

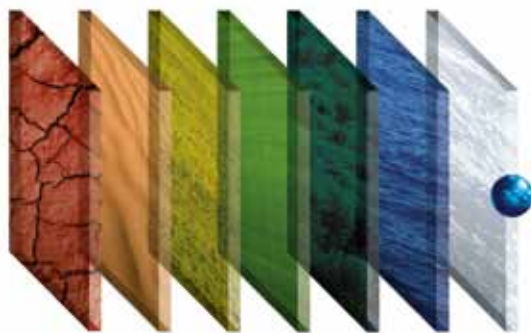


Inspirada en la innovación, la Memoria Copec 2010, número 75, nos invita a ver el futuro con una mirada distinta. Conmemoramos tan importante aniversario de la compañía a través del despliegue modular de esta edición, de la cual emerge su exitosa trayectoria.

Estos módulos, los cuales se van reconfigurando en diversos planos a lo largo de toda la memoria, representan a su vez un recorrido por nuestras tierras, por sus colores y sus texturas, características que hacen de Chile un lugar único en el mundo.







CARTA DEL PRESIDENTE P / 06 » 07

DIRECTORIO Y ADMINISTRACIÓN P / 12 » 13

HISTORIA COPEC P / 14 » 17

CIFRAS EN UNA MIRADA P / 22 » 23

HITOS DEL AÑO P / 24 » 27

INTERNACIONALIZACIÓN P / 32 » 35

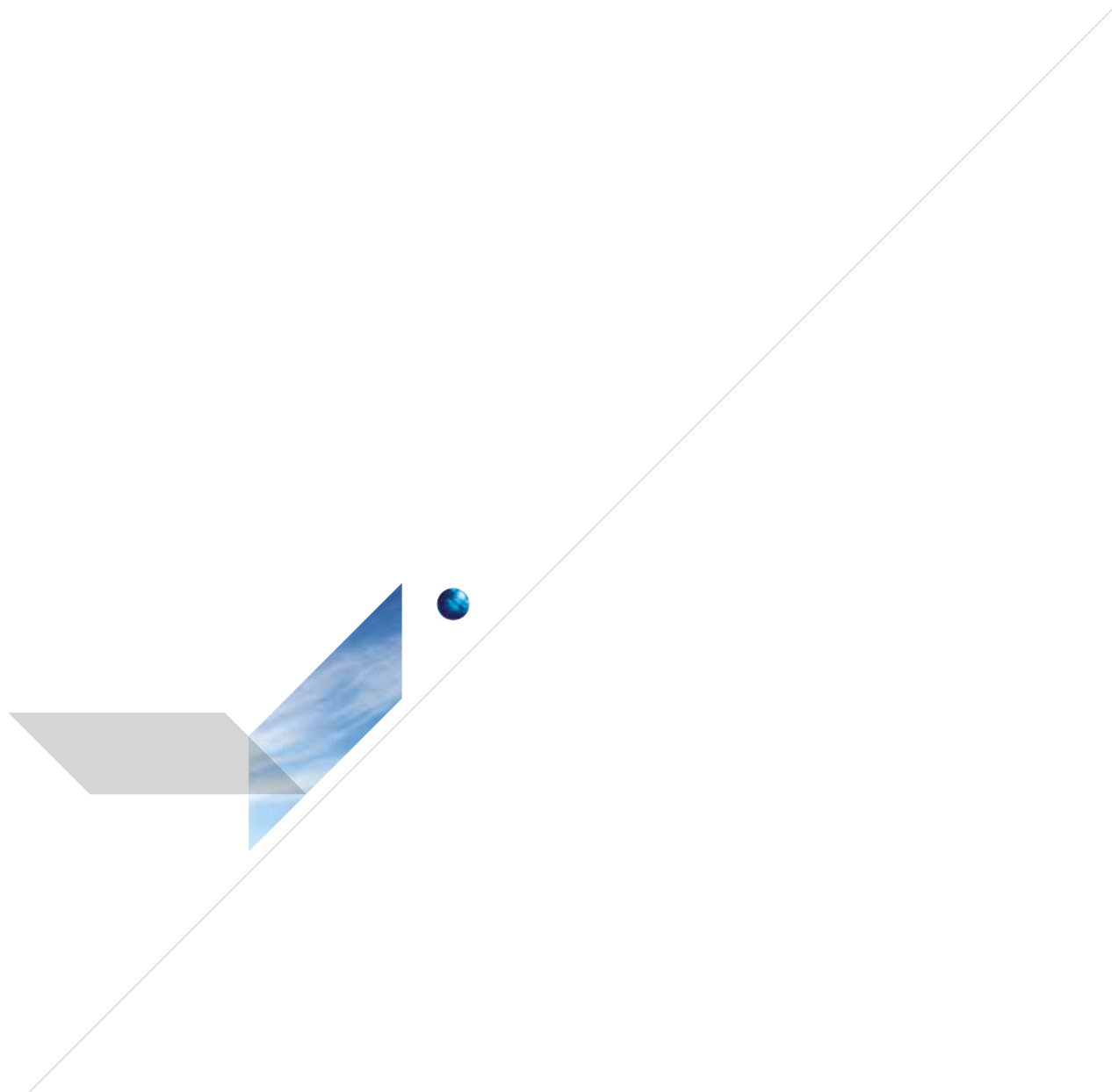
ESTRATEGIA COMERCIAL P / 40 » 43

ÁREAS DE NEGOCIOS P / 44 » 63

ÁREAS OPERACIONALES P / 68 » 71

SUSTENTABILIDAD P / 76 » 81

FILIALES Y COLIGADAS P / 86 » 105



Señores Accionistas:

Me es grato hacer entrega a ustedes de la Memoria, Balance y Estados Financieros de Compañía de Petróleos de Chile Copec S.A., correspondiente al ejercicio 2010. Ésta incluye un breve resumen de la gestión comercial, operacional y financiera, así como los principales proyectos y logros alcanzados en el período.

Cabe destacar que este año estuvo marcado por un hito que trascenderá como uno de los más importantes de nuestra historia, proyectando por primera vez a Copec S.A. como una empresa internacional. A mediados de mayo de 2010, y con una inversión de US\$ 265 millones, la compañía ingresó a la propiedad controladora de Terpel, la distribuidora de combustible colombiana líder en ese mercado, con presencia también en Panamá, Ecuador, Perú, Chile y México.

La internacionalización de Copec está cimentada en su valiosa experiencia de más de 75 años de historia, en la cual la calidad de servicio y el foco en sus clientes han sido su identificación constante. Ésta ha sido la motivación que ha impulsado el crecimiento de la compañía y que explica el alto reconocimiento del mercado en general, y la lealtad y preferencia entre sus clientes, en particular.

La participación de mercado del período 2010 fue de un 60,5%, con ventas físicas de combustibles que alcanzaron los 9.177 m3. Las ventas totales fueron de 3.695.152 MM\$, todo lo cual llevó a una utilidad de 104.450 MM\$, un 17,9% mayor que el año 2009.

No puede quedar fuera del recuento de este año, la importante y dolorosa experiencia del terremoto y posterior tsunami que afectó a la zona centro y sur de Chile el 27 de febrero de 2010. Para Copec, más que los daños a su infraestructura y gestión comercial que se experimentaron en consecuencia, el terremoto se convirtió en motivo de superación en solidaridad humana y en una prueba de nuestra respuesta a una crisis de gran magnitud. En pocos días, Copec pudo entregar combustible a sus clientes en la carretera y en un breve plazo logró normalizar el abastecimiento y distribución de combustible en las zonas afectadas.

Frente a este evento, se demostró el espíritu de servicio y el compromiso de la compañía con sus clientes y con el país, lo que fue reconocido por el mercado. Copec estuvo -y ha estado- presente en los momentos más difíciles de la historia de nuestro país.

Ninguno de los logros de nuestra compañía podrían haber sido realidad sin el esfuerzo y dedicación de todos quienes laboran en ella. Agradezco a cada uno por su capacidad de respuesta a los desafíos de un año, sin duda muy especial y que marcará la historia de Chile, pero que como siempre nos ha permitido superarnos y demostrar al mercado nuestro compromiso permanente con los clientes y con el país.

*Hacemos así realidad nuestra  
promesa de ser "Primera en Servicio".*

Roberto Angelini Rossi  
Presidente









COPEC



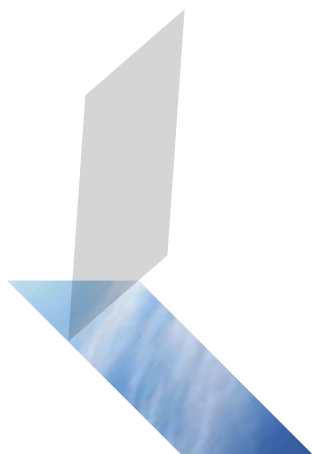
Con 75 años de trayectoria, Copec S.A. es hoy la mayor empresa distribuidora de combustibles del país. El liderazgo alcanzado ha sido el resultado de una gestión sobresaliente, además del compromiso y calidad de su gente.



DIRECTORIO Y ADMINISTRACIÓN  
HISTORIA COPEC



# DIRECTORIO Y ADMINISTRACIÓN



DIRECTORIO	Presidente Roberto Angelini Rossi / Ingeniero Civil Industrial
	Vicepresidente José Tomás Guzmán Dumas / Abogado
	Directores Jorge Andueza Fouque / Ingeniero Civil
	Carlos Ingham Kottmeier / Ingeniero Comercial
	Arnaldo Gorziglia Balbi / Abogado
	Bernardo Matte Larraín / Ingeniero Comercial
	Eduardo Navarro Beltrán / Ingeniero Comercial

ADMINISTRACIÓN

Gerente General  
Lorenzo Gazmuri Schleyer  
/ Ingeniero Civil Eléctrico

Asesor Legal y Secretario del Directorio  
Ramiro Méndez Urrutia  
/ Abogado

Gerente de Marketing  
Gloria Ledermann Enríquez  
/ Ingeniero Civil Industrial

Gerente de Administración y Finanzas  
Frédéric Christophe Chaveyriat  
/ Ingeniero Comercial

Gerente de Ingeniería  
Carlos Lonza Lazo  
/ Ingeniero Civil Industrial

Gerente de Operaciones  
Andrés Robertson Coe  
/ Ejecutivo de la compañía desde 1979

Gerente de Recursos Humanos  
Jorge Garcés Jordán  
/ Psicólogo

Gerente de Ventas  
Eduardo Bottinelli Mercandino  
/ Ingeniero Civil Industrial

Gerente Internacional  
Arturo Natho Gamboa  
/ Ingeniero Civil Industrial

Contralor  
Angel Rubio Cadierno  
/ Ingeniero Comercial

Asesor Gerencia Administración y Finanzas  
Hernán Ramos Pardo  
/ Contador Auditor

Subgerente de Abastecimiento  
Alejandro Álvarez Lorca  
/ Ingeniero Civil Industrial

Subgerente de Contabilidad  
Jaime Vera Vera  
/ Contador Auditor

Subgerente de Finanzas  
Eduardo Donoso Crocco  
/ Ingeniero Civil Industrial

Subgerente de Logística y Servicio al Cliente  
Lorena Oliver Jerez  
/ Ingeniero Civil Industrial

Subgerente de Lubricantes  
José Ignacio Depassier Jiménez  
/ Ingeniero Civil Industrial

Subgerente de Sistemas  
Cristián Balart Imperatore  
/ Ingeniero Civil Industrial

Subgerente de Ventas Industriales  
Alejandro Pino Mora  
/ Ingeniero Comercial

Gerente Oficina Zona Norte  
Diego Rodríguez Christensen  
/ Ingeniero Comercial

Gerente Oficina Zona Central  
Mario Arangüa Price  
/ Ingeniero Comercial

Gerente Oficina Zona Santiago  
Vinko Agüero de la Torre  
/ Ingeniero Civil Mecánico

Gerente Oficina Zona Sur  
Gregorio Hassenberg Fuentes  
/ Ingeniero Civil Eléctrico



# HISTORIA COPEC

Después de 75 años, Copec S.A. es la mayor empresa distribuidora de combustibles del país. En el año 2010, su espíritu emprendedor la llevó a mantener su indiscutido liderazgo en un mercado cada vez más dinámico y competitivo, y a salir más allá de sus fronteras.

La Gran Depresión de 1929 tuvo como consecuencia una crisis económica mundial sin precedentes que también golpeó a Chile. Nuestro país se vio enfrentado a problemas sociales y de suministro, como la falta de combustibles. Conscientes de esta situación, un grupo de empresarios fundó Compañía de Petróleos de Chile S.A., Copec, el 31 de octubre de 1934. La empresa tenía por objetivo importar y distribuir combustibles para proveer al país el abastecimiento necesario para continuar con su desarrollo. El presidente del directorio de la nueva sociedad, conformada por 86 accionistas, fue Pedro Aguirre Cerda, quien años después se transformaría en Presidente de Chile.

Lo primero que buscó la nueva compañía fue conformar una amplia red de estaciones de servicio y plantas de almacenamiento. Así, a fines de 1936 ya tenía la infraestructura necesaria para entregar combustibles a los vehículos, desde Coquimbo a Magallanes. La Segunda Guerra Mundial, sin embargo, planteó un nuevo problema de dotación. Ante la dificultad para importar combustibles, la empresa fundó en 1943 la Sociedad de Navegación Petrolera, Sonap, y adquirió el primer buque tanque de bandera chilena para abastecer el mercado nacional directamente desde el Golfo de México.

En 1956, en conjunto con Enap y Esso, formó la empresa de oleoductos Sonacol, y en 1957 asumió la representación y distribución exclusiva de los productos Mobil. Dos años más tarde se asoció con la Mobil Oil Corporation para construir una planta elaboradora de lubricantes en Las Salinas, Viña del Mar.

