportan 21 trabajadores con un 14% de dotación femenina.



Comunidad

- Desarrolló programas de voluntariado para sus trabajadores, quienes aportan la mano de obra para realizar mejoras que benefician a organizaciones cercanas a sus operaciones.
- Realiza aportes o iniciativas de ayuda para distintos actores de las comunidades cercanas, tales como jardines infantiles, asilos de ancianos, escuelas, clubes deportivos. Estas acciones están registradas en el cubo de sostenibilidad de SIGMO.

Copec Voltex

Filial especializada en entregar soluciones a los nuevos desafíos energéticos y ambientales. Su compromiso es contribuir a la movilidad sustentable de las personas, fortaleciendo de forma continua la infraestructura de carga eléctrica del país, tanto en el transporte público, espacios públicos y hogares-para así favorecer el uso creciente de vehículos eléctricos.

Para ello, a través de la electromovilidad, diseña, comercializa, instala, mantiene, opera y controla, tanto de forma remota como presencial, infraestructura de carga para vehículos eléctricos.

Razón social:

Copec Voltex SpA.

Nombre de fantasía:

Copec Voltex

Participación de Copec:

100% de propiedad.

Directores titulares:

- Maximiliano Valdés Angelini
- Arturo Natho Gamboa
- Leonardo Ljubetic Garib

Gerente General:

Francisco Larrondo.

Trabajadores:

14 trabajadores.
7% mujeres, 93% hombres.

Ética y cumplimiento

- Cuenta con Código de Ética y Modelo de Prevención de Delitos.
- Implementará en el primer semestre de 2022 su propio canal de denuncia.

Medio ambiente

- Alimenta permanentemente de energía eléctrica renovable al electroterminal El Conquistador de Maipú, donde operan 215 buses eléctricos del sistema Red de la Región Metropolitana.
- En 2021 logró la adjudicación para implementar 10 nuevos electroterminales (de un total de 13), en licitación del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones para el Gran Santiago.
- Habilitó electroterminales de carga residencial para 50 taxis eléctricos que son parte del proyecto Mi Taxi Eléctrico.

- Avanzó en la extensión de la red de carga rápida, que ya alcanza 1.400 km de cobertura y que en 2022 conectará las ciudades de La Serena con Puerto Montt.
- Abasteció a empresas privadas en proyectos que consolidan un sistema de transporte más sustentable: buses eléctricos de Turbus para el traslado de pasajeros al aeropuerto, el primer camión 100% eléctrico de Arauco y el terminal de carga de furgones de reparto de Cencosud.



Emoac

Consultora en inteligencia energética integral, que provee servicios de comercialización de energía y asesoría en proyectos energéticos, así como tecnologías de monitoreo y gestión de suministro. Sus principales clientes son empresas inmobiliarias y de transporte, industrias del metal, alimentaria y plástico, así como también centros de educación y logística.

Nombre de fantasía:

Emoac

Participación de Copec:

80% de la propiedad.

Ubicación casa matriz:

Huérfanos 1052, Piso 9. Santiago. Región Metropolitana. Chile.

Directores titulares:

- Leonardo Ljubetic Garib
- Arturo Natho Gamboa
- Maximiliano Valdés Angelini
- Mauricio De La Torre Izquierdo
- Eduardo Garrido Gredes

Gerente General:

Francisco Pérez.

Trabajadores:

47 trabajadores.
19% mujeres, 81% hombres.

Ética y cumplimiento

- Cuenta con Código de Ética, Canal de Denuncia y Modelo de Prevención de Delitos.
- En 2021, el 100% de los trabajadores participó en cursos de ética y de libre competencia.
- No tuvo denuncias durante 2021.

Personas

- Avanzó en un modelo de evaluación de los aportes individuales de los trabajadores, basados en los objetivos del negocio.



Flux Solar

Entrega soluciones de energía a través de sistemas fotovoltaicos para viviendas, empresas e industrias, entregando además opciones de financiamiento. También presta servicios de operación comercial de activos, limpieza de paneles y mantenimiento preventivo y correctivo. En materia de flexibilidad energética, cuenta con sistemas de almacenamiento, monitoreo y gestión de energía.

Entre sus clientes destacan constructoras, inmobiliarias, industrias y el Servicio de vivienda y urbanismo, además de residenciales.

Visión:

Un Chile 100% renovable con acceso para todos.

Razón social:

Flux Solar Energías Renovables SpA.

Nombre de fantasía:

Flux Solar

Participación de Copec:

80% de la propiedad.

Ubicación casa matriz:

Dávila Larraín 2453,
San Joaquín, Santiago,
Región Metropolitana.

Directores titulares:

- Mauricio De La Torre Izquierdo
- Arturo Natho Gamboa
- Leonardo Ljubetic Garib
- Maximiliano Valdés Angelini
- David Rau

Gerente General:

David Rau.

Trabajadores:

185 trabajadores.
16% mujeres, 84% hombres.

Ética y cumplimiento

- Cuenta con un manual y curso de Prevención de Delitos. En 2021, el 16% de los trabajadores participó en él.
- Está en proceso de implementación de un sistema de gestión ética.

Personas

- En 2021 formalizan procesos de reclutamiento, selección y contratación. De forma adicional, avanzan en proyectos de beneficios, inducción y capacitación.
- Tiene un Sistema de Salud y Seguridad laboral.





Transcom

Empresa que tiene como objeto el transporte terrestre de productos derivados del petróleo y servicios anexos relacionados con el transporte de carga, dentro y fuera del territorio nacional. Trabaja con altos estándares de seguridad, eficiencia y confiabilidad.

Con un total de 184 camiones, entrega un servicio de alta calidad y excelencia operacional para el transporte de combustible desde las plantas de almacenamiento hasta las estaciones de servicio, depósitos de clientes industriales y para la gran minería.

Promueve el cuidado del medio ambiente y la seguridad de las personas, operaciones e instalaciones.



Razón social:

Transportes de combustibles Ltda.

Nombre de fantasía:

Transcom

Participación de Copec:

99,9% de propiedad.

Ubicación casa matriz:

Camino Melipilla 11.920, Maipú,
Región Metropolitana,
Santiago, Chile.

Directores titulares:

- Jorge Garcés Jordán
- Juan Carlos Balmaceda Peñafiel
- Francisco Labbé Bascuñán
- Jaime Vera Vera
- Camila Valenzuela De La Torre

Gerente General:

Hernán Paiva.

Trabajadores:

456 trabajadores.
4% mujeres, 96% hombres.

Ética y cumplimiento

- Cuenta con Código de Ética, Canal de Denuncia y Modelo de Prevención de Delitos certificado.
- En 2021, el 100% de los trabajadores participó en cursos de libre competencia.
- En el periodo reportado, no recibió denuncias a través de su canal.

Personas

- El promedio de antigüedad de sus trabajadores varones es de ocho años. El de las mujeres, cuatro.
- Implementó la segunda encuesta laboral Pulso para evaluar el clima laboral.
- Organizó la iniciativa “Desayuno con el gerente general”, para fortalecer las relaciones laborales e internas con los trabajadores de la empresa.

- Realizó inversiones en equipamientos para reforzar y controlar la seguridad al volante: inclusión de cámaras en los camiones, geolocalización GPS, frenos ABS, control de estabilidad y sistema de alerta DSS Fleet.
- Cuenta con un sindicato, el que representa al 96% de sus trabajadores.

Vía Limpia

Asesora a sus clientes y presta servicios para el transporte, gestión y almacenamiento temporal previo a la disposición final de residuos líquidos y sólidos peligrosos y no peligrosos.

Visión:

Vía Limpia será reconocida como la compañía líder en el desarrollo sustentable en la gestión integral de residuos peligrosos y no peligrosos generados por el mercado nacional.

Razón social:

Vía Limpia SpA.

Nombre de fantasía:

Vía Limpia

Participación de Copec:

99,5% de propiedad.

Ubicación casa matriz:

Isidora Goyenechea 2915,
Las Condes, Santiago,
Región Metropolitana. Chile.

Directores titulares:

- Juan Diuana Yunis
- Ramiro Méndez Urrutia
- Alfredo Jalón Ovalle
- José Ignacio Depassier Jiménez
- Diego Peñafiel Grandela

Gerente General:

Eduardo Gutiérrez.

Trabajadores:

34 trabajadores.
44% mujeres, 56% hombres.

Ética y cumplimiento

- Cuenta con Código de Ética, Canal de Denuncia y Modelo de Prevención de Delitos certificado.
- Durante 2021, realizó dos capacitaciones en gestión ética al 100% de los trabajadores.
- Recibió dos denuncias a través del Canal de Denuncia. Una de ellas, por acoso laboral, fue investigada y determinó el despido del trabajador. La otra denuncia fue analizada y desestimada por falta de mérito.