Posteriormente, en la década del sesenta formó la empresa Abastible para la comercialización de gas licuado comercial y residencial. En conjunto con sus tareas de distribución de gas, Abastible se dedicó también a la promoción y venta de artículos de uso doméstico como cocinas, calefones, termos, hornos y estufas a gas, un área que con el tiempo se transformó en otra compañía, ABC Comercial, la que alcanzó a tener 68 locales en todo el país antes de ser vendida en 2005.



En los años siguientes, la expansión de Copec continuó a paso firme. En 1964 fundó la Sociedad de Inversiones de Aviación Ltda. (SIAV) –en conjunto con Esso y Shell- para abastecer de combustible a los aviones que arribaban al aeropuerto de Santiago. En las décadas del setenta y del ochenta, inició operaciones en los rubros forestal y pesquero. A partir de 1976 comenzó a adquirir diversas empresas que hoy forman parte del grupo de empresas Arauco. En 1980 compró la Pesquera Guanaye Ltda., que sentaría las bases para formar las sociedades Corpesca S.A. y SPK S.A. Incursionó, además, en los sectores de energía y minería.

Sin embargo, la crisis económica de 1982 impuso un freno a la expansión. Al igual que el resto de las empresas del país, Copec enfrentó problemas financieros y debió recurrir a acreedores nacionales y extranjeros. En este contexto, Anacleto Angelini Fabbri adquirió en 1986 el 41% de las acciones y realizó un aumento de capital para consolidar su patrimonio, cancelar las obligaciones y dar un nuevo impulso al negocio. El Grupo Angelini invirtió más de mil millones de dólares y priorizó la inversión en aquellas áreas en las cuales Chile tuviera ventajas competitivas frente a otros países, como la energía y los recursos naturales.



#### COPEC EN LA CARRETERA

El enfoque en el servicio dado por Copec se remonta a sus inicios, pero fue a partir de la década del sesenta cuando comenzó a consolidarse. A finales de esos años se introdujeron los primeros Rutacentros, para entregar prestaciones adicionales en las carreteras, y se fortaleció la red de estaciones de servicio. En los años ochenta la empresa comenzó a expandirse con una orientación hacia al consumidor final. Instaló, junto a la venta de combustibles, los primeros minimarkets, tiendas de conveniencia urbana y de carretera. Definió su posicionamiento como “Primera en Servicio” y dio vida a lo que en el presente se conoce como la red de locales Pronto. En 1997 se asoció con la empresa española Areas, con gran experiencia en la administración de tiendas de conveniencia, para dar vida a la filial ArcoPrime y reforzar la red Pronto con tecnología y nuevos servicios.

En 1996 ingresó al negocio de la distribución de gas natural con Metrogas. Por otra parte, ese año firmó un convenio con Mobil Oil en el cual Copec asumió el manejo completo de la elaboración, distribución y venta de los lubricantes, una labor que hasta ese momento desempeñaba Copec Mobil Ltda., cuya administración estaba en manos de la matriz Mobil en Estados Unidos.

Tres años después, Mobil Oil se fusionó con Exxon, formando ExxonMobil, propietaria de las marcas Esso y Mobil. A raíz de ello, en 2003 Copec firmó un acuerdo con la nueva compañía para producir y comercializar en forma exclusiva los lubricantes de ambas empresas. Un año más tarde comenzó la construcción de una planta de lubricantes y el Terminal de Productos Importados (TPI) en Quintero, inaugurado en 2006.

A contar del año 2000, Copec decidió reenfocar sus actividades. El Grupo Angelini adquirió un 30,05% adicional de las acciones por medio de Antarchile y en 2003 el Directorio reordenó la empresa. El crecimiento de las inversiones en sectores como el forestal, gas licuado, gas natural y pesquero, hizo necesario separar el negocio de los combustibles líquidos de las otras actividades. De esta forma, se creó y definió el 1 de abril de ese año, a Empresas Copec S.A. como matriz para todos sus negocios y dejó a la Compañía de Petróleos de Chile Copec S.A. (Copec S.A.) como continuadora del rubro fundacional de comercialización de combustibles y sus áreas relacionadas.

# HISTORIA COPEC

## UNA DÉCADA EXITOSA

La estructura definida fue la base operativa para el exitoso desempeño de Copec en la última década. En el año 2005 nació Sonamar, una nueva filial surgida a raíz de la división marítima de Sonacol. Además, se construyó el Terminal de Productos Importados (TPI) de Quintero. Éste ayudó a enfrentar la sobredemanda de diesel de las empresas generadoras de energía, producida por las bajas precipitaciones y los problemas de abastecimiento de gas que hubo desde Argentina en aquellos años.

También se comenzó a levantar la Planta Mejillones, que a partir de 2011 reemplazará a la de Antofagasta, y que ya se ha constituido como un gran aporte para las empresas mineras y de generación eléctrica en el norte. En 2010 se concluyó la construcción de la Planta Puroo, en la comuna de Calbuco, que con 67.000 m<sup>3</sup> de capacidad comenzará a operar en 2011, beneficiando a los clientes ubicados entre Toltén y Quellón.

En los últimos años ingresaron nuevos agentes a la competencia en el suministro de combustible, como Petrobras y Terpel. Al mismo tiempo, la crisis económica de 2009 y el ingreso del GNL produjeron algunas caídas en el abastecimiento y los requerimientos de diesel, especialmente en los rubros industriales. Pero la reactivación que se vio en 2010 ha renovado los desafíos. Empresas como Sonacol alcanzaron rentabilidades históricas y otras como Marine Fuels invirtieron para retomar sus tradicionales participaciones de mercado.

Durante 2010, Copec S.A. continuó con su camino para diversificar las fuentes de combustibles, que alcanzó el 60% de productos importados. Esta opción por profundizar relaciones con proveedores de todo el mundo mostró sus beneficios durante el terremoto del 27 de febrero. Fiel a su compromiso con el desarrollo del país, la empresa pudo abastecer a sus clientes, a Enap y a aquellas empresas e instituciones que debieron enfrentar la emergencia.



## MÁS ALLÁ DE LAS FRONTERAS



Sin embargo, el hito que quedará marcado como uno de los más importantes en su historia, es el de haber traspasado las fronteras al adquirir la participación mayoritaria de la sociedad que maneja Terpel, la compañía líder en la distribución de combustibles en Colombia. El 14 de mayo de 2010 Copec concretó su ingreso a la sociedad que controla esta empresa colombiana, la que está presente también en Panamá, Ecuador, Perú, Chile y México. La inversión inicial fue de US\$ 239 millones, con lo cual adquirió el 47,2% de Proenergía Internacional S.A., accionista mayoritario de Terpel. Posteriormente, a través de una OPA realizada en diciembre, obtuvo el control con el 56,15% de las acciones de esta sociedad.

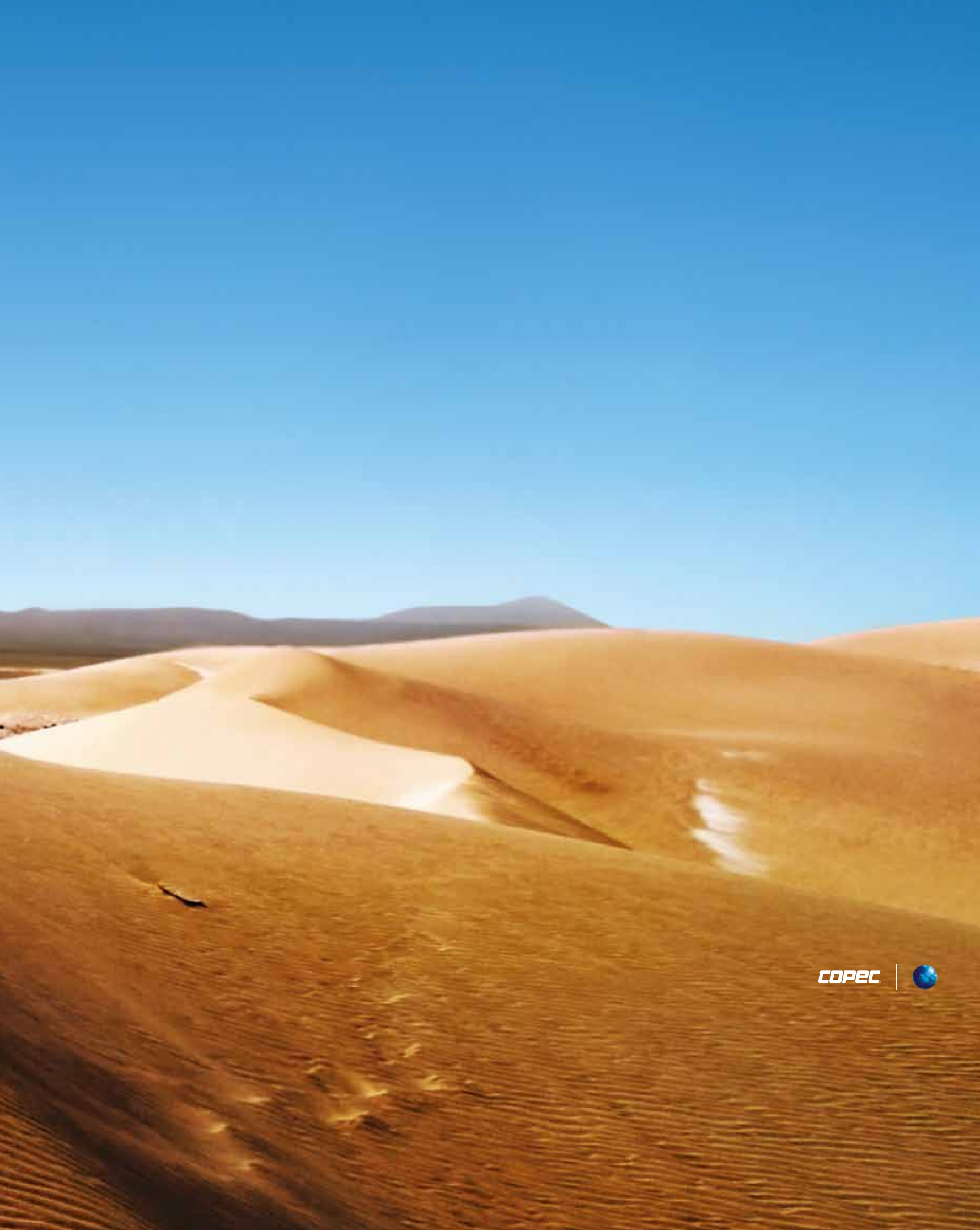
Dados los grandes avances de Colombia en materias políticas y económicas, las sinergias que se desprenden del know how de ambas empresas, la similitud de sus valores y motivaciones, y un mercado de abastecimiento de combustible de grandes proporciones, la adquisición presenta alentadoras perspectivas. Terpel posee 1.270 estaciones de servicio y una participación de mercado del 37% en su país. En 2010 tuvo una facturación total de US\$ 5.600 millones.

Por su parte, Copec se desvinculará de los activos de Terpel Chile, como una demostración y compromiso por la libre competencia de este mercado en el país. Con sus 75 años de trayectoria, Copec continúa siendo líder en el abastecimiento de combustible en Chile. Sus 624 estaciones de servicio representan el 42,8% del mercado. La empresa suministra el 52% de la demanda nacional de gasolinas, el 49% del kerosene de aviación, el 67% en diesel y el 69% en PC6, entre otros. Al mismo tiempo, está incorporando nuevas prestaciones, tecnología e infraestructura para mejorar el servicio a sus clientes y confirmar, una vez más, el compromiso con el desarrollo del país. Ello, mientras da sus primeros pasos fuera de nuestras fronteras.









Una síntesis de lo más  
trascendente de lo alcanzado por  
Copec en cifras y los principales  
hitos que marcaron el quehacer de  
la compañía en el año 2010.

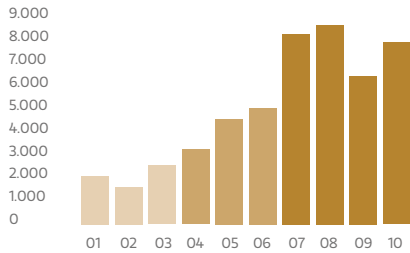


CIFRAS EN UNA MIRADA  
HITOS DEL AÑO

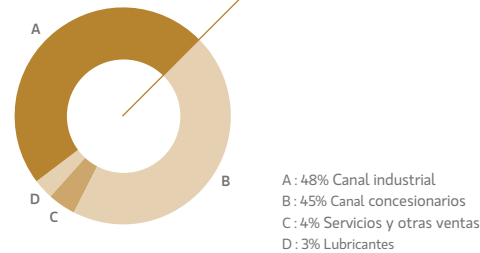
# CIFRAS EN UNA MIRADA

## CIFRAS CONSOLIDADAS

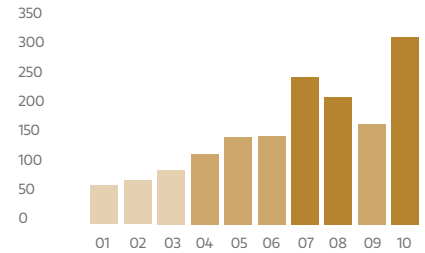
» Ventas de Combustibles y Lubricantes  
millones de dólares