Personas

- En 2021, el 12% de las ofertas de trabajo fueron resueltas internamente.
- Implementó procesos de gestión de personas estandarizados, incluyendo políticas de reconocimiento, programas de formación específicos en el desarrollo del negocio y potenciador de talentos y planes de desarrollo de carrera, detección y retención de talentos y sucesión.
- Estandarizó la aplicación anual de encuestas de clima. En 2021 participó el 79% de los trabajadores, alcanzando un nivel de satisfacción global de 74%.





- Implementó una plataforma de gestión de personas, cuyas funcionalidades abarcan procesos de comunicaciones, evaluación de desempeño y gestión de personas.
- Junto a una consultora externa trabajó en readecuar los perfiles de cargo, el entrenamiento para el proceso de evaluación de desempeño y estableció objetivos de desempeño y competencias corporativas y por cargo, entre otros aspectos. Esto, para contar con un proceso que permita la evaluación del 100% de los trabajadores.
- Inició el trabajo de revisión y actualización de los perfiles y descriptores de cargo, de modo de posicionar la diversidad de género como un pilar fundamental en los procesos de reclutamiento, tanto internos como externos. También avanzó en el desarrollo de políticas de reconocimiento y programas de formación que consideren la variable de género.
- Actualizó la Política de Seguridad, Salud Ocupacional, Medio Ambiente y Calidad, para reenfocar las acciones hacia una mirada basada en la sostenibilidad. Junto con ello, tuvo avances en un Programa de Seguridad y Salud, creando el cargo de encargado de Salud y Seguridad.
- Implementó la norma OHSAS 18001, que certifica la ejecución de un sistema de gestión que permite una correcta gestión de la seguridad y salud ocupacional.

- Desarrolló seis cursos de formación, capacitando al 100% de los trabajadores, con una media de 4,9 horas de formación.

Cientes

- En 2021 realizó una encuesta de satisfacción a 68 clientes, con modalidad de consulta telefónica y formato online, cuyo resultado fue la base para el diseño de objetivos y planes de acción para las diversas áreas de la filial.

Proveedores y contratistas

- La subcontratación de servicios de transporte es realizada a través de un proceso periódico de licitación que considera: cobertura, equipamiento, disponibilidad y relación comercial y operativa. El objetivo es asegurar la continuidad operativa en todas las regiones del país.
- Durante 2021, Vía Limpia trabajó con 64 empresas contratistas.

Comunidad

- Creó el área de Gestión Comunitaria, junto con la elaboración de un programa en este ámbito, con el fin de focalizar y realizar un trabajo sistematizado de vinculación con la sociedad.

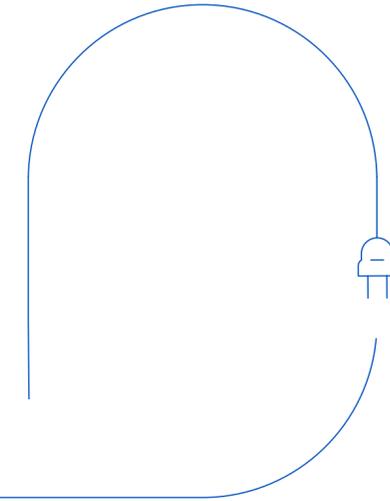


Medio ambiente

- Como parte del proceso de actualización de su Política de Seguridad, Salud Ocupacional, Medio Ambiente y Calidad, comenzó a trabajar en un programa medioambiental. Para ello, creó el cargo de encargado de Medio Ambiente, que tendrá como rol administrar y realizar seguimiento de mejor forma a las acciones del plan.
- Gestionó 0,02 toneladas de baterías de plomo, 0,03 toneladas de envases vacíos de aerosol, 0,002 toneladas de tubos fluorescentes y 0,03 toneladas de aceite usado. El 24% de estos residuos fueron reciclados, 37% recuperados y el 39% restante eliminado por otros medios, con sus correspondientes certificados.



Filiales internacionales



Mapco

MAPCO Express Inc. es una cadena de estaciones de servicio y tiendas de conveniencia que hasta 2021 opera en siete estados de Estados Unidos, principalmente bajo las marcas MAPCO, MAPCO Express, MAPCO Mart y Delta Express.

Entre los principales hitos del año, la compañía adquirió tres propiedades para nuevas estaciones de servicio, inauguró una estación en Alabama y otra en Tennessee, e inició la construcción de otras seis, las que comenzarán a operar durante 2022. Adicionalmente, realizó el cambio de marca en 31 estaciones en las ciudades de Nashville y Chattanooga, remodeló nueve en Nashville y, en otras 15, continuó con el reemplazo de surtidores de combustible.

Durante 2021, realizó más de 47 millones de transacciones en el negocio de combustibles, atendiendo, en promedio, 128.772 clientes por día en estaciones de servicio y 158.810 en tiendas de conveniencia (logrando más de 57 millones de transacciones al año).

Razón social:

MAPCO Express, Inc.

Nombre de fantasía:

Mapco Inc.

Directores titulares:

- Arturo Natho Gamboa
- Lorenzo Gazmuri Schleyer
- Jorge Andueza Fouque
- Jorge Bunster Betteley
- Leonardo Ljubetic Garib
- Sylvia Escovar
- Frederic Chaveyriat.

Gerente General:

Frederic Chaveyriat.

Trabajadores:

3.059 trabajadores.
64% mujeres, 36% hombres.

Ética y cumplimiento

- Cuenta con Código de Ética, Canal de Denuncia, Modelo de Prevención de Delitos (MPD) y un Comité de Ética.
- En 2021, 100% de los trabajadores participó en cursos de ética empresarial y de libre competencia.
- Recibe 57 denuncias en su canal de ética. Todas fueron investigadas.





Personas

- Midió la satisfacción de los trabajadores a través de una empresa externa, la que entregó recomendaciones para el desarrollo de acciones que apunten a la mejora continua.
- Rediseñó el programa de formación de jefes de tienda y atendedores, instaurando un curriculum diario e instancias para poner en práctica los contenidos aprendidos. Además, elaboró nuevas guías de formación,.
- Implementó el programa de líderes emergentes “Emerging LEADERS”, que apunta a desarrollar a los trabajadores con alto potencial de oficinas centrales y jefes de tiendas, a través de un viaje de aprendizaje que dura 12 meses y recorre 10 áreas de contenido.
- Impulsó el programa de Liderazgo Situacional, metodología para fortalecer la relación entre líderes y sus equipos, sus capacidades y necesidades de desarrollo.
- Habilitó contenidos online on-demand para jefes de tienda y empleados de las oficinas centrales, con herramientas de formación orientadas al desarrollo profesional, como jefe y como líder.
- Durante 2021 capacitó a 6.052 trabajadores, con una media de formación de 80 horas, lo que implicó una inversión de US\$ 5.924.892.
- Está asociado a la Red de Mujeres Ejecutivas (NEW por sus siglas en inglés), con el objetivo de brindar oportunidades de desarrollo y creación de redes a mujeres líderes.

Clientes

- Incentivó el modelo Better Break, que busca que los clientes puedan hacer una pausa y recargarse a su ritmo con productos y servicios de calidad a un precio competitivo.
- Realiza permanentemente encuestas para clientes, quienes acceden a ellas mediante códigos QR, app y correos electrónicos. La gestión posterior a los resultados está enfocada en quienes manifiestan estar no satisfechos.
- Los clientes pueden enviar sus comentarios a través del call center o redes sociales. El sistema tiene implementadas alertas de escaladas para casos críticos.
- En 2021 fueron evaluados 193.715 casos, 86% fueron resueltos en un plazo de 24 horas, alcanzando 89% de gran satisfacción con las soluciones entregadas.

Comunidad

- Mantiene su asociación con la organización Boys & Girls Club, para ayudar con el acceso a alimentos saludables y esfuerzos de educación de calidad, a través de donaciones monetarias para suministros educativos como tabletas y libros, así como donaciones directas de alimentos y crédito de combustible Mapco para impulsar sus esfuerzos de transporte.



Terpel

Con más de 50 años de historia, Terpel es líder en la distribución y comercialización de combustibles líquidos, gas natural vehicular (GNV) y lubricantes en Colombia, con una importante presencia en Ecuador, Panamá, República Dominicana y Perú. Además, suministra combustible de aviación en los principales aeropuertos de los países en los que opera.

Visión:

En 2025, con un equipo altamente inspirador, Terpel será la marca número 1 en servicio y reconocida como aliado país.

Razón social:

Organización Terpel S.A

Nombre de fantasía:

Terpel

Participación de Copec:

58,51% de propiedad.

Ubicación casa matriz:

Carrera 7 N° 75-51, Bogotá.
Colombia.