» Ventas Consolidadas  
total: 7.864 millones de dólares

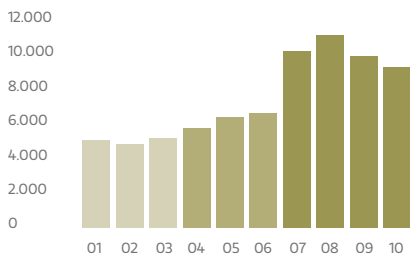


» Utilidad Operacional Sociedad Matriz  
millones de dólares

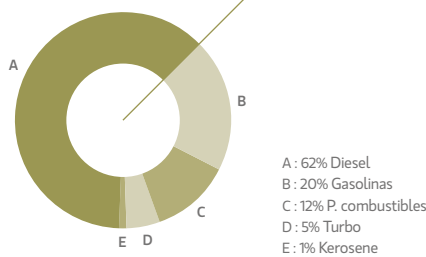


## COMBUSTIBLES LÍQUIDOS

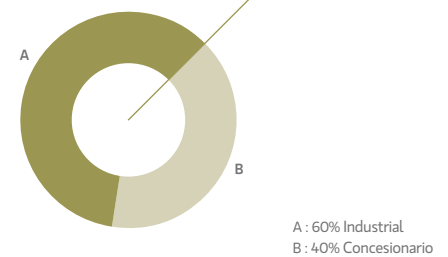
» Ventas Físicas  
miles de m3



» Ventas por Producto  
total: 9.086 millones de m3

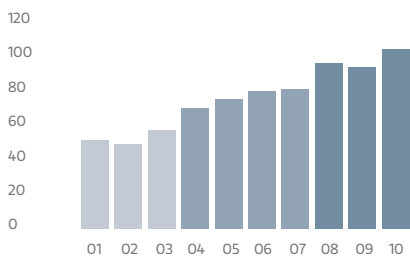


» Ventas por Canal  
total: 9.086 millones de m3

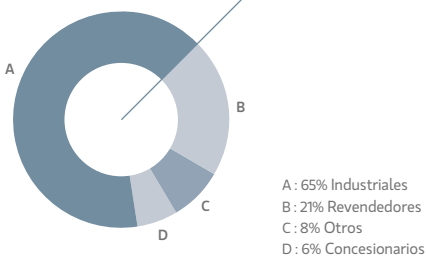


## LUBRICANTES

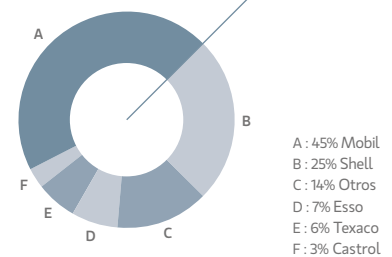
» Ventas Físicas  
miles de m3



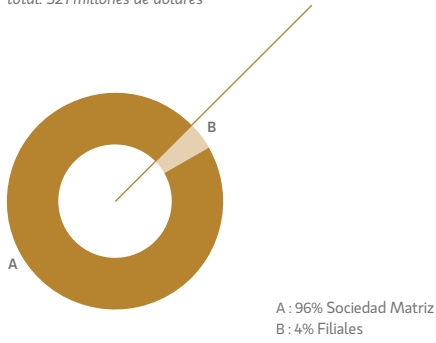
» Ventas Físicas  
total: 101 millones de litros



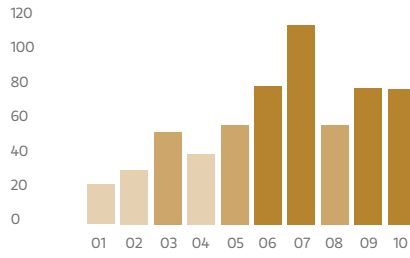
» Participación de Mercado  
fuente: estimaciones internas



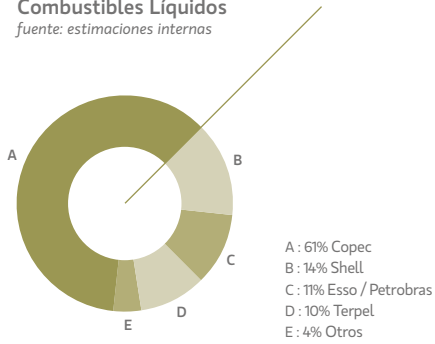
» **Utilidad Operacional Consolidada**  
total: 321 millones de dólares



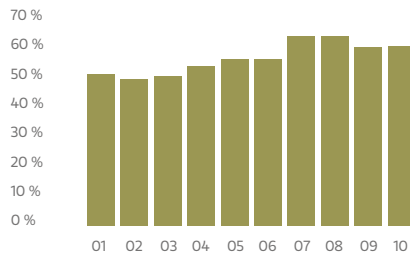
» **Inversión Consolidada en Activos Fijos**  
millones de dólares



» **Participación de Mercado Combustibles Líquidos**  
fuente: estimaciones internas

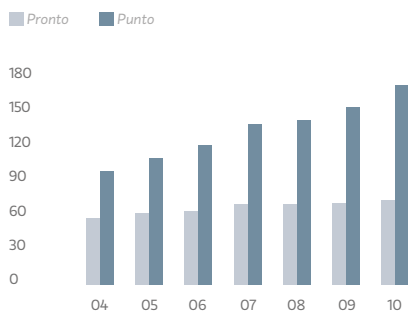


» **Participación de Mercado Combustibles**  
Valores en %



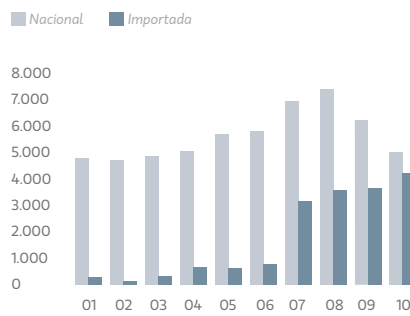
**TIENDAS DE CONVENIENCIA**

» **Número de Tiendas de Conveniencia**



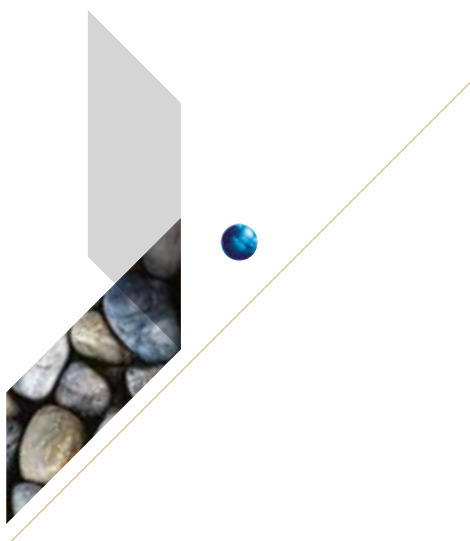
**COPEC S.A.**

» **Compras nacionales e importadas**  
millones de m3 por año





# HITOS DEL AÑO



construcción de  
Planta Pureo

## \* ] PUREO

Durante el año 2010 continúa la construcción de la Planta Pureo -iniciada el 2009-, ubicada en la comuna de Calbuco, Región de Los Lagos, para comenzar sus operaciones en marzo 2011.

La planta cuenta con 7 estanques para combustibles, con una capacidad de 67.000 m<sup>3</sup>, y operará con alrededor de 40 camiones estanques que realizan entre 80 y 100 viajes diarios, lo que permite asegurar el abastecimiento y stock de combustibles en la zona. El costo de esta inversión es del orden de US\$35 millones y tiene un financiamiento compartido con las otras distribuidoras de combustibles. Su operación está a cargo de Copec.

ampliación Planta  
Mejillones

## \* ] MEJILLONES

Durante el 2010 se terminó la construcción de la 2ª etapa de la Planta Mejillones, incorporando 2 estanques para petróleos combustibles, con una capacidad de 10.000 m<sup>3</sup> cada uno. El primer buque con IFO para el mercado de bunkers se recibió en enero de 2011. Copec avanza así a la independencia en el abastecimiento de proveedores nacionales, lo que le permite obtener nuevas ventajas competitivas en este mercado. El objetivo es ampliar la cobertura y mejorar el servicio de bunkers a nivel nacional, captando volúmenes de puertos dentro y fuera de Chile, como Callao o Guayaquil.

Adicionalmente, se inició la construcción de una 3ª etapa en esta planta, que incorporará 2 estanques para gasolinas (5.000 m<sup>3</sup> de gasolinas 97 y 10.000 m<sup>3</sup> de gasolinas 93), 2 estanques de kerosene (5.000 m<sup>3</sup> c/u) y el equipamiento para mesa de carga para combustibles livianos.

El proyecto en su totalidad quedará terminado en 2011.

presencia  
en Teletón  
2010

## \* ] TELETÓN

Copec volvió a estar presente en la Teletón, ahora en su versión 2010. A partir de noviembre se inició la campaña gráfica en todas las estaciones de servicio, además de un plan de medios en TV abierta, cable, prensa y radio.

*los 200 años de  
nuestro país*

## \* ] BICENTENARIO

En un año especial para Chile, cuando se cumplían 200 años de independencia, Copec lanza la promoción de un clásico nacional del humor, el popular personaje de historieta, Condorito. La “Colección Plop” incluyó una selección de lo mejor de Condorito de cada década, en 6 tomos, en tapa blanda, dura y pack de lujo. De esta forma Copec celebró con el país el Bicentenario, entregando alegrías y recuerdos de un personaje tan chileno.

*nuevos  
clientes*

## \* ] CLIENTES

La empresa minera Anglo American es uno de los nuevos clientes captados en 2010. Copec se adjudicó el abastecimiento de combustibles para todas sus faenas. En el año también se llegó a un acuerdo con la Fuerza Aérea de Chile, entidad a la que se le suministrará durante 2011 la totalidad de combustible que requiere para abastecer sus unidades emplazadas en el territorio nacional.

*proyecto ambiental  
Renova Copec*

## \* ] RENOVA COPEC

En enero de 2010 inició sus operaciones la estación de servicio de carretera en San Fernando, constituyéndose en la primera en contar con 3 fuentes de energías renovables para su funcionamiento: eólica, termosolar y geotérmica. Además, esta instalación incorpora iluminación led en las marquesinas. En la actualidad hay otras 5 estaciones de servicio que ya operan con energía eólica o termosolar.

# HITOS DEL AÑO

celebración de los 75 años de Copec

## \* ] 75 AÑOS

No sólo para Chile el 2010 fue importante, también lo fue para Copec, ya que cumplió su aniversario N° 75. 75 años de trayectoria, historia y compromiso con nuestra nación. La Compañía de Petróleos de Chile fue fundada en 1934 con el objetivo de abastecer de combustibles al país. Desde los comienzos, Copec se planteó como una empresa al servicio de sus clientes, los automovilistas, abarcando el territorio nacional desde Arica a Magallanes, y con un fuerte compromiso en beneficio de todos lo chilenos.

Para conmemorar este acontecimiento, la compañía realizó a fines de octubre una Gala en el Teatro de Carabineros para los principales clientes de la compañía, quienes pudieron disfrutar de la obra “La Pérgola de las Flores”.

un difícil momento para Chile

## \* ] POST TERREMOTO

El terremoto del 27 de febrero implicó un gran desafío para Copec y puso a prueba su compromiso con el país y con sus clientes. A pocas horas de pasado el terremoto, Copec restituyó el suministro de combustible para la industria y el transporte, de manera tal que en las zonas afectadas comenzaran rápidamente las labores de rescate y ayuda, y se retomara cuanto antes el funcionamiento habitual.

El día 28 de febrero estaban operativas el 82% de las estaciones de servicio Copec de carretera entre San Francisco de Mostazal y Puerto Montt, cifra que llegó al 100% el 13 de marzo. Muchos compatriotas no olvidarán que su angustioso retorno fue posible gracias a la red de estaciones de servicio Copec. Escenas de kilómetros de vehículos esperando por combustibles en las estaciones de la Ruta 5 y de concesionarios atendiendo junto a sus familias, serán inolvidables.

El 5 y 6 de marzo Copec participó en la campaña “Chile Ayuda a Chile” con un aporte significativo. Esta campaña unió a todo el país y a todo el mundo empresarial, sobrepasando con creces la meta propuesta. Los recursos recolectados estaban destinados a la construcción de 23.800 mediaguas y 324 escuelas y jardines infantiles.

El 7 de mayo, una avanzada de 25 personas compuesta por ejecutivos y funcionarios de Copec, construyó viviendas en la comuna de Lolol, Región de O’Higgins. Una semana más tarde, un grupo de 70 personas –formado por ejecutivos de la compañía y concesionarios de todo el país- levantó diez más. De esta manera, se quiso ayudar en forma más directa a los afectados, para lo cual se buscó una localidad dañada por el terremoto que no hubiese recibido la ayuda necesaria.

consorcio  
Algae Fuels

## \* ] ALGAE FUELS

Copec concreta su participación (25%) en el Consorcio Algae Fuels, cuyo objetivo es la producción de un nuevo biocombustible de segunda generación (biodiesel) a partir de microalgas. Se espera que al cabo del quinto año, se pueda contar con una colección de las mejores cepas de microalgas, el know how para la producción de biomasa de microalga, aprovechando las condiciones naturales del desierto del norte de Chile y empleando CO2 a escala industrial. Entre los desarrollos a realizar con esta materia prima, está la caracterización de diferentes cepas de microalgas para producción de biocombustibles y la producción de biodiesel a partir de aceite. Adicionalmente, hay interés por investigar el uso de la harina de microalga como alimento animal y otros compuestos de alto valor agregado.



modernizando  
nuestros sistemas

## \* ] FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

En mayo del 2010, Copec inició su proceso de emisión y recepción de documentos electrónicos. Los primeros documentos emitidos fueron para los consumos de TCT (Tarjeta Copec Transporte) y TAE (Tarjeta Abastecimiento Empresa), Cupón Electrónico, Depósitos Industriales en Oficina Zona Norte, logrando que a diciembre 2010 un 51,7% de los documentos emitidos sean por esta vía. Durante el 2011, se sumarán a esta iniciativa los despachos desde las plantas de combustibles y bodegas de lubricantes, logrando que la mayoría de los documentos emitidos por Copec sean bajo esta modalidad. A diciembre del 2010, el 19,6% de los documentos recepcionados desde nuestros proveedores fue a través de facturación electrónica.

Copec  
internacional

## \* ] INTERNACIONAL

2010 marcará el año en que Copec da un paso hacia el exterior, al adquirir la participación mayoritaria de la sociedad que controla a Terpel, líder en la distribución de combustibles en Colombia.

El 14 de mayo de 2010 Copec comenzó con su expansión internacional, al adquirir el 47,19% de Proenergía, accionista mayoritario que ejercía el control de Terpel por medio de la empresa SIE. Posteriormente, a través de una OPA realizada en diciembre, obtuvo el control de la sociedad con un 56,15% de las acciones emitidas por Proenergía Internacional S.A. La empresa colombiana Terpel está presente también en Panamá, Ecuador, Perú, México y Chile.









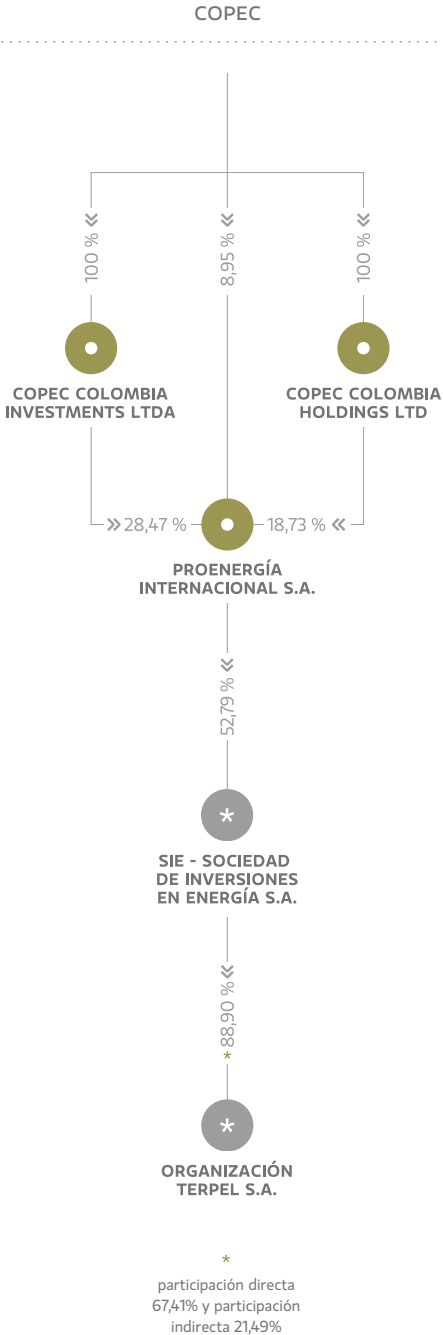
La internacionalización de Copec era el paso natural que resultaba de su sostenido avance en liderazgo e innovación. Con la adquisición de la colombiana Terpel, Copec concreta su presencia más allá de las fronteras.



INTERNACIONALIZACIÓN

# ADQUISICIÓN DE TERPEL

● / filiales    \* / coligadas    / al 31 de diciembre de 2010



## COPEC HACE HISTORIA

2010 marcará el año en que Copec da un paso hacia el exterior, al adquirir la participación mayoritaria de la sociedad que controla Terpel, líder en la distribución de combustibles en Colombia. Copec, sin embargo, se desvinculará de los activos que la empresa colombiana mantiene en Chile.

El 14 de mayo de 2010 será una fecha difícil de olvidar. Ese día Copec comenzó con su expansión internacional. Concretó su ingreso a la sociedad que controla la empresa Terpel, líder en la distribución de combustibles en Colombia, presente también en Panamá, Ecuador, Perú, Chile y México. Gracias a una inversión inicial de US\$ 265 millones, Copec adquirió en un comienzo el 47,2% de Proenergía, accionista mayoritario que ejerce el control de Terpel por medio de la empresa SIE. Posteriormente, a través de una OPA realizada en diciembre, obtuvo el control de la sociedad con el 56,15% de las acciones emitidas por Proenergía Internacional S.A.

La elección de Colombia como destino para invertir fue fruto de un estudio minucioso. En los últimos años, las relaciones comerciales, políticas y culturales entre Chile y Colombia se han ido estrechando. Junto con ello, el país caribeño dispone de regulaciones estables, su nivel de seguridad ha mejorado significativamente y la economía ha mostrado un crecimiento estable. Además, cuenta con una población cercana a los 45 millones, posee varias grandes ciudades, un parque automotor que aumenta aceleradamente y un importante plan de construcción de carreteras en desarrollo. En definitiva, el mercado colombiano vinculado al abastecimiento de combustible presenta unas alentadoras perspectivas que, según explica Lorenzo Gazmuri, Gerente General de Copec, son mayores que las proyecciones para el rubro en el mercado chileno.

## UNA VISIÓN COMPARTIDA: LA SUMA DE DOS GRANDES

El know how que Copec aportará será una fuente de buenas experiencias que podrán ser consideradas para el desarrollo de Terpel, tanto en Colombia como en el extranjero. El conocimiento adquirido en el manejo de tiendas de conveniencia, la operación en carreteras concesionadas y la gestión comercial son algunos de los elementos, que debidamente adaptados a la realidad de cada mercado, se podrán considerar. Asimismo, se trasladarán profesionales de un país a otro para privilegiar el intercambio de experiencias y facilitar la asimilación cultural de ambas compañías. Copec no busca exportar las experiencias exitosas del mercado chileno al colombiano, sino utilizar su experiencia en estudiar los mercados y generar una oferta acorde a la realidad colombiana que profundice el liderazgo de Terpel, no sólo en participación de mercado pero a su vez en valoración de marca. Analizando en perspectiva, las similitudes entre Copec y Terpel son varias. “Cuando surgió la posibilidad de incorporarnos a Terpel, el proyecto nos sedujo por las grandes convergencias entre ambas compañías”, dice Lorenzo Gazmuri. Ambas nacieron de las grandes exigencias del mercado de los combustibles, son fruto de la visión de empresarios chilenos y colombianos y del fuerte reconocimiento de ambas marcas en sus países de origen. En este contexto, tanto Terpel como Copec consolidaron su liderazgo a pesar de competir localmente con grandes compañías internacionales.



# ADQUISICIÓN DE TERPEL

SERVICIO, EXCELENCIA  
E INNOVACIÓN: UNA  
MEDIDA CONTINENTAL

Terpel goza también de una vasta historia y, al igual que Copec, está enfocada al servicio, la excelencia y la innovación. Para ambas compañías su gente sobresale por encima de todo y es el motor de su crecimiento. Gracias a ello, son ampliamente reconocidas por el público tanto en Colombia como Chile.

Terpel nació en 1968 en Bucaramanga, debido al desabastecimiento que existía en Santander, departamento de Colombia. El 80% de sus activos están hoy concentrados en su país y operan bajo su marca 1.309 estaciones de servicio (en el territorio chileno, sumadas todas las marcas, hay un total de 1.463) y con una participación de mercado del 37% en la venta de combustibles. Posee también 245 puntos de comercialización de gas natural, a través de Gazel, empresa adquirida en 2008. Asimismo es el principal distribuidor mayorista de Colombia con 800 clientes en industria, transporte y aviación, sector donde maneja un 57% de participación. En 2010 tuvo una facturación total de US\$ 5.600 millones.



**ADMINISTRACIÓN  
LOCAL  
INDEPENDIENTE**

En 2007 Terpel ingresó a competir en Chile. Adquirió los activos de YPF en nuestro país y, con ello, tuvo acceso al 13% del mercado. Las 202 estaciones que maneja le aportan el 8% del EBITDA de la compañía. Sin embargo, luego de un análisis realizado con consultores internacionales de los diferentes activos de la sociedad, se ha concluido en la conveniencia de vender Terpel Chile, utilizando dichos recursos en proyectos con mayor potencial de crecimiento. En el intertanto, se han tomado una serie de medidas dirigidas a separar completamente la administración de Terpel Chile de Copec, de forma de garantizar que la competencia en el mercado local se mantenga inalterada hasta que Copec se haya desvinculado completamente de la propiedad de Terpel Chile. Para el Gerente General de Copec, Lorenzo Gazmuri, el objetivo de estos recursos será aprovechar las alternativas de inversión en el mercado colombiano modificando la estrategia de la compañía hacia el desarrollo de estaciones de servicio de su propiedad.

“Queremos que reconozcan en Copec a un socio estratégico que compartirá desafíos y aprendizaje, en el marco del respeto al conocimiento y sensibilidad de quienes han construido y hecho grande Terpel”, comenta. De esta manera, el trabajo conjunto no sólo acrecentará el liderazgo de Copec, sino también de Terpel en términos de participación de mercado, percepción de marca y vínculos afectivos con el público. Así, se consolidará como un líder del sector privado en el proceso modernizador y expansivo de Colombia, y un agente internacional relevante en la venta de combustibles.











*COPEC*



La estrategia comercial de la compañía se caracteriza por su foco en el cliente, sus exigencias en servicio e imagen y su permanente innovación. Como fruto de ello han surgido innumerables servicios y productos, que buscan que el cliente tenga una experiencia de compra memorable.





ESTRATEGIA COMERCIAL  
ÁREAS DE NEGOCIOS

# ESTRATEGIA COMERCIAL

Copec, a través de su slogan "Primera en Servicio", ha adquirido un compromiso con sus clientes, lo que ha marcado y guiado su estrategia comercial en las últimas décadas. La comercialización y distribución de combustibles en los últimos años ha requerido un alto grado de especialización y segmentación, entregando a los clientes un mayor valor agregado.

Tradicionalmente, la comercialización de combustibles se segmentaba en el canal concesionario (red de estaciones de servicio) y en el canal industrial. Sin embargo en los últimos años, se ha observado una subsegmentación al interior de los canales.

En el canal concesionario, Copec cuenta con 624 estaciones de servicio a lo largo de todo el país, de Arica a Puerto Williams, siendo la red con mayor cobertura, duplicando en número de puntos de ventas al competidor más cercano, que cuenta con 310 estaciones de servicio.

Todos los estudios de mercado han demostrado que la primera variable de decisión para elegir una estación de servicio, es la ubicación, su cercanía. Es por esto que la cobertura de su red constituye una fortaleza para Copec, tanto en número de estaciones como su capilaridad, siendo la territorialidad uno de los pilares de su estrategia comunicacional.

En consecuencia, Copec ha procurado efficientar al máximo la red de estaciones de servicio, fortaleciéndola, y aplicando una política de inversiones que le permita hacerla crecer junto al país y mantener vigentes las estaciones de servicio tradicionales.

Copec cuenta con la mayor y más eficiente red de estaciones de servicio. Con un 42,9% de puntos de venta logró un 52,2% de participación de mercado en gasolinas, lo que se traduce en un índice de eficiencia de un 1,22. Sus competidores tienen índices de eficiencia inferiores a 1,0. Esto significa, que una estación de servicio Copec vende al menos un 20% más que una estación de servicio de la competencia.

Lo anterior es el resultado de una estrategia perseverante con foco en calidad de servicio e imagen. El programa Servicio e Imagen cumple 17 años este 2011 y ha sido fundamental para estandarizar ambos objetivos en la red de estaciones de servicio. El año 2010, este programa se consolidó en toda la red. Años antes estaba implementado en un conjunto de 330 estaciones de servicio, aproximadamente, que representaban un 75% del volumen de gasolinas, ahora está en el total de sus 624 estaciones de la red.

El compromiso por el servicio, es parte de la cultura Copec, que abarca toda la cadena, Copec, concesionarios, supervisores y atendedores, quienes son finalmente los encargados de entregar el mejor servicio a más de 250.000 clientes que visitan su red diariamente.

El desafío es entregar a estos clientes una buena experiencia de compra, que la diferencie, que haga grata una transacción que si bien es necesaria, es una compra poco atractiva. Para esto, es imprescindible un servicio de excelencia y una imagen impecable. Es en este objetivo en el cual, día a día, transacción a transacción, trabaja toda la cadena para lograrlo.



Además, permanentemente se ha estado innovando en nuevos servicios, productos y medios de pago que entreguen valor agregado a los clientes y fortalezcan la red.

El desarrollo de servicios adicionales ha sido clave en la valoración por parte de los clientes como también en una mayor rentabilidad de las estaciones de servicio, aportando al negocio de los concesionarios. Las tiendas de conveniencia Pronto y Punto han sido pilares en este ámbito.

La red de Pronto, con 74 tiendas entre ciudad y carretera, es sin lugar a dudas la red de tiendas de conveniencia líder en el mercado en todos los aspectos, tales como conocimiento, habitualidad, imagen, etc., siendo un aporte valioso a la marca Copec. Especialmente en carretera, los Pronto, con sus baños, son un ícono en nuestro mercado, lo que se traduce por ejemplo, en que un 87% de los automovilistas acude a las estaciones de servicio Copec en sus viajes interurbanos.

La red Punto, con 165 tiendas al cierre del 2010, ha permitido crecer en oferta de tiendas de conveniencia, aportando en forma significativa al negocio de los concesionarios y entregando una solución de compra al paso valorada por el mercado. En los últimos años, el servicio de lavado también ha tenido un desarrollo importante. Su consolidación ha llegado de la mano de las máquinas de lavado automáticas y la incorporación de nuevas tecnologías. El crecimiento de la red Lavamax autoservicio, es sin duda, el gran éxito en el mercado en esta materia. Al cierre del 2010, se contaba con un total de 64 Lavamax.

Las naves de lubricación y en especial los Mobiltec, han entregado al mercado un servicio del mejor nivel en lo que se refiere a cambios de aceite.

Por otra parte, la política de que las estaciones de servicio sean operadas por empresarios, terceros independientes, con dedicación exclusiva, ha mostrado sus resultados. Cada uno de ellos trabaja por obtener lo mejor de su estación de servicio, siguiendo estándares definidos por Copec.

En cuanto a precios, la estrategia ha sido siempre tener precios competitivos, entendiendo de que se trata de un mercado extremadamente competitivo y sensible a precios.