Directores titulares:

- Lorenzo Gazmuri Schleyer
- Jorge Andueza Fouque
- Arturo Natho Gamboa
- Leonardo Ljubetic Garib
- Jorge Bunster Betteley
- José Jaramillo Botero
- Bernardo Dyner Rezonow
- Juan Diuana Yunis
- Alejandro Palma Rioseco
- Jorge Garcés Jordán
- Rodolfo Castillo García
- Eduardo Navarro Beltrán
- Gabriel Jaramillo
- Tulio Rabinovich Manevich

Gerente General:

Oscar Bravo Restrepo

Trabajadores:

1.496 trabajadores.
36% mujeres, 64% hombres.

Entre los principales hitos de 2021, Terpel inauguró la primera estación de servicio para suministro de gas licuado en Colombia, instaló la primera planta de autogeneración solar en la estación de servicio La Vallenata -permitiéndole generar aproximadamente el 50% de su consumo- e inauguró, en Panamá, la primera red de electrolineras de carga rápida. En tanto, al cierre del año, Terpel contaba con cinco puntos de carga rápida en estaciones de servicio en Colombia e inició la construcción del primer hub de carga eléctrica para vehículos eléctricos pesados.

En toda la región, la filial cuenta con más de 3.500 empleados, 2.257 estaciones de servicio, más de 480 negocios de conveniencia entre tiendas Altoque, Yunta, Alto y Va&ven (según la denominación de cada país), kioscos y autolavados y 32 aeropuertos atendidos. Sólo en Colombia cuenta con 31 plantas de abastecimiento con una capacidad total de 59,3 millones de galones, atiende a 21 de los 32 aeropuertos y 23 terminales marítimas.

Comercializa lubricantes a través de las marcas MobilTM y Terpel. En 2019 ingresó al mercado de la electromovilidad con cargadores eléctricos que operan bajo la marca Voltex y a la fecha tiene cinco puntos de cargas de movilidad eléctrica en Colombia y uno en Panamá, tres patios para suministro de energía de transporte masivo eléctrico y un parque de recarga para buses en Colombia.





Reconocimientos

DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX

Posición y categoría: Retail

Reconocida como una de las 16 compañías colombianas más sostenibles del mundo.

25° lugar en el ranking general.

Entrega: Dow Jones.

MONITOR EMPRESARIAL DE REPUTACIÓN CORPORATIVA

Posición y categoría:

1° lugar en distribución de combustibles.

Entrega: Merco.

Estrategia de Sostenibilidad

- Cuenta con un modelo de sostenibilidad que busca orientar la toma de decisiones y acciones, siendo parte de la estrategia de negocio de la compañía. Su objetivo es ser un aliado del país. Tiene en el centro a las personas y define siete asuntos materiales: Gobierno Corporativo y transparencia; salud y seguridad; productos y servicios de calidad; energías alternativas y cambio climático; diversidad, equidad y talento humano; gestión de la cadena de suministros, y relacionamiento con las comunidades.

Ética, cumplimiento y riesgo

- Cuenta con Código de Ética, canales de denuncia y formulario anual de conflictos de interés de trabajadores.
- En 2021 capacitó al 100% de los trabajadores en ética y libre competencia.
- Desarrolló un modelo de automatización e inteligencia con tecnología disruptiva para atender las nuevas amenazas cibernéticas.

Permite evaluar 6.000 eventos diarios, en promedio, sin intervención humana.

Personas

- Elaboró la Política de Liderazgo con un alcance a nivel regional, que define 10 características inherentes al líder Terpel, con lineamientos para acompañar a los trabajadores en el fortalecimiento de habilidades para adoptar este perfil.
- Ejecutó programas orientados al desarrollo de carrera: Rutas de Carrera, que permite a los trabajadores conocer las opciones de crecimiento y desarrollo; Programa Talento en Desarrollo, que busca fomentar el crecimiento de los trabajadores en nuevas competencias, responsabilidades y conocimiento de otros procesos; Programa Semilleros, que forma a los trabajadores en herramientas técnicas y específicas de un determinado cargo; Plan de Sucesión, que identifica a sucesores de cargos críticos de la compañía; y el programa Desarrollo de Habilidades Comerciales.
- Promovió la campaña Sin Etiquetas, que ha sido un impulso para revisar los procesos internos, trabajar para disminuir los sesgos inconscientes y generar planes de acción en materia de diversidad, equidad e inclusión. Además, de sensibilizar y capacitar a los equipos, para avanzar en una cultura que propicie la diversidad.

Clientes

- A fines de 2021, lanzó Agua Madre, un agua marca propia de Altoque, con propósito social, ya que aporta el 4% de las ventas a la Fundación Soy Oportunidad, que promueve la formación y entrenamiento de más de 200 madres vulnerables en Colombia, para que sean



productivas y autosostenibles, mientras cuidan sus hijos.

- El área de Nuevas Energías, creada en 2020, puso en marcha cinco puntos de carga rápida en estaciones de servicio, llegando a sumar 10 en todo Colombia.
- Lanzó Terpel Voltex en Panamá, con la primera red de electrolineras de carga rápida en ese país.

Comunidad

- A través de la Fundación Terpel, contribuye a la construcción de un mejor futuro para Colombia, mediante el desarrollo de cinco programas con foco en la calidad de la educación.

- En 2021 mantuvo su programa Restaurando Sueños, iniciativa de apoyo a emprendedores ex integrantes de grupos armados ilegales vinculados a los programas de la ARN²⁸. Terpel les brinda herramientas y conocimientos para que lleguen al siguiente nivel en la evolución de su negocio.
- En Panamá realizó el programa de voluntariado Virtual ConectaT, en alianza con la Cruz Roja Panameña, donde brindaron soluciones de apoyo emocional a 46 adultos mayores en el Hogar Adulto Mayor.

Medio ambiente

- Implementó una plataforma de control de indicadores ambientales, lo que

permitió centralizar la información de consumo de energía, agua, consumo de combustible para la operación y generación de residuos.

- Creó el Comité de Sostenibilidad para la dimensión ambiental, el cual tiene la responsabilidad de dar seguimiento a los avances de los diferentes proyectos de sostenibilidad, definición y revisión de indicadores liderados por cada negocio.
- Instaló la primera planta propia de auto-generación solar ubicada en la estación de servicio La Vallenata, que genera cerca de 16.000 Kwh/mes, lo que representa aproximadamente el 50% de la energía que consume. Durante 2022, el desafío es construir cinco nuevas plantas de autogeneración solar.

28. ARN: Agencia de Reincorporación y Normalización. Es la entidad de Presidencia de la República que desde 2003 acompaña y brinda asesoría permanente a quienes le apuestan a la paz y hacen tránsito a la legalidad, generando oportunidades que fortalezcan sus capacidades y puedan desenvolverse plenamente como ciudadanos. <https://www.reincorporacion.gov.co/es>



Indicadores filiales

TRABAJADORES DE FILIALES POR GÉNERO

	ARCOPRIME	CSI	COPEC VOLTEX	EMOAC	FLUX SOLAR	TRANSCOM	VÍA LIMPIA	MAPCO	TERPEL
Mujeres	3.040	81	1	9	30	16	15	1.972	534
Hombres	2.139	832	13	38	155	440	19	1.087	962
Total	5.179	913	14	47	185	456	34	3.059	1.496

PORCENTAJE DE TRABAJADORES POR TIPO DE CONTRATO

TIPO DE CONTRATO	ARCOPRIME	CSI	COPEC VOLTEX	EMOAC	FLUX SOLAR	TRANSCOM	VÍA LIMPIA	MAPCO	TERPEL
Contrato indefinido	73%	85%	93%	66%	64%	99,6%	100%	100%	92,91%
Contrato a plazo fijo	27%	15%	7%	28%	34%	0,4%	0%	0%	6,8%
Honorario	-	-	-	6%	-	-	-	-	0,3%
Contrato por obra	-	-	-	-	2%	-	-	-	-
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

PORCENTAJE DE TRABAJADORES POR TIPO DE JORNADA

JORNADA LABORAL	ARCOPRIME	CSI	COPEC VOLTEX	EMOAC	FLUX SOLAR	TRANSCOM	VÍA LIMPIA	MAPCO	TERPEL
Jornada completa	68%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	51%	99,9%
Jornada parcial	32%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	59%	0,1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