# ESTRATEGIA COMERCIAL

En el afán de buscar la forma de hacer más amigable la compra de combustibles y crear cercanía con los clientes, Copec ha implementado las promociones masivas de autoliquidables más recordadas y más exitosas del mercado. Varias de ellas, se han constituido en hitos históricos de este mercado y han revolucionado al país.

También en los últimos años, se ha observado un crecimiento en el uso de medios de pago electrónicos. En este ámbito, Copec ha demostrado su afán innovador, entregando productos a medida de los clientes.

En el año 2000, se desarrolló el Cupón Electrónico. A la fecha hay 7.000 clientes que compran con esta tarjeta de prepago, la que entrega un mayor control del consumo de combustibles a los clientes y está especialmente diseñada para flotas de vehículos livianos de empresas.

TCT, Tarjeta de Crédito de Transporte, con más de 20 años en el mercado, está destinada a la flota de empresas de transporte de carga. Desde sus inicios ha seguido creciendo y consolidando un liderazgo indiscutido.

Taxiamigo, tarjeta de beneficios para taxistas y colectivos, es el programa de beneficios más recordado, utilizado y valorado por los clientes de estos segmentos.

Por otra parte las tarjetas de crédito y débito bancarias que operan con clave desde el año 2010, y las tarjetas de crédito de comercios asociados (CMR, Presto, Ripley y Tarjetas Más), todas las cuales se reciben en Copec, dan a los clientes amplias posibilidades de medios de pago.

En su conjunto, estos medios se han transformado en un canal más, alcanzando 2.700.000 transacciones al mes, que representan 133.000 m3/mes y un 44.2% del canal concesionario.

TCT, TAE, CE, Taxiamigo y las demás tarjetas son un esfuerzo con un foco coherente: muestran el querer acoger al cliente con la mayor variedad de opciones posibles. Ello habla de un servicio en el cual "lo atendemos donde quiera y como quiera".

Servicio e imagen de excelencia, precios competitivos, operación a través de concesionarios exclusivos e innovación han sido claves en los buenos resultados comerciales de Copec, como también en su imagen de marca.

En el canal industrial, el desafío diario es entregar a los clientes de distintos rubros y tamaños un servicio valorado por ellos y lograr diferenciación frente a la competencia. A su vez, se ha observado en este canal una mayor especialización, segmentación, exigencias mayores desde el punto de vista de logística, administración, control y seguridad.

En forma particular se ha debido desarrollar el know how para los rubros de minería, rancho y transporte de cargas.

En minería, Copec ha logrado un liderazgo indiscutido, teniendo como clientes a las principales mineras del país: Escondida, Collahuasi, Anglo American, etc. Las exigencias en seguridad, logística y control, han llevado a desarrollar una fuerza de ventas especial para minería en zona norte y a implementar sistemas de administración y control en depósitos mineros. A su vez, día a día, se tiene que velar por el cumplimiento de los KPI de volumen e implementar cada vez mayores sistemas de seguridad en la flota que atiende a estos clientes. Los sistemas implementados han dado resultados, con menores índices de accidentabilidad y de imprudencias en la conducción.

En ranchos, rubro en el cual durante el 2010 se observó una fuerte caída del mercado por falta de competitividad en precios con otros mercados y por falta de producto, plantea desafíos importantes a futuro. Este rubro ha demostrado que el precio debe ser competitivo con los precios internacionales de puertos vecinos y que se debe entregar garantía de suministro de producto, como también un servicio de excelencia en la entrega, cumpliendo altos niveles de seguridad. Copec ha decidido contar con producto importado para abastecer este rubro, y desarrollar los mercados regionales, logrando tener seguridad de suministro y precios competitivos.

## ESTRATEGIA LUBRICANTES

La segmentación por rubros en el canal industrial ha sido fundamental, en especial entender las necesidades particulares de cada rubro, pues es lo que permite desarrollar propuestas de valor por cliente-rubro-tamaño. Sin duda en este ámbito, hay muchos desafíos y aspectos por desarrollar aún.

El área de lubricantes ha tenido un desarrollo sostenido en los últimos cinco años. Su estrategia ha sido fortalecer la especialización en cada canal de venta a través de una variada oferta de productos y servicios, consolidar la red logística de distribución y el posicionamiento de marca.

Sus productos son fabricados bajo los más exigentes estándares internacionales, alcanzando un óptimo desempeño en los segmentos automotriz, transporte e industria. La evolución en la venta de lubricantes sintéticos y semisintéticos, reflejan la preferencia de los consumidores por productos de alta calidad, representando actualmente un 23% del negocio.

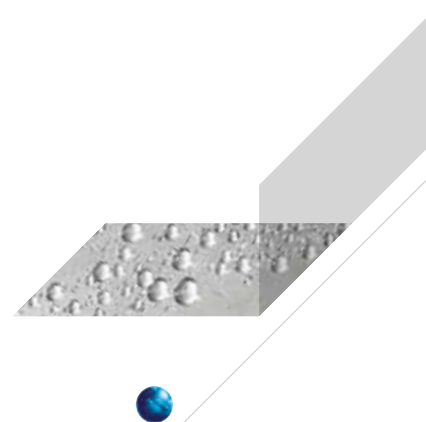
En el mercado industrial de lubricantes, Copec lidera con un 58% de participación y es un proveedor clave para clientes del rubro minería, forestal, energía y pesca, entre otros. La estrategia de venta por beneficios ha sido un pilar importante en este logro, consistente en la búsqueda de oportunidades para el cliente, mediante la oferta de productos y de servicios especializados tales como microfiltrado, lubricación integral, equipos móviles de lubricación, análisis de muestras de lubricantes e ingenieros expertos. Lo anterior ha permitido que en este canal se concentre el 66% del negocio. En el canal de distribuidores, la estrategia se ha basado en la consolidación de la red nacional de distribuidores exclusivos, que permite una completa cobertura a lo largo del país, generando especialización en retail e industria menor y formando vendedores especializados. Copec y sus distribuidores han implementado la estrategia de Dual Brand –manejo conjunto de las marcas Mobil y Esso- orientada a cubrir tanto los requerimientos de alta complejidad como la demanda en el segmento competitivo. Como resultado, desde el año 2005 al 2010, la marca Esso ha crecido 7 puntos en el mercado de distribuidores, llegando a un 12%, mientras que Mobil lo ha hecho en 3 puntos porcentuales, llegando a un 32%. Los productos sintéticos y semisintéticos para

el segmento automotriz crecieron de un 40% a un 67% en los últimos cinco años, mientras que en aplicaciones para vehículos comerciales aumentó de 18% a 56%. En el canal de estaciones de servicio, Copec ha desarrollado una extensa red de lubricación MobilTec, los que ofrecen el servicio de cambio de aceite con personal capacitado. Desde Iquique a Punta Arenas cuenta ya con 45 puntos de venta, más otras 100 naves de lubricación en estaciones de servicio seleccionadas. Un programa de medición permite hacer seguimiento de los patrones de consumo y frecuencia. En los últimos 5 años se ha registrado un 2,5% de crecimiento anual en los productos premium automotriz, una tasa de retención de clientes de más de un 60% en la red de Mobiltec y una evaluación del servicio de 6,1 sobre un total de 7 puntos.

La estrategia de posicionamiento de la marca Mobil se ha focalizado en ubicarla como líder en el segmento premium, mensaje que es enfatizado por la consistente campaña “Mobil 1, la sangre de Porsche”, además de la recomendación de la marca Mobil de más del 50% de las marcas automotrices presentes en Chile. A su vez, se ha continuado, por más de 10 años, con la organización y auspicio del Rally Mobil, que cuenta con la participación de diferentes marcas y rubros, y se ha posicionado como el principal deporte motor del país. Como resultado, ha mejorado considerablemente el perfil y la personalidad de la marca asociada a Mobil.

En cuanto al cuidado del medio ambiente, se ha desarrollado un servicio de retiro de aceite usado a fin de que éstos sean tratados responsablemente. En la actualidad, el servicio recolecta el 40% del volumen generado por los clientes de la compañía.

Todo lo anterior, sumado a la constante búsqueda de innovación, hacen de Copec el líder absoluto del mercado nacional y un referente de la industria de los lubricantes.





# ESTACIONES DE SERVICIO\_

## FORTALEZA E IMAGEN DE LA COMPAÑÍA

La red de estaciones de servicio Copec se ha consolidado como la más completa y extensa del país, con una participación del 43% del mercado en punto de ventas y un absoluto liderazgo en habitualidad, preferencia, imagen y lealtad del cliente.

La red de estaciones de servicio a lo largo de Chile, desde Arica a Puerto Williams, con una participación de 42.8% en número de puntos de venta (624 estaciones de un mercado de 1.459), es considerada como la mayor fortaleza de Copec. En cuanto a eficiencia, la red tiene una puntuación de 1.23 mientras la competencia está bajo 0.9, lo que significa que las estaciones de la compañía venden al menos desde un 23 a un 25% más que sus competidores ubicados en las mismas localizaciones.

Automovilistas, taxistas, transportistas y flotas de empresas utilizan diariamente los servicios de la red de estaciones más completa y extensa del país. En ellos se pueden encontrar, además de combustibles y lubricantes, servicios adicionales como lavado y lubricación, tiendas de conveniencia Pronto y Punto, aire para sus neumáticos, baños públicos del más alto estándar, internet inalámbrico y cajeros automáticos. La red es administrada principalmente por concesionarios con dedicación exclusiva, lo que garantiza una gestión y un servicio acorde con los estándares de calidad Copec. Un 15% del total de la red es administrado por filiales de la compañía, Ades y ArcoPrime.

El ejercicio 2010 fue especialmente exitoso para el canal de estaciones de servicio. Se inauguraron cuatro nuevas localidades, sin embargo, la suma total disminuyó de 625 a 624 debido al cierre de algunos puntos menores. En definitiva se creció en volumen de venta en un 8.4%. Principalmente destaca el crecimiento de gasolinas. Copec lo hizo en un 5.2% mientras que el mercado alcanzó al 3.3%. Este incremento se registró mayoritariamente en el canal concesionario, que representa el 97% del volumen de gasolinas. Petróleo diesel creció en un 12% y el kerosene un 24.1%.

El escenario de precios del año mostró un incremento respecto al año 2009. El valor promedio de las gasolinas fue de \$655 pesos por litro y \$497 para el diesel, importante diferencia respecto a los \$544 y \$435, respectivamente, de 2009.



## HABITUALIDAD E IMAGEN



Los estudios de mercado destacan un incremento en la habitualidad de los automovilistas en la red de estaciones de servicio Copec. En ciudad, la habitualidad en el 2010 alcanzó al 61% en automovilistas, que se compara con un 55% el año 2009, y esta cifra es aún más alta en carretera, alcanzando el 87%. En general, crece o al menos se mantiene la habitualidad de Copec en todos los segmentos (automovilistas, taxistas, colectivos y camiones). A su vez, las cifras de valoración en liderazgo, preferencia, lealtad de los clientes e imagen son mejores que las registradas en años anteriores.

En el ámbito comercial, los medios de pago o tarjetas, continuaron consolidándose, alcanzando a representar un 40% de la venta del canal concesionario. Cupón Electrónico, TCT, Taxiamigo y las tarjetas bancarias tanto de crédito como débito presentaron crecimientos importantes en volumen con respecto al año anterior. Esto viene a confirmar la relevancia de estos medios de pagos y las oportunidades que hay en ellos, constituyendo fortalezas para Copec. En materia transaccional, se implementó durante el 2010 la conexión IP en 158 estaciones de servicio. Esta moderna tecnología permitió una mayor rapidez en las transacciones, las que se efectuaban entre 35 a 45 segundos ahora demoran 5 segundos. El plan 2011 es llegar a más de 400 puntos de venta.

Durante el ejercicio 2010 se continuó con el proyecto imagen y servicio incluyendo las estaciones de menor venta, llamadas Proyecto B. La compañía históricamente evaluaba un grupo de 340 puntos de ventas, aproximadamente, que representan el 78% del volumen de gasolinas. A partir de noviembre 2009 se realizó una medición sobre la base de las estaciones del Proyecto B, con una periodicidad de cuatro veces al año. Las evaluaciones en imagen y servicio de 2010, muestran una mejora respecto a las obtenidas en el 2009.

En la actualidad, la red completa de Copec ha sido evaluada y el desafío es que las estaciones del Proyecto B alcancen los estándares de calidad de servicio e imagen establecidos por la compañía.

# ESTACIONES DE SERVICIO\_

## COMPROMISO

A raíz del terremoto y posterior tsunami ocurrido el 27 de febrero de 2010, la compañía demostró su compromiso con los clientes y con el país. Fue la primera red de estaciones de servicio que reinició sus operaciones y venta a los pocos días de la emergencia. Se priorizó especialmente la atención en carreteras, lo que fue una prueba de la responsabilidad asumida por Copec y los concesionarios. Los daños ocasionados en los locales fue acotado, hubo dos estaciones afectadas por el tsunami; en las ciudades de Constitución y Talcahuano, otras fueron objeto de acciones vandálicas. Copec desplegó todos sus esfuerzos para levantarse lo antes posible y brindar la atención requerida, lo cual fue reconocido por las autoridades y consumidores.

Las nuevas estaciones de servicio inauguradas en 2010 fueron las de San Fernando, Maipú (Pajaritos 5.200 ), San Pablo/Bismark en Pudahuel, y Vicente Méndez en Chillán. La estación de San Fernando significó una inversión de 77 mil UF y un hito en la innovación en este tipo de locales. Es la más grande, moderna y completa de toda la red en el país, con una oferta más amplia de servicios y nuevo estilo de infraestructura. A su vez comprende el uso de distintas alternativas de energías renovables, eólica, geotérmica y solar, como también el uso de luminarias de bajo consumo.



## FILOSOFÍA DE TRABAJO



La filosofía de trabajo de Copec se centra en las personas, tanto en sus clientes como en su personal. En consecuencia, se reforzó el programa de capacitación a través del bus escuela y se desarrollaron 350 jornadas de entrenamiento, a las que asistieron 8.900 atendedores. También se implementó un módulo de e-learning, dirigido a los concesionarios, relacionado con la descarga de combustible. Inicialmente se aplicó un plan piloto para 50 concesionarios, el que fue luego ampliado a la totalidad, con muy buenos resultados.

En las tiendas Punto se registraron excelentes resultados en ventas, con un crecimiento total de 30% en toda la red y un 19% promedio por punto. Se construyeron 19 nuevas tiendas de conveniencia. En la actualidad, Copec posee 165 y todas continúan creciendo con utilidades significativas para los concesionarios.

Durante el ejercicio 2010, la red Lavamax creció en 10 locaciones, alcanzando en la actualidad 64 Lavamax. En máquinas de lavado se consolidaron las ventas y se produjo una baja en los siniestros.

Entre los servicios de Copec está el programa "Llámenos", a través del cual los clientes se comunican directamente con la compañía para formular sus reclamos y sugerencias. Posteriormente se realiza un seguimiento a la solución de los problemas. Se registró un mayor ingreso de llamadas (13%), con un promedio de 7.8 reclamos por día.

## PROMOCIONES Y CAMPAÑA



En cuanto a las promociones, en el verano de 2010 se realizó la promoción "Anteojos y Relojes Full Verano" los que se agotaron en pocas semanas. En marzo se lanzó "Look Mochilas", y a pesar del efecto terremoto, se vendió el 91% del stock. Posteriormente, en agosto y septiembre se hizo la promoción "Bicentenario", con la exitosa venta de la "Colección Plop" de Condorito, en tres versiones: tapa blanda, tapa dura y pack de lujo. Otra iniciativa destacable ha sido la venta en las estaciones de servicio de un nuevo bidón para gasolina, el único en su tipo aprobado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), el cual ha tenido una gran acogida por los consumidores.

En noviembre, se realizó el lanzamiento de la campaña Teletón en la que Copec participó como auspiciador. Todas las estaciones de servicio exhibieron la gráfica de la cruzada solidaria y el logo de la Teletón. A mediados de diciembre se inició la venta de la guía turística Chiletur Copec en sus cinco tomos: Zona Norte, Zona Centro, Zona Sur, Rutas de Chile y Rutas Parques Nacionales.

# MEDIOS DE PAGO

# TARJETAS PROPIAS\_

**TCT Y TAE** TCT, Tarjeta Copec Transporte, está operativa hoy en 320 estaciones de servicio y cuenta con más de 6.800 clientes.

El año 2010, mostró al sector transporte con claras señales de reactivación. En este contexto, la venta TCT presentó un crecimiento de un 17,7% respecto del año anterior.

Dentro de los principales hitos de este año destacan la masificación de TCT on line a toda la red TCT, lo que permite la validación de la transacción en el momento que ocurre. TCT incorpora también la facturación electrónica alcanzando esta modalidad el 38% de las facturas.

Por su parte, la tarjeta TAE (Tarjeta Abastecimiento Empresa) está disponible en 147 estaciones de servicio a lo largo del país, las que cuentan con un camión de reparto que permite entregar petróleo diesel en las instalaciones del cliente. El 2010 presentó un crecimiento en venta de 16,5%.

Finalmente, en conjunto TCT + TAE presentaron un crecimiento de un 17,2% respecto al año anterior y representan un 20,3% del volumen del canal concesionario (Gas + PD).

**CUPÓN ELECTRÓNICO** Cupón Electrónico cuenta con 575 estaciones de servicio habilitadas a lo largo del país y más de 7.000 clientes.

Se trata de un producto transaccional en línea y basado totalmente en la web, y dentro de las opciones que ofrece destaca la compra en línea. Esta funcionalidad permite que los clientes puedan realizar sus compras de combustible y asignación de tarjetas las 24 horas del día. A este servicio se incorporó este año el Banco Santander, que se suma a los existentes (BCI y Banco de Chile). La venta con esta modalidad, durante el 2010, alcanzó un monto de 31.000 MM\$, con un crecimiento de un 79% respecto del año anterior, lo que llegó a representar un 24% del volumen total vendido.

La venta con Cupón Electrónico creció 10,2% en volumen, explicado principalmente por el crecimiento de un 13,5% en petróleo diesel y un 3,3% en gasolina. El nivel de transacciones con este producto es de 431.000 al mes y representa un 6,5% del volumen del canal concesionario (Gas + PD).

**TAXIAMIGO** La tarjeta de beneficios para Taxis y Colectivos, Taxiamigo, incorporó 18 puntos de atención durante el año 2010, llegando a un total de 164 estaciones de servicio, con un 4,8% de crecimiento en volumen respecto del año anterior.

Dentro del año se realizaron diferentes actividades promocionales destacando los auto-liquidables (aromatizadores y linternas) y diversos eventos masivos realizados en las distintas oficinas zonales.

Taxiamigo cuenta con 34.000 clientes, y se realizan 454.000 transacciones al mes, representando un 2,2% del volumen de canal concesionario (Gas + PD).





# TRANSBANK Y COMERCIOS ASOCIADOS\_

**TRANSBANK** El volumen de venta a través de Transbank aumentó un 19,9%, con un crecimiento de 6,2% en tarjetas de crédito y de 29,6% en tarjetas de débito, alcanzando 1.251.000 transacciones mensuales entre ambas.

Durante el año 2010, las tarjetas de crédito bancarias comenzaron a operar con clave secreta, lo que significó un avance histórico en materia de seguridad para estos medios de pago.

Cabe destacar que el volumen vendido a través de tarjetas de crédito y débito representan un 12,3% del canal concesionario (Gas+PD).

**COMERCIOS ASOCIADOS** El volumen de venta con tarjetas de comercios asociados (CMR, Presto, Tarjetas Más y Ripley) disminuyó un 4,6% debido principalmente a una caída de CMR (-12,2%). En conjunto, estas cuatro tarjetas representaron el año 2010 el 5,7% del volumen de gasolinas del canal concesionario.

En su conjunto las transacciones con estos medios de pago o tarjetas ascienden a 276.000 /mes y corresponden a un 2,9 % del canal concesionario.



# TIENDAS DE CONVENIENCIA

# RED PRONTO\_

Con permanente innovación y una oferta valorada por los clientes, la red Pronto ha consolidado su liderazgo indiscutido en el mercado.

Los orígenes de ArcoPrime se remontan al año 1998 con la creación de la empresa Prime en sociedad con la norteamericana Strasburger y Arco en sociedad con la española Areas. En el año 2004, ambas empresas se fusionan quedando como única socia de Copec la empresa Areas con un 40% de la propiedad. ArcoPrime ha recorrido un camino de mejoramiento continuo, desarrollando diversas capacidades que le han permitido alcanzar altos niveles de excelencia operacional y un claro liderazgo en el sector donde desarrolla su negocio.

En la actualidad, la red Pronto es de 74 tiendas y restaurantes (entre Iquique y Puerto Montt) distribuidos en cuatro formatos Pronto en carretera y tres en ciudad, diversidad que obedece básicamente a entender y satisfacer de la mejor forma las necesidades de los clientes y sus oportunidades de consumo.

## UN LUGAR DE ENCUENTRO

Los locales Pronto operan las 24 horas durante los 365 días del año, lo que es altamente valorado por los consumidores. Se caracterizan por brindar un servicio rápido, cálido y amable en su atención y por ofrecer productos de primera calidad. La red Pronto es reconocida por la calidad de sus productos, el nivel de servicio, por su imagen y la potencia de su marca, siendo un importante aporte a la marca Copec en cuanto a su cercanía con las personas.

Entre las cualidades más destacadas de la red Pronto está el haber obtenido el estatus de “lugar de encuentro” para todos los chilenos en carretera y ciudad. Un aspecto distintivo es su arquitectura, que es parte de la estrategia comercial de esta unidad de negocios. Son tiendas modernas, pensadas para satisfacer las necesidades de los clientes.

Pronto ha ido centrando su oferta en la alimentación, asociada principalmente a diversas ocasiones de compra, y potenciada por un conjunto de servicios en carretera y urbanos entre los que destacan los baños, la red de conexión wi-fi a internet, los cajeros automáticos y multibox.

**INNOVACIÓN Y  
CRECIMIENTO**

Durante 2010, empezó a operar, en calidad de planes pilotos, kioscos de venta autoservicio de comida “combo express”, permitiendo al cliente autoatenderse en productos de alimentación, y así mejorar los estándares de atención en horas peak.

Durante el ejercicio 2010 se inauguraron locales Pronto en Pajaritos, comuna de Maipú, y en San Fernando, ruta 5 sur kilómetro 127, el que incorpora la utilización de energías renovables (solar, eólica, geotérmica), así como importantes innovaciones en su diseño interior y forma de operación. Se remodelaron los locales ubicados en Av. Vitacura 5579 y el local de carretera ubicado en el kilómetro 265 de la ruta 5 sur.

ArcoPrime destina importantes medios a fin de colaborar con su personal y capacitarlo en temas de operaciones, seguridad, higiene y medio ambiente. Además, realiza mantenciones preventivas y correctivas a sus instalaciones con el objeto que éstas sean seguras y evitar cualquier tipo de siniestro, en busca de una tasa de accidentabilidad cero.

Importante es destacar el esfuerzo realizado por el equipo de ArcoPrime para poner de pie, en tiempo récord, y restablecer la operación en las tiendas que gestiona en las zonas afectadas por el terremoto del 27 de febrero de 2010, lo que le ha valido el reconocimiento de las comunidades de dichos sectores.



# TIENDAS DE CONVENIENCIA

# RED PRONTO\_

## FÁBRICA DE ALIMENTOS, MAS ALLÁ DE PRONTO

La filial Arco Alimentos, elaboradora de alimentos frescos, continúa desarrollando iniciativas destinadas a potenciar los productos que comercializa bajo las marcas Fres&Co, Cresso, San Cipriano y Piacceri, las cuales no sólo se comercializan en las cadenas Pronto y Fresco sino que se distribuyen también a las cadenas de supermercados.

## OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO

Las tiendas de conveniencia y las estaciones de servicio son negocios complementarios. Comparten el flujo natural de quienes deben cargar combustibles, con una determinada frecuencia, con la posibilidad de acceder a un servicio de alimentación. Junto al nivel y la calidad de la atención, su ubicación es uno de los factores más importantes, condición en la cual la red Copec tiene claras ventajas comparativas.

ArcoPrime está en una posición de claro liderazgo para aumentar su volumen de negocio, en especial considerando la tendencia a la valoración de la proximidad y el ahorro de tiempo en las compras, el crecimiento económico del país, el aumento del PIB per cápita, y el incremento de hogares unipersonales, entre otros.

La marca Pronto es un significativo aporte para la marca Copec, por el nivel de servicio que entrega acercándola aún más las personas, por la alta asociación que existe entre ambas (88%), por su alto nivel de recordación (total espontáneo en carretera 95%, en ciudad 66%), por su alta habitualidad que en carretera alcanza a 92%, y por su buen posicionamiento, siendo reconocida como la marca líder en todos los atributos relevantes.

# RED PUNTO\_

## EL PUNTO QUE HACE LA DIFERENCIA

Las tiendas Punto operan bajo un concepto de franquicia y son operadas por los mismos concesionarios de las estaciones de servicio, pero como una unidad de negocio completamente independiente al combustible. El hecho que las tiendas Punto sean operadas por los concesionarios ha logrado buenos resultados, combinando la mejor gestión local y descentralizada con estándares definidos, sumado a los beneficios de negociaciones y desarrollo centralizado de una red. Las tiendas Punto, con un formato de 16 metros cuadrados, permiten administrar con bajos costos operacionales, variables claves en este tipo de negocio de conveniencia: servicio disponible las 24 horas, con una atención ágil y al paso.

Se han establecido exigentes estándares de imagen y protocolos de servicio que permiten realizar una compra muy rápida, un cliente no demora más de dos minutos, en promedio, en realizar su compra.

Durante el año 2010 se construyeron 19 nuevas tiendas, lo que permitió que a final de año se contara con 165 locales Punto operativos, la red más grande de tiendas de conveniencia del país. Son alrededor de 64 mil visitas diarias las que recibe de Arica a Punta Arenas.

En cuanto a los resultados obtenidos, las ventas mensuales promedio por Punto crecieron un 19% respecto a 2009. La venta total de la red creció en 2010 un 29,7%, llegando a los 42.048 MM\$ anuales.

Sin lugar a dudas se trata de una red de tiendas de conveniencia exitosa en resultados de ventas y utilidad, como también en contribución al negocio del concesionario y un aporte muy valioso a la marca Copec.





# CLIENTES INDUSTRIALES\_

## INNOVACIÓN Y CONFIANZA

Copec continúa desarrollando nuevos servicios para mejorar el abastecimiento industrial.

En 2010 Copec lideró el abastecimiento para consumo industrial a través del suministro realizado por el canal de clientes industriales. Se entregaron 5.500.000 m<sup>3</sup>, entre combustibles livianos (petróleo diesel, gasolinas, kerosene doméstico y de aviación) y pesados (IFOs y petróleos combustibles) a una amplia variedad de empresas de la agroindustria, construcción, minería, transporte, aviación, rancho (buques), forestal y pesca, entre otros. De todos ellos, con 1.303.000 m<sup>3</sup> (23,7% del consumo total) la generación eléctrica es el área de mayor demanda, seguida de minería con 1.182.000 m<sup>3</sup> (21,5 %) y transporte con 756.000 m<sup>3</sup> (13,7%).

El abastecimiento a granel se realiza mediante la entrega directa del combustible a las plantas e instalaciones de los clientes, o a través del depósito de los productos en la red de estaciones de servicio (storage), para que sea retirado desde ahí.