PORCENTAJE DE MUJERES POR CARGO

CATEGORÍA DE CARGO	ARCOPRIME	CSI	COPEC VOLTEX	EMOAC	FLUX SOLAR	TRANSCOM	VÍA LIMPIA	MAPCO	TERPEL
Gerentes	42%	0%	50%	50%	0%	0%	0%	30%	41%
Jefaturas	53%	30%	0%	17%	22%	8%	43%	40%	44%
Operario	60%	4%	0%	0%	3%	38%	0%	2%	4%
Fuerza de venta	-	0%	0%	0%	25%	0%	100%	69%	38%
Administrativo	53%	59%	0%	100%	59%	0%	0%	100%	81%
Auxiliar	-	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	86%
Otros profesionales	57%	7%	0%	10%	17%	0%	44%	47%	55%
Otros técnicos	54%	5%	0%	0%	8%	0%	0%	0%	43%
TOTAL	59%	8%	7%	19%	16%	4%	44%	64%	36%

PORCENTAJE DE TRABAJADORES POR EDAD

EDAD	ARCOPRIME	CSI	COPEC VOLTEX	EMOAC	FLUX SOLAR	TRANSCOM	VÍA LIMPIA	MAPCO	TERPEL
Menores de 30 años	49%	18%	43%	18%	51%	4%	24%	34%	15%
Entre 30 y 40 años	24%	43%	50%	43%	41%	16%	44%	26%	42%
Entre 41 y 50 años	15%	25%	7%	25%	8%	36%	18%	20%	29%
Entre 51 y 60 años	9%	12%	0%	12%	2%	36%	12%	11%	13%
Entre 61 y 70 años	3%	2%	0%	2%	1%	10%	3%	6%	0,9%
Mayores de 70 años	0,4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

PORCENTAJE DE TRABAJADORES POR ANTIGÜEDAD

ANTIGÜEDAD	ARCOPRIME	CSI	COPEC VOLTEX	EMOAC	FLUX SOLAR	TRANSCOM	VÍA LIMPIA	MAPCO	TERPEL
Menos de 3 años	62%	65%	100%	87%	91%	36%	38%	72%	25%
Entre 3 y 6 años	21%	21%	0	13%	8%	18%	32%	15%	27%
Más de 6 años y menos de 9 años	8%	6%	0	0%	1%	11%	9%	5%	10%
Entre 9 y 12 años	3%	4%	0	0%	1%	12%	9%	2%	13%
Más de 12 años	6%	4%	0	0%	0%	23%	12%	6%	26%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



PORCENTAJE DE TRABAJADORES POR NACIONALIDAD

	ARCOPRIME	CSI	COPEC VOLTEX	EMOAC	FLUX SOLAR	TRANSCOM	VÍA LIMPIA	MAPCO	TERPEL
Número de trabajadores nacionales	87%	97%	79%	94%	90%	98%	100%	99%	99,7%
Número de trabajadores extranjeros	13%	3%	21%	6%	10%	2%	0%	1%	0,3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

PORCENTAJE DE TRABAJADORES EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

	ARCOPRIME	CSI	FLUX SOLAR	TRANSCOM	MAPCO	TERPEL
Porcentaje de trabajadores en situación de discapacidad	1%	0,7%	1%	1%	6%	0,3%

INDICADORES DE SEGURIDAD TRABAJADORES

	ARCOPRIME	CSI	FLUX SOLAR	VÍA LIMPIA	MAPCO	TERPEL
Dotación considerada para los indicadores de Salud y Seguridad	3.488	930	185	34	3.137	1.634 ²⁹
Número de horas trabajadas	125.180	2.343.180	214.479	73.440	3.810.227	4.893.858
Tasa de accidentabilidad por cada 100 trabajadores	3,09	0,10	0,54	0	0,92	0,36
Fallecimiento por accidente laboral	0	0	0	0	0	0
Número de días perdidos por accidente laboral	1.308	71	4	0	2.165	50
Número de accidentes totales/registrables (con y sin tiempo perdido)	176	12	5	0	97	24
Número de accidentes laborales con tiempo perdido	108	1	1	0	29	6
Número de incidentes laborales con grandes consecuencias	1	1	0	0	0	0
Número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	2	1	0	0	0	0
Fallecimiento por enfermedad laboral	0	0	0	0	0	0
Enfermedades laborales	Sin información	1	0	0	0	0
Días perdidos por enfermedad laboral	Sin información	196	0	0	0	0
Tasa de enfermedades laborales por cada 100 trabajadores	Sin información	0,11	0	0	0	0

29. Incluye trabajadores temporales y aprendices.



INDICADORES DE SEGURIDAD CONTRATISTAS

	CSI	VÍA LIMPIA	TERPEL
Dotación considerada para los indicadores de Salud y Seguridad	22	56	1.590
Número de horas trabajadas	6.268	148.289	4.090.944
Tasa de accidentabilidad por cada 100 trabajadores	0	5,35	0,62
Tasa de accidentabilidad por cada millón de horas trabajadas	0	0	1
Fallecimiento por accidente laboral	0	3	10
Accidente laboral con tiempo perdido	0	16	95
Número de días perdidos por accidente laboral	0	0	10
Número de incidentes totales/registrables (con y sin tiempo perdido)	0	0	10
Número de incidentes laborales con tiempo perdido	0	0	1
Número de incidentes laborales con grandes consecuencias	0	0	0
Número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	0	0	0
Fallecimiento por enfermedad laboral	0	0	0
Enfermedades laborales	0	0	0
Días perdidos por enfermedad laboral	0	0	0
Tasa de enfermedades laborales por cada 100 trabajadores	0	0	0

INDICADORES DE PROVEEDORES

	ARCOPRIME	CSI	MAPCO	TERPEL
Nº total de proveedores	1.084	682	3.171	1.414
Total anual pagado a proveedores (US\$)	\$190.580.000	\$13.986.700	\$1.709.414.647	\$3.900.341.747
Días promedio de pago a proveedores	30-35	30	27	30
% de proveedores nacionales	99,6%	100%	100%	99%
% anual pagado a proveedores nacionales (US\$)	99,9%	100%	100%	97%
% de proveedores pymes	70%	Sin información	Sin información	87%
% anual pagado a proveedores pymes (US\$)	30%	Sin información	Sin información	4%



Capítulo 09

ANEXOS



Sobre el presente Reporte

Nuestro propósito pone en el centro a las personas y creemos que es fundamental compartir con nuestros grupos de interés los logros y dificultades en los ámbitos de gobernanza, económico, social y ambiental.

El presente informe es el cuarto ejercicio de reportabilidad en materia de sostenibilidad y el segundo que integra el desempeño financiero con el socioambiental. Nuestro objetivo es dar cuenta anualmente nuestros principales avances, los nuevos desafíos que vamos asumiendo y los aprendizajes que integramos en nuestra gestión. Queremos entregar más y mejor información, que permita a nuestros grupos de interés realizar una evaluación equilibrada de nuestro quehacer. La incorporación de nuestras filiales nacionales e internacionales es parte de este objetivo.

Alcance

La información comprendida en este informe incluye el desempeño en gobernanza, económico, social y ambiental de Copec S.A. y sus filiales nacionales más relevantes e internacionales.

Marcos y estándares de referencia

Elaborado en conformidad con la opción esencial de los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) y siguiendo las directrices del Marco para Informes Integrados del International Integrated Reporting Council (IIRC).

Periodo que comprende

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021.

Definición de contenidos

Según las recomendaciones de los Estándares GRI, con foco en los temas materiales de la Compañía, determinados tras una consulta a los grupos de interés y según la importancia que tienen en la sostenibilidad del negocio, buscando la exhaustividad en la presentación de la información, así como también haciendo referencia al contexto, para poder entregar una visión precisa, clara y equilibrada de nuestro desempeño.

Reexpresión de información

En caso de que exista reexpresión de información respecto a la indicada en reportes anteriores, será advertido para su consideración en el mismo documento.

Proceso de elaboración y aprobación

La elaboración de este reporte fue liderada por la Subgerencia de Asuntos Públicos de Copec S.A., con el apoyo metodológico y de presentación de contenidos de la consultora Gestión Social, con amplia trayectoria y experiencia en sostenibilidad.

Para el levantamiento de información y validación tuvimos la colaboración de todas las áreas de la Compañía y también de las filiales nacionales e internacionales.

El diseño estuvo a cargo de la agencia Libre de Ideas.

La aprobación final de este reporte es realizada por el gerente de Asuntos Corporativos y Legales.

Verificación

En el presente reporte sometimos a verificación 12 de los indicadores, proceso que fue realizado por Deloitte.



Materialidad

Para el desarrollo de este informe, realizamos un análisis de materialidad que consideró un proceso de revisión del contexto interno y externo de Copec S.A. y sus filiales y también la incorporación de la visión de nuestros grupos de interés.

Identificación

Realizamos un listado extenso de temas relevantes para la industria de combustibles, energía y retail, a partir de:

- Revisión de información interna y externa de Copec S.A. y sus filiales.
- Revisión de estándares de sostenibilidad, como el suplemento de la industria de GRI, SASB, DJSI e IPIECA.
- Revisión de marco legislativo.
- Entrevistas a 26 ejecutivos de Copec S.A. y de sus filiales.
- Encuesta a trabajadores de Copec.
- Encuesta a grupos de interés externos: clientes de Copec S.A. y sus filiales, medios de comunicación, concesionarios, consignatarios y proveedores.
- Entrevistas a autoridades.

Validación

La validación de los temas materiales y la matriz resultante del proceso de priorización fue realizada por el gerente de Asuntos Corporativos y Legales.

Priorización

A partir del listado de temas materiales, realizamos un proceso de priorización según la importancia que tienen para la sostenibilidad del negocio y considerando, además, las expectativas que tienen nuestros grupos de interés (levantadas a partir de las encuestas). El resultado final de este proceso es la siguiente matriz:

Temas materiales de bajo impacto

- Trabajo forzoso y esclavitud moderna
- Residuos
- Emisiones al aire
- Agua y efluentes
- Residuos
- Pago de impuestos





Enfoques de gestión

TEMA MATERIAL	COBERTURA					¿POR QUÉ ES RELEVANTE PARA COPEC?	¿CÓMO SE GESTIONA?	ODS
	ACCIONISTAS	EQUIPO AMPLIADO	CLIENTES	SOCIEDAD	MEDIOAMBIENTE			
Gobierno corporativo	X					Contar con un sólido e íntegro Gobierno Corporativo permite tener una Compañía con una larga historia de liderazgo y con proyección de mantenerlo en el largo plazo.	Código de Ética Declaración de vínculos de parentesco y/o comerciales, tanto con funcionarios públicos, personas expuestas políticamente, proveedores, clientes o competidores de la Compañía. Plan de sucesión Comités ejecutivos.	
Gestión ética y cumplimiento	X	X				Estamos convencidos de que la forma de alcanzar los objetivos empresariales a través de un actuar ético y responsable, ya que impacta directamente en nuestro capital reputacional.	Oficial de Ética y Cumplimiento Comité de Ética Código de Ética. Canal de Reporte Ético. Política de Prevención de Delitos. Modelo de Prevención de Delitos. Ley N° 20.393. Política de Libre Competencia. Política de Donaciones. Política Anticorrupción y otras Defraudaciones. Matriz de fraude.	
Gestión de Riesgos	X	X				La sostenibilidad del negocio depende de procesos de gestión del riesgo para poder controlarlo y poner foco en los procesos críticos.	Modelo de Gestión de Riesgos. Política de Gestión de Riesgos. Roles y responsabilidades para el Directorio, el gerente general, el Comité de Riesgos y el jefe de gestión de riesgos. Programa de capacitación. Comité de Evaluación de Alertas (CEA) y el Comité de Crisis (CdC).	
Aporte a la política pública	X			X	X	Estamos en una industria en que existe una intensa actividad legislativa, surgiendo importantes oportunidades, que debemos ser capaces de identificar para poder gestionar. Ser un actor relevante en la construcción de las políticas públicas es parte de nuestro compromiso con Chile.	Plan de relacionamiento con autoridades. Proyectos público-privado. Participación en proyectos de ley.	



COBERTURA

TEMA MATERIAL	ACCIONISTAS	EQUIPO AMPLIADO	CLIENTES	SOCIEDAD	MEDIOAMBIENTE	¿POR QUÉ ES RELEVANTE PARA COPEC?	¿CÓMO SE GESTIONA?	ODS
Gestión de las personas		X				Los trabajadores son los que hacen posible la Copec de hoy que mira al futuro, cumpliendo con nuestro propósito. Su desarrollo y gestión es indispensable para la viabilidad de la Compañía.	Gerencia de Gestión Humana. Gestión del clima laboral. Modelo de equipo distribuido. Plan de retorno flexible. Programa Líderes PRO. Modelo de beneficios flexibles. Política de Compensaciones. Política de Diversidad e inclusión. Programa de formación. Modelo de gestión del desempeño. Relaciones laborales.	 
Salud y seguridad laboral	X				X	Las personas están al centro de nuestras acciones y su cuidado y protección nos permiten poder lograr la excelencia operacional. Nuestra prioridad siempre será la salud y bienestar de nuestros trabajadores.	Área de prevención de Riesgos. Política de Calidad, Seguridad, Salud y Medio Ambiente. Sistema de Gestión de Seguridad y Riesgos. Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS). Formación en salud y seguridad.	
Diversidad e inclusión	X					Contar con un equipo diverso nos permite tener la amplitud de visiones necesarias para poder cumplir nuestro propósito y pensar en la Copec del futuro, agregando valor a nuestras gestiones de hoy.	Gerencia de Gestión Humana. Política de Diversidad e inclusión. Comité de diversidad e inclusión.	 
Desarrollo y condiciones laborales equipo ampliado		X			X	Nuestro equipo ampliado es parte de nuestra cadena de valor. Buscamos mejorar la calidad de vida y condiciones laborales de atendedores, subcontratistas, conductores y pequeños distribuidores.	Programa de desarrollo de proveedores pymes. Estándares de operaciones de transportistas. Plan sueldo mínimo garantizado para atendedores y contratistas. Estudios de contratistas y atendedores. Academia Copec. Seguro de salud para atendedores y concesionarios. AloCopec.	  
Relacionamiento comunitario				X		El diálogo y relacionamiento con las comunidades en las que estamos presentes y la sociedad en general, nos permite seguir operando y ser reconocidos como empresa ciudadana. De esta manera, prevenimos situaciones de conflictividad que podrían poner en riesgo la continuidad operacional.	Mapeo de stakeholders. Planes de relacionamiento comunitario por stakeholders en áreas de influencia. Modelo de relacionamiento comunitario para EDS. Iniciativas de valor compartido. Programa Copec al Servicio de Chile.	 



COBERTURA

TEMA MATERIAL	ACCIONISTAS	EQUIPO AMPLIADO	CLIENTES	SOCIEDAD	MEDIOAMBIENTE	¿POR QUÉ ES RELEVANTE PARA COPEC?	¿CÓMO SE GESTIONA?	ODS
Experiencia clientes			X			Nuestra promesa es ser primeros en servicio, lo que implica trabajar para nuestros clientes, entregándoles una experiencia única, de calidad, innovadora, que los sorprenda, para cumplir con nuestro propósito.	Newsletter de sostenibilidad. Programas de fidelización. Nuevo Copec. Avance en digitalización. Servicios. Gestión de reclamos. Evaluación de la satisfacción.	
Excelencia operacional y gestión de incidentes			X		X	La excelencia operacional es nuestra primera responsabilidad y un deber que cuidamos en cada detalle. La seguridad de nuestras operaciones es un punto crítico que debemos gestionar para así resguardar la integridad de nuestro equipo ampliado y clientes.	Estándares de seguridad en las operaciones. Capacitaciones en salud y seguridad.	
Innovación y tecnología		X	X			Nuestro espíritu innovador es lo que nos ha permitido avanzar hacia nuevos negocios, encontrar las oportunidades en el negocio actual y tener la apertura para poder avanzar en las tecnologías necesarias que permiten nuestra sostenibilidad en el largo plazo y seguir manteniendo una posición de liderazgo.	Gerencia de Tecnología. Wind. Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas. Nueva conveniencia. Inteligencia energética. App Muevo. Tienda Copec. Certificaciones y auditorías externas de infraestructura de TI y sistemas de gestión de seguridad de la información. Ejercicios de Ethical Hacking.	
Generación de valor económico sostenible	X					La rentabilidad del negocio es un punto crítico para asegurar nuestra existencia en el largo plazo, permitiéndonos realizar las inversiones necesarias para poder innovar y contribuir a seguir moviendo Chile.	Política financiera. Plan de inversiones. Política tributaria.	
Transición y cambio climático				X	X	Como empresa comercializadora y distribuidora de combustibles y lubricantes, sabemos que somos un actor clave en la lucha contra el cambio climático, y el evaluar los riesgos y oportunidades para el negocio es un aspecto clave para nuestra sostenibilidad.	Declaración de cambio climático. Adhesión a recomendaciones TCFD. Medición de huella de carbono. Compensación de huella de carbono. Desarrollo y masificación de la electromovilidad. Plan de eficiencia energética. Abastecimiento por energías renovables. Inteligencia energética. Medición de huella hídrica. Pilotos de eficiencia hídrica en EDS. Plantas de reciclaje y reutilización de agua. Valorización de residuos. Alianza Red de Alimentos. Packaging sustentable. Proyectos de protección de humedales.	



Indicadores de sostenibilidad adicionales

Categorías laborales

Para la segmentación de los trabajadores en categorías laborales, durante el presente reporte consideramos las indicadas en la normativa de carácter general N° 461 de la Comisión para el Mercado Financiero. Estas categorías responden a las funciones de los trabajadores, quedando contenidas por las siguientes familias de cargo de Copec:

Alta Gerencia:

Incluye a la plana ejecutiva de Copec, que considera al gerente general, gerentes corporativos y contralor.