## SERVICIO AL CLIENTE

A fin de otorgar un mejor servicio a sus clientes industriales, Copec ha incorporado una serie de productos y servicios que buscan entregar servicios propios de cada rubro. Los dos más significativos son la Tarjeta Copec Transporte (TCT), que da crédito a flotas de vehículos en combustible y lubricante cubriendo hoy más del 60% del rubro transporte de carga. Asimismo, está la Tarjeta de Abastecimiento a Empresas (TAE) para suministrar diesel desde las estaciones de servicios cercanas a las faenas o maquinarias estacionales de un cliente, a través de camiones de reparto de los concesionarios. El Cupón Electrónico, en tanto, es una tarjeta de prepago que controla los consumos de gasolinas o diesel de la flota de las empresas de tipo comercial en la red de estaciones de servicio Copec a lo largo del país.

Como una solución a los clientes del rubro acuícola en la X y XI Región, Copec inició el abastecimiento a los clientes a través de la barcaza Palermo, con la cual será posible desplazarse por los canales del sur en forma segura y confiable.

Asimismo durante el 2010 se incorporó tanto en TCT como en los clientes industriales el proceso de facturación electrónica y pago en línea, buscando liderar los procesos que está impulsando el Servicio de Impuestos Internos y que simplifican en forma importante los procesos administrativos de los clientes. Durante el año se trabajó también en la elaboración del servicio de pedidos en la web. Éste consiste en un módulo de autoatención vía internet que posibilita realizar el pedido, definir tipo de producto, volumen, camión y punto de entrega. Permite, a su vez, revisar el estatus de la solicitud y visualizar en un mapa la ubicación del camión. Se complementa con el envío de correos electrónicos cada vez que cambia el estado del pedido.

**CRECIMIENTO** En 2010 se produjo una caída de 36,6% en la demanda de combustibles líquidos y pesados para generación eléctrica, que se debió principalmente a la sustitución de diesel por gas natural proveniente de las plantas de recepción, almacenamiento y regasificación de Gas Natural Licuado (GNL) de Quintero y Mejillones. A pesar de ello, Copec lideró el abastecimiento de combustibles líquidos y pesados para generación eléctrica durante el 2010, entregando sobre el 80% del volumen de petróleo diesel demandado a nivel país por el sector eléctrico.

También hubo bajas en el consumo en rancho (-28,6%), explicada por la pérdida de competitividad en precios con respecto a los puertos de la costa oeste del Pacífico (Callao, Guayaquil), en forestal (-19,2%) y pesca (-20,1%), explicados por el impacto del terremoto de febrero del 2010. Sin embargo, se presentaron crecimientos en los volúmenes de venta a los rubros construcción (15%) y minería (6,7%). De esta forma, las ventas totales de diesel, excluyendo generación eléctrica, subieron un 3,2%.

**NUEVOS CONTRATOS,  
INNOVACIONES E  
INVERSIONES**

Junto con el terremoto y sus repercusiones (los volúmenes entre marzo y mayo en la Planta San Vicente disminuyeron casi a la mitad respecto a 2009), el año estuvo marcado por diversos hitos que definieron el liderazgo de Copec en el mercado del suministro industrial de combustibles.

La empresa concluyó la construcción de la Planta Pureo, en Calbuco. Con sus siete estanques que dan una capacidad de 67 mil m<sup>3</sup>, recibirá a partir de 2011 a buques tanque de cabotaje e importaciones para entregar suministro desde Toltén hasta Quellón, en especial a clientes generadores de la zona, además de producir un importante ahorro en costos de flete a los clientes.

El rubro minería ha mantenido altas tasas de crecimiento y ha sido un foco de especialización para Copec, buscando innovar en la globalidad de los servicios demandados por este rubro, desde la seguridad del transporte, el soporte operativo y los procesos administrativos. Se extendió el convenio con la Minera Collahuasi por cinco años para proveer 12 mil m<sup>3</sup> al mes de diesel, y se adjudicó la licitación de la compañía minera Anglo American para proveer por cinco años petróleo diesel (13.708 m<sup>3</sup>), gasolinas (32 m<sup>3</sup>) y petróleos combustibles (688 toneladas), para las faenas en Mantos Blancos, Mantoverde, El Soldado, Chagres, Los Bronces y Las Tórtolas.

Además, se llevaron a cabo diversos convenios con las Fuerzas Armadas y de Orden. Es así como, Copec se adjudicó la licitación para el suministro en 2011 de kerosene de aviación para la FACH y la Armada. Se desarrolló el Sistema Visor, que permite a los funcionarios castrenses acceder vía internet a sus inventarios de combustibles. Y se elaboró un plan piloto de cupones electrónicos para controlar el uso que cada institución realiza del combustible en las estaciones de servicio. Las primeras pruebas se realizaron con personal de Carabineros.

# CLIENTES INDUSTRIALES

# MINERÍA\_

Minería es un rubro que se ha desarrollado en forma importante al interior de la compañía y que se explica por el gran auge de esta industria en nuestro país y por la mayor participación de Copec en este rubro.

Copec ha puesto un fuerte énfasis en traspasar a la industria minera su compromiso de entregar un servicio de excelencia, confiable y oportuno. Lograr cumplir con las expectativas de sus clientes es una prioridad y una meta en el día a día.

Para alcanzar lo anterior se ha puesto el foco de la gestión y recursos en dos líneas principales. La primera de ellas es mejorar y asegurar la confiabilidad y disponibilidad de las instalaciones de combustible, sistemas de venta, camiones y vehículos. Todo ello a través de inversiones en mantenimiento y capacitación del personal.

La segunda línea de acción, y que nos distingue en el mercado, tiene que ver con una gestión proactiva en seguridad y con una permanente presencia en terreno. Esto ha sido posible gracias al crecimiento del área minera de la compañía, con más profesionales en la fuerza de ventas y en operaciones y la consolidación del área de gestión a través del área denominada SIGDI, un sistema de gestión de depósitos industriales que permite dar mejor soporte a los clientes internos y externos.



Entre los logros e hitos comerciales más importantes del año 2010 se puede mencionar el haber extendido nuevamente por otro período, el contrato con Compañía Minera Doña Inés de Collahuasi SCM, ubicada en el altiplano de la I Región.

También es destacable la adjudicación de la licitación que el grupo Antofagasta Minerals efectuó para las faenas de Minera El Tesoro, Minera Esperanza y Minera Michilla por 5 años. En este caso Copec mantuvo al cliente, pues ya éramos sus proveedores.

Copec se adjudicó, asimismo, la licitación que Anglo American efectuó para todos sus faenas en Chile: Manto Blancos, Manto Verde, Los Bronces, El Soldado, Chagres y Tórtolas.

En el tema de seguridad destacan el alto estándar alcanzado en esta materia y el compromiso de los encargados de las operaciones al interior de Minera Escondida donde se ha logrado llegar a los 7 años sin accidentes con tiempo perdido; en Compañía Minera Doña Inés de Collahuasi, 6 años; y en Compañía Minera Cerro Colorado, Compañía Minera Quebrada Blanca, más de 4 años sin accidentes con tiempo perdido.

#### METAS 2011

En la planificación del trabajo para el 2011, se ha puesto un énfasis especial en mantener certificaciones y en aumentar nuestras operaciones que logren la acreditación bajo las normas ISO 9001, ISO 14000 y OSHAS 18000. Actualmente existen cuatro operaciones certificadas: Escondida, Spence, Cerro Colorado y Collahuasi, la meta es lograr duplicar las operaciones que acrediten su certificación durante el 2011.

También se ha propuesto dentro de las tareas claves para el año 2011 continuar con el plan de inversiones en tecnología iniciado el año 2010, que permita innovar para optimizar y mejorar los procesos de negocio, así como reducir en forma importante los riesgos asociados a estas tareas. La incorporación de sistemas de telemedición, nuevos y modernos sistemas de venta automatizados vía anillos, desarrollo de software para mejor reportabilidad de consumos y la optimización del diseño e instalaciones modulares innovadoras como semi-móviles son algunos de los objetivos para el presente año.



# CLIENTES INDUSTRIALES

# COPEC MARINE FUELS\_

## AMPLIANDO EL MERCADO

Copec Marine Fuels apuesta por desarrollar a Chile como una sede atractiva para el servicio de bunkering.

Copec Marine Fuels tiene como objetivo abastecer de combustibles a las naves extranjeras que administran el flujo de importaciones y exportaciones del país, asegurando un suministro competitivo y con los altos estándares de calidad que exige la normativa internacional que regula la actividad marítima. Su logística incorpora una flota de barcasas, camiones y oleoductos que proveen combustible marino IFO y, en menor medida, diesel MGO (Marine Gas Oil). En el año 2010 se entregaron 409 mil y 41 mil toneladas, respectivamente. La venta y el servicio es gestionado por la Oficina Zona Central, ubicada en Viña del Mar, para todo el país, lo que requiere coordinación con las demás oficina zonales y con las plantas de Copec distribuidas a lo largo de Chile.

Para el desarrollo de este negocio, se cuenta como una alternativa la "Agencia de Naves Ades Ltda.", de propiedad de la compañía.





#### ACTUALIZACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA

En 2010, la flota de buques tanque que transporta el combustible fue modernizada. Se dieron de baja dos barcasas antiguas, las cuales fueron reemplazadas por dos embarcaciones gemelas de doble casco con capacidad para 5 mil toneladas cada una. La tercera barcaza, Doña Blanca, será cambiada el año 2011 por otra de doble casco.

Durante el año, además, Copec invirtió en la construcción de dos estanques de 20 mil m<sup>3</sup> en el Terminal de Mejillones, para recibir y almacenar combustibles marinos. Asimismo se completó la construcción de 2 estanques con una capacidad de 12.000 toneladas en el TPI de Quintero. De esta forma, Copec consolida su infraestructura destinada a abastecer a este exigente sector del mercado.

#### MARKETING Y PRESENCIA INTERNACIONAL

En este rubro, Copec realiza una activa campaña de marketing directo con los principales armadores del mundo, para invitarlos a utilizar a Chile y a la compañía como sedes para cargar combustible. Asimismo, y con el fin de mejorar la atención a sus clientes, Copec Marine Fuels implementó el servicio Check Your Delivery, que consiste en la vigilancia remota vía página web del proceso de carga de combustible. Desde cualquier parte del mundo el cliente puede manejar una cámara estratégicamente ubicada en su barco y así supervisar en línea cómo se abastece de petróleo.

El año 2010 culminó con la aprobación, en diciembre, de las certificaciones ISO 9001:2008 sobre calidad, ISO 14001:2004 de cuidado del medio ambiente y OHSAS 18.000:2007 de salud y seguridad en el trabajo, para el servicio de abastecimiento de naves. Copec, garantiza así un servicio que cumple con los más altos estándares mundiales en este rubro.



# CLIENTES INDUSTRIALES

# AIR BP COPEC\_

## UN MERCADO ACTIVO

A pesar de la alta competencia, las ventas de Air BP Copec crecieron 4,5% a nivel nacional y 5,8% en Santiago.

Copec comenzó a comprar, vender y distribuir combustibles de aviación en el Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez de Santiago en 1982, sin presencia en los aeropuertos regionales. Con el surgimiento de Air BP Copec, 17 años más tarde, Copec se asoció con la empresa Air BP del grupo British Petroleum, presente en el abastecimiento aeronáutico de más de 1.400 aeropuertos en el mundo, y adquirieron el 50% de los activos de Esso, actual Petrobras.

Hoy, el 99% de las operaciones de Air BP Copec S.A. se destina a la provisión de kerosene de aviación (Jet A-1) para naves comerciales; el 1% restante de las ventas corresponde al suministro de gasolina de aviación (avgas) para avionetas particulares. Air BP hoy mantiene una participación de mercado del 53% del abastecimiento de Jet A-1 y el 50,8% de la distribución de avgas a nivel nacional.

Air BP Copec S.A. está presente en nueve aeropuertos del país, en cinco como administrador de las instalaciones aeroportuarias y de las operaciones de suministro, y en otros cuatro en la entrega de combustibles. La operación cuenta con 30 equipos servicers o camiones hidrantes (total en todos los aeropuertos), especialmente preparados para filtrar, medir y controlar la presión de bombeo para abastecer a las naves. Once de ellos se ubican en Santiago, que representa el 81% de las ventas de la compañía; los demás funcionan en Arica, Antofagasta, Iquique, Puerto Montt, Punta Arenas, Copiapó, La Serena, Concepción.



**GESTIÓN EXITOSA  
PERMITE SUPERAR  
DESAFÍOS DEL  
SISMO Y RECUPERAR  
MERCADOS**

2010 fue un año de intensa actividad. El tráfico aéreo en el país tuvo un alza de 13,9% en pasajeros y de 12,9% de carga. A su vez, el mercado de combustibles aumentó en 6,2% respecto a 2009 y Santiago, la principal plaza aeronáutica, creció en 4,9%.

Estas cifras, sin embargo, fueron acompañadas por desafíos importantes para Air BP Copec, fruto de las consecuencias del terremoto. Debido al sismo, el aeropuerto Arturo Merino Benítez de Santiago estuvo, por primera vez en su historia, sin operaciones por dos días y luego se mantuvo durante dos semanas con trabajos limitados. En tanto, en Concepción el suministro se vio restringido debido a que la planta de San Vicente no podía despachar combustible con normalidad. A pesar de estas complicaciones y gracias a la dinámica del mercado aeronáutico, marzo fue finalmente el único mes del año que presentó una baja respecto al mismo período del año anterior.

El terremoto provocó que, durante ese mes, el total nacional de suministro de combustibles descendiera un 5,9% y que las ventas de la empresa cayeran un 9,7%.