Gerencia:

Incluye a gerentes de negocio (que dependen de otros gerentes y no del gerente general) y a subgerentes.

Jefatura:

Incluye a todos aquellos trabajadores que tienen a su cargo un área o unidad: jefes, encargados, líderes y supervisores.

Operativo:

Incluye a aquellos trabajadores cuya labor requiere esfuerzo físico. Aquí están, principalmente, operadores de planta y asistentes.

Fuerza de venta:

Incluye a trabajadores que tienen dentro de sus funciones la atención de clientes. Incorpora a los jefes de zona de los distintos canales de venta de Copec.

Administrativo:

Incluye a los trabajadores que realizan labores de apoyo a las distintas unidades o áreas de Copec: asistentes, secretarías, ejecutivos Contact Center, programadores de combustibles y de lubricantes, factureros despachadores,

Otros profesionales:

Incluye trabajadores cuya calificación laboral tiene relación con sus conocimientos especializados que le entrega un grado académico: expertos en prevención de riesgos, auditores, abogados, ingenieros, administradores de contrato, auditores, entre otros.

No existen las categorías auxiliares ni de otros técnicos, por no contar con trabajadores que ejerzan dichas funciones.



Indicadores de dotación Copec

DOTACIÓN POR CARGO Y GÉNERO

CATEGORÍA DE CARGO	MUJERES	HOMBRES	Nº TOTAL	% MUJERES
Alta gerencia	1	14	15	7%
Gerentes	9	29	38	24%
Jefaturas	53	157	210	25%
Operario	2	121	123	2%
Fuerza de venta	9	61	70	13%
Administrativo	125	94	219	57%
Otros profesionales	179	386	565	32%
TOTAL	378	862	1.240	30%

DOTACIÓN POR PAÍS DE PROCEDENCIA

PAÍS	2020			2021		
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Chile	304	735	1.039	357	829	1.186
Argentina	-	1	1	-	1	1
Bolivia	-	1	1	1	1	2
Colombia	3	4	7	3	3	6
Cuba	1	-	1	1	-	1
España	2	1	3	1	1	2
Perú	3	1	4	4	1	5
Venezuela	4	19	23	11	26	37
TOTAL	317	762	1.079	378	862	1.240

DOTACIÓN POR REGIÓN

REGIÓN	MUJERES	HOMBRES
Región de Tarapacá	28	27
Región de Antofagasta	69	74
Región de Atacama	16	29
Región de Coquimbo	25	24
Región de Valparaíso	126	137
Región del Libertador Bernardo O'Higgins	10	8
Región del Maule	2	2
Región del Biobío	49	47
Región de la Araucanía	2	2
Región de Los Lagos	24	25
Región de Aysén	8	8
Región de Magallanes	7	7
Región de Los Ríos	0	0
Región de Arica y Parinacota	5	5
Región de Ñuble	21	23
Región Metropolitana	687	822
TOTAL	1.079	1.240



DOTACIÓN POR ANTIGÜEDAD

ANTIGÜEDAD	2020			2021		
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Menos de 3 años	103	208	311	157	284	441
Entre 3 y 6 años	69	107	176	76	126	202
Más de 6 años y menos de 9 años	41	103	144	37	101	138
Entre 9 y 12 años	23	75	98	26	88	114
Más de 12 años	81	269	350	82	263	345
TOTAL	317	762	1.079	378	862	1.240

DOTACIÓN POR EDAD Y GENERO

EDAD	2020			2021		
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Menores de 30 años	56	117	173	92	166	258
Entre 30 y 40 años	122	284	406	141	330	471
Entre 41 y 50 años	99	194	293	104	206	310
Entre 51 y 60 años	40	126	166	41	129	170
Entre 61 y 70 años	0	40	40	-	31	31
Mayores de 70 años	0	1	1	-	-	-
TOTAL	317	762	1.079	378	862	1.240

CONTRATACIONES POR EDAD Y GENERO

	2020				2021			
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	TASA	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	TASA
Menores de 30 años	25	34	59	53%	52	79	131	49%
Entre 30 y 50 años	14	34	48	43%	37	92	129	48%
Mayor de 50 años	0	5	5	4%	3	6	9	3%
Total de contrataciones	39	73	112		92	177	269	
Número de vacantes llenadas internamente	25	61	86	77%	31	110	141	52%
Inversión destinada a contratación (headhunters, sitios de trabajo, entre otros) (US\$)			\$164.410				\$307.917	

PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD (PSD)

CATEGORÍA DE CARGO	SIN DISCAPACIDAD		CON DISCAPACIDAD	
	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
Alta gerencia	14	1	-	-
Gerencia	29	9	-	-
Jefatura	157	53	-	-
Operario	121	2	-	-
Fuerza de venta	61	9	-	-
Administrativo	88	123	6	2
Otros profesionales	384	179	2	-
TOTAL	854	376	8	2

EGRESOS Y TASA DE ROTACIÓN POR EDAD Y GENERO

	2020				2021			
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	TASA	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	TASA
Menores de 30 años	10	8	18	28%	8	19	27	25,00%
Entre 30 y 50 años	7	26	33	51%	18	34	52	48,15%
Mayor de 50 años	1	13	14	22%	5	24	29	26,85%
Total de egresos (desvinculaciones voluntarias e involuntarias)	18	47	65		31	77	108	
Total de egresos voluntarios (renuncias voluntarias, jubilación anticipada o fallecimiento)	14	39	53		18	38	56	
Tasa de rotación	5%	6%	6%		8%	8%	8%	
Tasa de rotación voluntaria	4%	5%	5%		5%	4%	4%	



RESULTADOS SATISFACCIÓN LABORAL

	2020			2021		
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Número de trabajadores participantes	290	697	987	324	763	1.087
Satisfacción global Copec	81	80.9	81	85.3	84.3	84.6
Meta de satisfacción segmentada por sexo	84.6	84.6	80	80	80	80
Indicador confianza	No disponible	No disponible	89	92.4	92.8	92.7
Indicador compromiso	No disponible	No disponible	82	86.4	84.9	85.4
Indicador felicidad	No disponible	No disponible	87	87.3	86.9	87

RESULTADOS SATISFACCIÓN LABORAL

	2020	2021
Metodología utilizada	Encuesta elaborada por PeopleFirst	Encuesta elaborada por PeopleFirst
Fecha de medición	31 agosto al 11 sept 2020	20 Septiembre al 04 octubre 2021
Meta: nivel esperado global	80	80
Principales conclusiones de los resultados (Fortalezas y aspectos a mejorar)	<p>Fortalezas: Alza de 4,6 puntos en el índice global. Positivo manejo de la pandemia. Aumenta positividad respecto a la alta gerencia (cercanía). Copec mantiene su buena imagen interna, ética y sus trabajadores confían en la Compañía.</p> <p>Aspectos a mejorar: Liderazgo (feedback, comunicación, inspiración y motivación). Equilibrar la vida laboral con la personal (por aumento de carga laboral por teletrabajo). Colaboración entre áreas. Desconocimiento de procesos de movilidad interna y desarrollo de carrera. Percepción de inequidad interna y externa respecto a compensaciones. Composición de género en la fuerza laboral y diferencias entre hombres y mujeres en desarrollo y remuneraciones. Beneficios valorados, pero muy enfocados a familia con hijos/as. Capacitación valorada, pero que no dependa únicamente de Crecer. Baja integración de las personas en regiones.</p>	<p>Fortalezas: Alza de 3,7 puntos en el índice global. Excelentes resultados en comparación al año anterior y el mercado. Aumento de 18,3 puntos en equidad; 16,1 en feedback; 12,2 en reconocimiento; 8,9 en desarrollo 8,9, 5,8 en relación con el jefe directo (liderazgo). Copec mantiene su buena imagen interna, ética y sus trabajadores confían en la Compañía.</p> <p>Aspectos a mejorar: La capacidad de celebrar y de generar amistades, como aspectos claves de la alta gerencia (cercanía, inspiración y considerar opiniones de los demás). Continuar el trabajo en equidad a pesar de que tuvo un aumento y poner foco en la colaboración entre áreas. Como prioridad número 1 lograr mayor equilibrio de lo laboral con lo personal.</p>



Resumen Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2021

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

	2021 MM\$	2020 MM\$	2019 MM\$	2018 MM\$
ACTIVOS				
Activos corrientes	1.880.591.434	1.472.459.037	1.520.032.223	1.425.088.587
Activos no corrientes	2.939.665.433	2.621.562.784	2.738.283.587	2.273.008.630
TOTAL ACTIVOS	4.820.256.867	4.094.021.821	4.258.315.810	3.698.097.217
Pasivos				
Pasivos corrientes	1.286.683.227	905.161.254	1.009.589.194	877.212.335
Pasivos no corrientes	1.862.269.049	1.857.254.130	1.844.677.219	1.519.462.179
Total pasivo exigible	3.148.952.276	2.762.415.384	2.854.266.413	2.396.674.514
Patrimonio				
Capital emitido	511.338.349	511.338.349	511.338.349	511.338.349
Otras reservas	-38.953.984	-185.329.118	-126.447.461	-166.679.693
Resultados retenidos (pérdidas acumuladas)	958.912.289	820.994.346	802.036.913	767.351.129
Patrimonio neto atribuible a los propietarios de la controladora	1.431.296.654	1.147.003.577	1.186.927.801	1.112.009.785
Participaciones no controladoras	240.007.937	184.602.860	217.121.596	189.412.918
Total patrimonio	1.671.304.591	1.331.606.437	1.404.049.397	1.301.422.703
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	4.820.256.867	4.094.021.821	4.258.315.810	3.698.097.217

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES POR FUNCIÓN

	2021 MM\$	2020 MM\$	2019 MM\$	2018 MM\$
Margen bruto	1.157.629.536	848.958.440	943.586.093	901.170.421
Ganacia (pérdida) antes del impuesto	470.118.984	110.210.486	229.019.473	258.445.806
Gastos por impuesto a las ganancias	-142.882.015	-26.975.520	-71.583.653	-70.354.727
GANANCIA (PÉRDIDA)	327.236.969	83.234.966	157.435.820	188.091.079
Ganancia (Pérdida) atribuible a participación controladora	297.237.862	88.201.452	137.467.769	170.239.150
Ganancia (Pérdida) atribuible a participación minoritaria	29.999.107	-4.966.486	19.968.051	17.851.929
GANANCIA (PÉRDIDA)	327.236.969	83.234.966	157.435.820	188.091.079



ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO DIRECTO

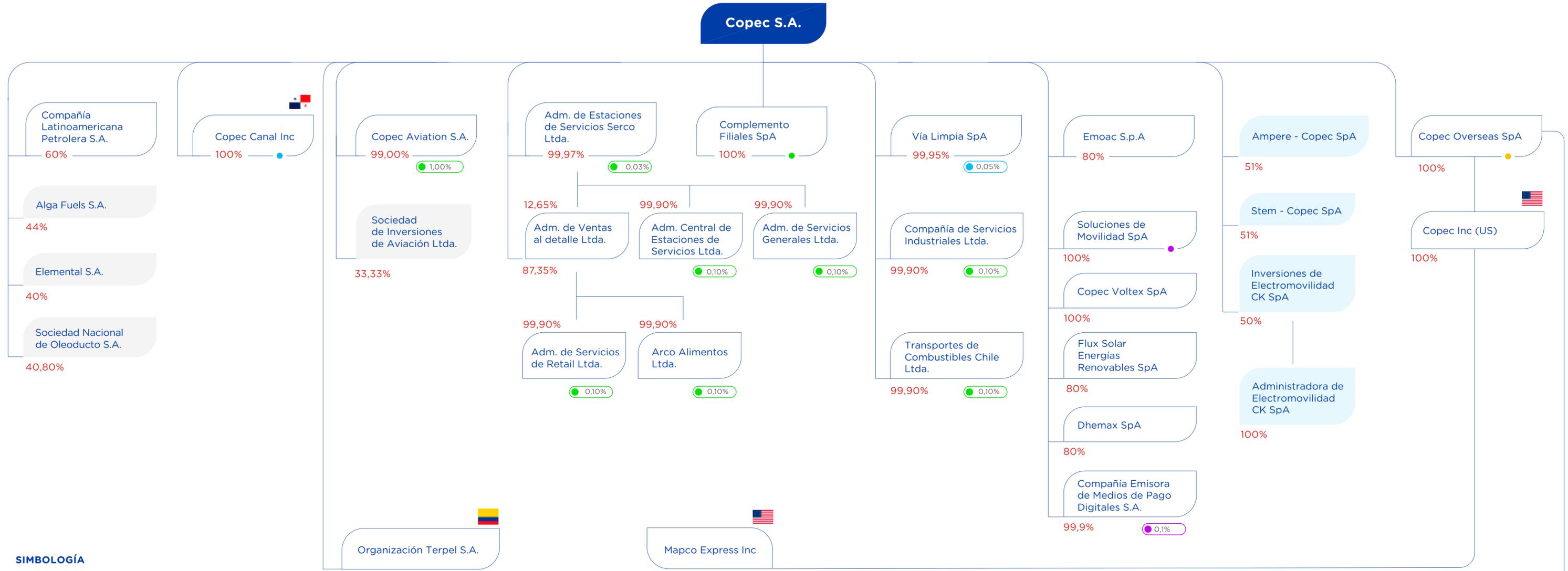
	2021 MM\$	2020 MM\$	2019 MM\$	2018 MM\$
Flujo de efectivo neto de actividades de operación	412.145.256	528.401.546	385.137.902	195.806.797
Flujo de efectivo neto de actividades de inversión	-197.776.902	-175.687.325	-182.428.603	-297.942.371
Flujo de efectivo neto de actividades de financiación	-335.421.183	-97.823.418	-229.685.656	96.602.392
Incremento (decremento) neto en efectivo y equivalentes al efectivo	-121.052.829	254.890.803	-26.976.357	-5.533.182
Efecto en las variaciones en las tasas de cambio sobre el efectivo y equivalente al efectivo	13.776.832	-9.337.342	8.423.021	698.000
SALDO INICIAL DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	444.044.529	198.491.068	217.044.404	221.879.586
SALDO FINAL DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	336.768.532	444.044.529	198.491.068	217.044.404

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

	2021 MM\$	2020 MM\$	2019 MM\$	2018 MM\$
Saldo inicial	1.331.606.437	1.404.049.397	1.301.422.703	1.101.203.229
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables	-	-	-	-882.033
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables - minoritarias	-	-	-	-107.779
Incremento (disminución) por ajustes al saldo inicial	176.376	-11.396.428	-	-
Capital en acciones	-	-	-	-
Reservas legales y estatutarias	-	-	-	-
Reservas disponibles para la venta	-	-	-	-111.458
Reservas por ajuste de conversión	128.010.379	-61.152.601	58.366.301	76.493.721
Reservas de cobertura	17.120.207	-1.080.271	-9.514.901	1.754.213
Reservas por planes definidos	-419.775	-37.391	-3.316.525	-760.400
Otras reservas	-800.923	3.388.606	-5.302.643	1.737.086
Cambios en resultados retenidos	139.798.657	30.353.861	34.685.784	85.119.465
Cambios en participaciones minoritarias	55.813.233	-32.518.736	27.708.678	36.976.659
TOTAL MOVIMIENTOS	339.698.154	-72.442.960	102.626.694	200.219.474
TOTAL PATRIMONIO	1.671.304.591	1.331.606.437	1.404.049.397	1.301.422.703



Malla societaria



SIMBOLOGÍA

- Filiales
- Negocios conjuntos
- Asociadas
- Sin influencia significativa





Tabla indicadores GRI

CONTENIDOS GENERALES

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/ COMENTARIO	ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/ COMENTARIO
102 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	102-1 Nombre de la organización.	148	102 PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	102-40 Lista de grupos de interés.	16
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios.	24-35		102-41 Acuerdos de negociación colectiva.	90
	102-3 Ubicación de la sede.	148		102-42 Identificación y selección de grupos de interés.	16
	102-4 Ubicación de las operaciones.	20		102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés.	16
	102-5 Propiedad y forma jurídica.	19		102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados.	16
	102-6 Mercados servidos.	19		102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	132
	102-7 Tamaño de la organización.	9		102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema.	132-136
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores.	81, 138-139		102.47 Lista de los temas materiales.	134-136
	102-9 Cadena de suministro.	97		102-48 Reexpresión de la información.	132
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	Cambio de razón social a Copec S.A.		102-49 Cambios en la elaboración de informes.	No hay cambios significativos.
	102-11 Principio o enfoque de precaución.	67		102-50 Periodo objetivo del informe.	132
	102-12 Iniciativas externas.	17		102-51 Fecha del último informe.	2020
	102-13 Afiliación a asociaciones.	17		102-52 Ciclo de la elaboración de informes.	Anual
	102 ESTRATEGIA	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones		4-8	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe con los Estándares GRI.
102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales.		61-63	102-54 Declaración de la elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI.	132	
102 ÉTICA E INTEGRIDAD	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta.	55-58	102-55 Índice de contenidos GRI.	144-147	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	56	102-56 Verificación externa.	132	
102 GOBERNANZA	102-18 Estructura Gobierno Corporativo.	42-54			
	102-19 Delegación de autoridad.	44			
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	14			
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	42-43, 48-54			
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno.	42			
	102-29 Identificación y gestión de impactos.	53, 59			
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión de riesgos.	53, 59			
	102-35 Políticas de remuneración	47			



CONTENIDOS ESPECÍFICOS TEMAS MATERIALES

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	134-136
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes.	134-136
	103-2 Evaluación del enfoque de gestión.	134-136
GOBIERNO CORPORATIVO		
INDICADORES PROPIOS GOBIERNO CORPORATIVO	C1-1 Asistencia de directores.	42
GESTIÓN ÉTICA		
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN, 2016	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	56
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL, 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	56
GESTIÓN DE RIESGOS		
INDICADORES PROPIOS	C2-1 Riesgos emergentes.	63
	C2-2 Gestión de la ciberseguridad.	64
	C2-3 Riesgos de ciberseguridad.	65
GENERACIÓN DE VALOR ECONÓMICO SOSTENIBLE		
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO, 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido.	39
GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO, 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	56
INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA		
INDICADORES PROPIOS GESTIÓN DE INNOVACIÓN	C3-1 Iniciativas de innovación y transformación digital.	77-78
	C3-3 Innovación y proyección en mercados de electromovilidad.	34
EXCELENCIA OPERACIONAL		
INDICADOR PROPIO GESTIÓN DE EXCELENCIA OPERACIONAL	C4-1 Procedimientos para asegurar la excelencia operacional.	26
SATISFACCIÓN DE CLIENTES		
INDICADOR PROPIO SATISFACCIÓN DE CLIENTES	C5-1 Programas de mejora de calidad de servicio.	79
	C5-2 Casos ingresados por "Llámanos".	79
	C5-3 Nota promedio de soluciones entregadas.	79
	C5-4 Tiempo promedio solución de casos ingresados.	79



ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA
GESTIÓN DE LAS PERSONAS		
GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO, 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.	85
GRI 401: EMPLEO, 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	139
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	84-85
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA, 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado.	88
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	88
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	89
INDICADORES PROPIOS BIENESTAR Y DESARROLLO TRABAJADORES	C6-1 Índice de satisfacción global.	82
	C6-2 Mediciones de clima laboral.	82
DIVERSIDAD E INCLUSIÓN		
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	87
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	87
DESARROLLO Y CONDICIONES LABORALES DE EQUIPO AMPLIADO		
204 PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN, 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales.	97
INDICADOR PROPIO DESARROLLO Y CONDICIONES LABORALES DE EQUIPO AMPLIADO	C7-1 Plan de formación de atendedores.	96
	C7-2 Programa de incentivos y beneficios a atendedores.	95
	C7-4 Promedios de días de pago a proveedores.	97
	C7-5 Promedios de días de pago a proveedores pymes.	97
	C7-6 Porcentaje de compra a proveedores pymes.	97
	C7-7 Programas de desarrollo de proveedores.	97
	SALUD Y SEGURIDAD	
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO, 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad.	91
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	91
	403-3 Servicios de salud en el trabajo.	91
	403-4 Participación de los trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	92
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	93
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores.	91
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en salud y seguridad.	91
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad.	91
	403-9 Lesiones por accidente laboral.	93
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales.	93



ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA
APORTE A LA POLÍTICA PÚBLICA		
INDICADOR PROPIO APORTE A LA POLÍTICA PÚBLICA	C8-1 Aportes a la política pública.	103
RELACIONAMIENTO COMUNITARIO		
INDICADOR PROPIO RELACIONAMIENTO COMUNITARIO	C9-1 Monto inversión comunitaria.	108
	C9-2 Programas de inversión comunitaria.	103 - 106
	C9-3 Programas de voluntariado corporativo	107
	C9-4 Indicadores de voluntariado corporativo	107
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES, 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	101-103
TRANSICIÓN Y CAMBIO CLIMÁTICO		
GRI 302: ENERGÍA, 2016	302-1 Consumo energético de la organización.	70
GRI 303: AGUAS Y EFLUENTES, 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido.	71
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua.	71
	303-3 Extracción de agua.	71
	303-4 Consumo de agua.	71
GRI 304: BIODIVERSIDAD, 2016	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.	75
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados.	75
GRI 305: EMISIONES 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1).	69
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	69
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).	69
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS, 2018	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación.	74
GESTIÓN DE INCIDENTES		
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS, 2018	306-3 Derrames significativos.	67
INDICADOR PROPIO GESTIÓN DE INCIDENTES	C10-1 Acciones para gestionar los incidentes.	96

Carta de Verificación

Santiago, mayo 2022.

Señores

Compañía de Petróleos de Chile

De nuestra consideración:

Hemos realizado la revisión de los siguientes aspectos del Reporte de Integrado 2021 de Copec S.A.:

ALCANCE

Revisión de seguridad limitada de la adaptación de los contenidos e indicadores del Reporte Integrado 2021, con lo establecido en los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) en cuanto al perfil de la organización e indicadores materiales surgidos del proceso de materialidad realizado por la compañía en torno a los criterios establecidos por dicho estándar, relacionados a las dimensiones Económica, Social y Ambiental.

ESTÁNDARES Y PROCESOS DE VERIFICACIÓN

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con la International Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000), emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accounts (IFAC).

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a diversas unidades y gerencias de Copec S.A. que se han visto involucradas en el proceso de realización de este reporte, así como en la aplicación de procedimientos analíticos y pruebas de revisión que se describen a continuación.

- Reuniones con responsables de la entrega de información y elaboración del Reporte Integrado 2021.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del Reporte Integrado 2021 a los recomendados por el Estándar GRI en su opción de conformidad Esencial, y comprobación que los

indicadores verificados incluidos en este Reporte se corresponden con los protocolos establecidos por dicho estándar y se justifican los indicadores no aplicables o no materiales.

- Comprobación mediante pruebas de revisión de la información cuantitativa y cualitativa, correspondiente a los indicadores del Estándar GRI incluida en el Reporte Integrado 2021, y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Copec S.A.

CONCLUSIONES

El proceso de verificación se realizó en base a los indicadores declarados a partir del proceso de materialidad realizado por la empresa. Los indicadores revisados se presentan a continuación:

- GRI 202-1: Ratio del salario de categoría inicial estándares por sexo frente al salario mínimo local.
- GRI 405-2: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.
- GRI 302-1: Consumo energético dentro de la organización.
- GRI 303-2: Gestión de impactos relacionados con vertidos de agua.
- GRI 303-3: Extracción de agua.
- GRI 305-1: Emisiones directas de GEI (Alcance 1)
- GRI 305-2: Energía indirecta (alcance 2) Emisiones de GEI.
- GRI 305-3: Energía indirecta (alcance 3) Emisiones de GEI.
- GRI 306-2: Residuos por tipo y método de eliminación
- 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
- PROPIO: Monto inversión comunitaria

Deloitte.

Respecto de los indicadores verificados, podemos afirmar que no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Reporte Integrado 2021 de Copec S.A. no ha sido elaborado de acuerdo con el Estándar GRI en los aspectos señalados en el alcance.

RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN DE COPEC S.A. Y DE DELOITTE

- La preparación del Reporte Integrado 2021, así como el contenido de este es responsabilidad de Copec S.A., quien además es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente, basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión. Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Copec S.A., de acuerdo con los términos establecidos en la Carta de Compromiso.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código de Ética de la IFAC.
- Las conclusiones de verificación realizadas por Deloitte son válidas para la última versión de Reporte en nuestro poder, recibida con fecha 12/05/2022.
- El alcance de una revisión de seguridad limitada es sustancialmente inferior al de una auditoría o revisión de seguridad razonable, por lo que no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Reporte Integrado 2021 de Copec S.A.

Saluda atentamente a ustedes,



Christian Duran

Socio Risk Advisory



Razón social

Copec S.A.

Nombre de fantasía

Copec

RUT

99.520.000-7

Tipo de entidad

Sociedad Anónima Cerrada

Año de constitución

1934

Domicilio legal

Isidora Goyenechea N°2915, piso
20, Las Condes. Santiago. Chile.

Sitio web

www.copec.cl

Dirección general del reporte

Subgerencia de Asuntos Públicos

DIRECCIÓN GENERAL:

Andrea Aranda O.

CONTENIDOS:

Constanza Gillmore V.

EDICIÓN:

Richard Olate S.

COORDINACIÓN:

María Ignacia Vargas R.

Asesoría

Gestión Social

Diseño y diagramación

libredeideas.cl

Imágenes

Banco de imágenes Copec y filiales

Contacto

Constanza Gillmore,
cgillmore@copec.cl



WWW.COPEC.CL