**MEJORAS EN  
INFRAESTRUCTURA A  
LO LARGO DEL PAÍS**

Por otra parte, se llevó a cabo el plan de inversiones para modernizar las redes hidrantes con miras a sectorizar el suministro, dándole mayor versatilidad, seguridad y continuidad al sistema de abastecimiento. En Iquique se terminó la sectorización de la red hidrante (US\$ 981 mil) y se realizó también una ampliación de la misma para cargar en forma simultánea más aviones. Al mismo tiempo, en Puerto Montt se efectuó la sectorización de la red hidrante y otras mejoras en las instalaciones de almacenamiento, control de stock y telemediciones. A su vez, en dicha ciudad se construyó una segunda red hidrante, con cuatro pits para aumentar la dotación. Ésta se une con la red existente y forma un anillo que permite sectorizar.



# LUBRICANTES COPEC

## LÍDERES ABSOLUTOS EN EL MERCADO

El negocio de lubricantes de Copec, con sus marcas Mobil y Esso, alcanzó el 51.7% de participación del mercado, con un excelente resultado tanto en volúmenes de venta como en contribución.

El mercado creció un 5,4% respecto del 2009, mientras el crecimiento de Mobil fue un 12,1%, alcanzando una participación del 44,6%. Por su parte el crecimiento de la marca Esso llegó a 13,6%, con una participación de mercado de 7,1%.

Durante el 2010 la compañía alcanzó la mayor participación de mercado con un 51,7%. Ello es el resultado de estrategias diferentes para ambas marcas que permiten segmentar su posicionamiento y lograr crecimiento en ambas. Cabe destacar que Copec es una de las pocas empresas en el mundo a las que ExxonMobil ha entregado la comercialización de ambas marcas en forma simultánea. Copec ha podido mantener un crecimiento sostenido en la marca Esso sin afectar su alta participación de mercado con la marca Mobil. En los últimos 5 años se ha registrado un crecimiento promedio en su participación cercano al 2% anual. En forma paralela al crecimiento en volumen, la estrategia de Copec ha permitido potenciar la venta de lubricantes y grasas sintéticas de alto desempeño en forma continua, aumentando considerablemente la incidencia en resultados de estos productos de alto margen.

La comercialización de los cerca de 1.700 productos de lubricantes se realiza a través de los canales industriales (que abarca rubros tales como la minería, pesca, transportes, y forestales, entre otros), estaciones de servicio Copec, distribuidores, y exportaciones a países tales como Paraguay, Uruguay, Bolivia y Argentina.

Dentro del área industrial, la minería concentra los principales clientes, ya sea por su tamaño o por los altos estándares que demanda a sus proveedores. En este rubro Copec, además de una extensa oferta de lubricantes de alta calidad, ofrece servicios especializados diseñados para agregar valor a la oferta de productos, tales como el microfiltrado de lubricantes, equipos móviles de lubricación y análisis de muestras con resultados en línea.

Como hito destacable corresponde mencionar que durante el 2010 Copec, por la calidad del servicio brindado, obtuvo un reconocimiento internacional por parte de la Minera Anglo American, con la nominación al premio Partnership por los significativos aportes que hizo a la empresa en su condición de proveedor estratégico.



**MOBILTEC SUMA Y  
SIGUE POTENCIANDO  
LA RED COPEC**

En el canal de estaciones de servicio, la compañía continuó potenciando la red premium de servicio de lubricación MobilTec -a la que se sumaron cuatro nuevas unidades- en las estaciones de servicio Copec. El objetivo es contar en cada una de las principales ciudades con al menos uno de estos centros de atención, entregando productos de alta calidad, y un servicio confiable y de alto estándar para el cambio de aceite, con personal técnico capacitado por Inacap, y donde el cliente encuentre todo su historial de servicio en forma personalizada.

Por otra parte, en el canal de distribuidores, Copec ha alcanzando una cobertura nacional a través del desarrollo de una red de distribuidores exclusivos, con personal especializado para atender clientes de pequeña y mediana industria, así como lubricentros y talleres mecánicos. En este canal, el crecimiento tanto en volumen como en margen se ve soportado por la exitosa aplicación de la estrategia de Dual Brand –focalización de las marcas Mobil y Esso en segmentos de mercados diferenciados- que permite cubrir un amplio espectro de clientes y necesidades, tanto a través de productos de alto margen como de otros más competitivos.

**ÁREA DE SERVICIO  
TÉCNICO**

Un rol relevante cumple el Laboratorio de Lubricantes, el que debe certificar la calidad del proceso productivo, además de desarrollar los análisis sobre la condición del aceite utilizado en las aplicaciones y equipos industriales. Los procesos de control de calidad aplicados por el laboratorio son auditados por ExxonMobil periódicamente, con resultados sobresalientes en todas las evaluaciones recientes.

**ATRIBUTOS DE  
MARCA**

La marca Mobil ha logrado una posición de liderazgo, en términos de personalidad de marca. Este es el resultado de una estrategia consistente en los últimos años, soportada por actividades tales como la campaña “Mobil 1, la sangre del Porsche” -difundida en televisión, prensa y vía pública- y la realización por undécimo año del Rally Mobil -considerado como uno de los eventos deportivos más importantes del país. También se ha participado en otros eventos tales como el Salón del Automóvil y el Rally Mobil Motorshow 2010, con la participación de importantes pilotos nacionales e internacionales, entre ellos el bicampeón mundial, el finlandés Marcus Gronholm.

El Rally Mobil ha adquirido un carácter internacional, debido tanto al gran nivel de producción y seriedad del campeonato, como a la cobertura informativa que se logra con el programa Más Motor, transmitido a toda Sudamérica a través del canal de deportes ESPN.

**VÍA LIMPIA**

Copec continua desarrollando el proyecto Vía Limpia a nivel nacional, destinado a brindar una solución a los clientes en el manejo del aceite usado. El proyecto consiste en un servicio estandarizado de retiro de lubricantes usados, grasas y otros residuos, cumpliendo con toda la normativa ambiental vigente. Vía Limpia se hace cargo de aproximadamente el 40% del volumen potencial asociado a las ventas de lubricantes que desarrolla la compañía. En 2010, se aprobó un proyecto para construir una planta de tratamiento de aceite usado, que permitirá destinar y reprocessar estos residuos en materia prima para obtener aditivos para combustibles industriales. Esta iniciativa, a desarrollarse en el año 2011, permitirá a la compañía cerrar el ciclo completo de la recolección de lubricantes y grasas usadas.









COPEC



Cada vez son mayores las exigencias operacionales para brindar el nivel de servicio requerido por los clientes de distinto rubros. Copec ha respondido a la altura de las exigencias, manteniendo el abastecimiento y la distribución de combustible en forma oportuna en todo el país.



ÁREAS OPERACIONALES

# ABASTECIMIENTO Y DISTRIBUCIÓN



## LA CLAVE ES LA DIVERSIFICACIÓN

La búsqueda de nuevas fuentes de abastecimiento le ha asegurado a los clientes de Copec un suministro seguro y oportuno. El terremoto fue una prueba.

El terremoto del 27 de febrero dejó en evidencia el valor de disponer de una cadena de abastecimiento de calidad: a pesar de la magnitud de los daños, no se cortó el suministro de combustible a los clientes. Los ajustes, mejoras e innovaciones en materia de gestión, logística e infraestructura realizados en los últimos años para asegurar el abastecimiento a los chilenos, proporcionaron a Copec de una plataforma sólida, confiable y segura.

Gracias a la diversificación del abastecimiento con fuentes internacionales, a inicios del mes de marzo de 2010, Copec cumplió con su meta de entregar un suministro constante de combustibles al país. A pocas horas de ocurrido el sismo, su personal ya estaba coordinando las acciones de emergencia con Enap y las autoridades competentes.

Como el terminal de importaciones en Quintero no sufrió daños, el lunes 1 de marzo se pudo descargar un buque con gasolinas importadas por Copec y a los pocos días se descargaron también dos buques importados de diesel, que fueron redestinados a TPI para apoyar el suministro a las zonas más afectadas, como así también apoyar a Enap en la continuidad de su suministro. Esto permitió que nuestro producto fuera relevante a la hora de asegurar la distribución tanto de nuestra compañía como de Enap al mercado de la zona central y sur del país.

## INFRAESTRUCTURA

La compañía dispone de una infraestructura que consta de 15 plantas de almacenamiento, distribuidas a lo largo de Chile, con una capacidad para almacenar 544.562 m<sup>3</sup> de combustible. De éstas, 10 (Arica, Iquique, Tocopilla, Mejillones, Antofagasta, Caldera, Huasco, Guayacán, Chacabuco y el Terminal de Productos Importados en Quintero, TPI) son terminales marítimos que reciben productos desde buques tanque provenientes de puertos nacionales o internacionales. Junto con ellas, hay otras cinco plantas terrestres, que se abastecen por oleoductos desde Enap Refinería: Concón, Maipú, San Fernando, Chillán y San Vicente.





**UN MERCADO  
EXIGENTE Y  
CRECIENTE, AL QUE  
COPEC ABASTECIÓ  
CON EFICIENCIA**

Copec abastece principalmente el mercado de las gasolinas en todos sus grados de 93, 95 y 97 octanos, diesel A1 y AB, kerosene de aviación, kerosene doméstico, petróleos combustibles para uso industrial y combustibles IFO para suministro de naves.

La mayor alza se mostró en la venta de gasolina (5,2%), pero hubo una fuerte baja en PC6 (-26,8%) debido a la menor generación eléctrica en la zona norte del país y a una caída en el mercado de rancho.

En 2010, la compra total de Copec en combustibles tanto nacional como importado fue del orden de los 9,2 millones de m<sup>3</sup>. De ellos, 5,6 millones corresponden a petróleo diésel, 1,9 millones a gasolina, 0,5 millones a kerosene, y 1,2 millones a otros petróleos combustibles.

Lo anterior permitió a Copec suministrar en el mercado nacional el 52% de la demanda de gasolinas, el 49% en kerosene de aviación, el 67% en diesel y el 69% en PC6.

Al mismo tiempo, las especificaciones de la normativa medioambiental para el petróleo diesel B se hicieron más exigentes, disminuyendo su cantidad de azufre a 50 partes por millón de material particulado en las distintas regiones del país. En la Región Metropolitana el petróleo diesel bajará a 15 partes por millón en septiembre de 2011.

**FUENTES DE  
ABASTECIMIENTO**

En la actualidad, las compras de diesel realizadas por Copec provienen en un 40% del mercado local (Enap) y en el 60% restante desde mercados extranjeros. La empresa realiza contactos directos con refinерías o traders ubicados en distintos lugares del mundo, lo que da garantías de la calidad y la cantidad de los combustibles. El diesel es comprado principalmente en el Golfo de México y Asia (Corea, Japón, Singapur); la gasolina, en tanto, es importada desde el Golfo de México y Europa (Inglaterra, Francia, Holanda, entre otros).

La penetración de compra lograda en el mercado internacional le ha permitido a Copec importar cantidades relevantes y establecer una credibilidad que sirve de base para negociaciones futuras.

Para 2011 se enfrentarán nuevos desafíos para el área de abastecimiento de la compañía, toda vez que adicionalmente se comenzará a importar kerosene de aviación para ser distribuido en la zona central del país, e IFO 380 para potenciar el actual negocio de bunker de Copec. Además, se continuará importando diesel y gasolinas, lo que en su conjunto exigirá al máximo y pondrá a prueba la infraestructura logística de nuestra compañía.

# LOGÍSTICA Y SERVICIO AL CLIENTE

La consolidación de los sistemas de distribución y una mejor información del cumplimiento de los servicios de despacho a los concesionarios y clientes, son algunos de los logros de esta unidad el año 2010.

Para facilitar la atención de los clientes, durante este ejercicio, se implementó la página web para recepcionar pedidos. Un 33% de los concesionarios realizaron sus solicitudes en forma electrónica. El objetivo para 2011 es que los clientes industriales también usen esta modalidad y aumentar el uso de la web para concesionarios, brindándoles distintos canales de comunicación para sus requerimientos.

Con el objetivo de medir estándares de servicio a los clientes, se implementó un reporte de cumplimiento de despacho mediante una aplicación SAP, herramienta computacional que permite optimizar el manejo de información, el que es visible tanto al interior de la empresa como para los clientes. De esta forma, se contó con la información necesaria para evaluar el servicio de despacho de combustibles brindado y efectuar las modificaciones que se estimen convenientes.

Debido a la importancia del call center en la atención de los clientes y a la necesidad de dar más eficiencia a los recursos humanos en dicha atención, se implementó una herramienta de gestión CMS (Call Management System), la que permite medir el tráfico, evaluarlo y efectuar los cambios operativos que permitan responder con más eficacia y calidad.



**PLANTA DE  
PUREO INGRESA  
A LA RED DE  
ALMACENAMIENTO Y  
DISTRIBUCIÓN**

La unidad de plantas de Logística y Servicio al Cliente, en la cual trabajan aproximadamente 230 personas en el país, es la responsable de la gestión de las 15 plantas de almacenamiento de la compañía.

Uno de los hitos importantes de la logística de Copec durante el 2010 fue el proceso de implementación de la nueva Planta Pureo, ubicada en la comuna de Calbuco. Su construcción se inició el 2009 y empezó a operar definitivamente a principios de marzo de 2011. Su puesta en marcha disminuirá los riesgos de accidentabilidad y los tiempos de viaje de los camiones estancos que abastecen el sector comprendido entre San José de la Mariquina en la Región de los Ríos y Quellón, en la isla de Chiloé.

Durante el ejercicio 2010, por primera vez se recibió petróleo combustible importado, con el fin de asegurar un normal abastecimiento para la zona norte del país en sus consumos mineros y navieros de fuel.

Uno de los focos estratégicos de esta unidad es la seguridad en el transporte. Las acciones de prevención orientadas a minimizar los riesgos arrojaron resultados positivos. El trabajo constante de los últimos años ha permitido una baja en la tasa a 0.28 accidentes por millón de kilómetros recorridos, un 34% menos que en el acumulado del año 2009. La flota total de 590 camiones, recorrió 74 millones de kilómetros anuales.

**DEPÓSITOS  
ESPECIALMENTE  
DESTINADOS AL  
SECTOR MINERO**

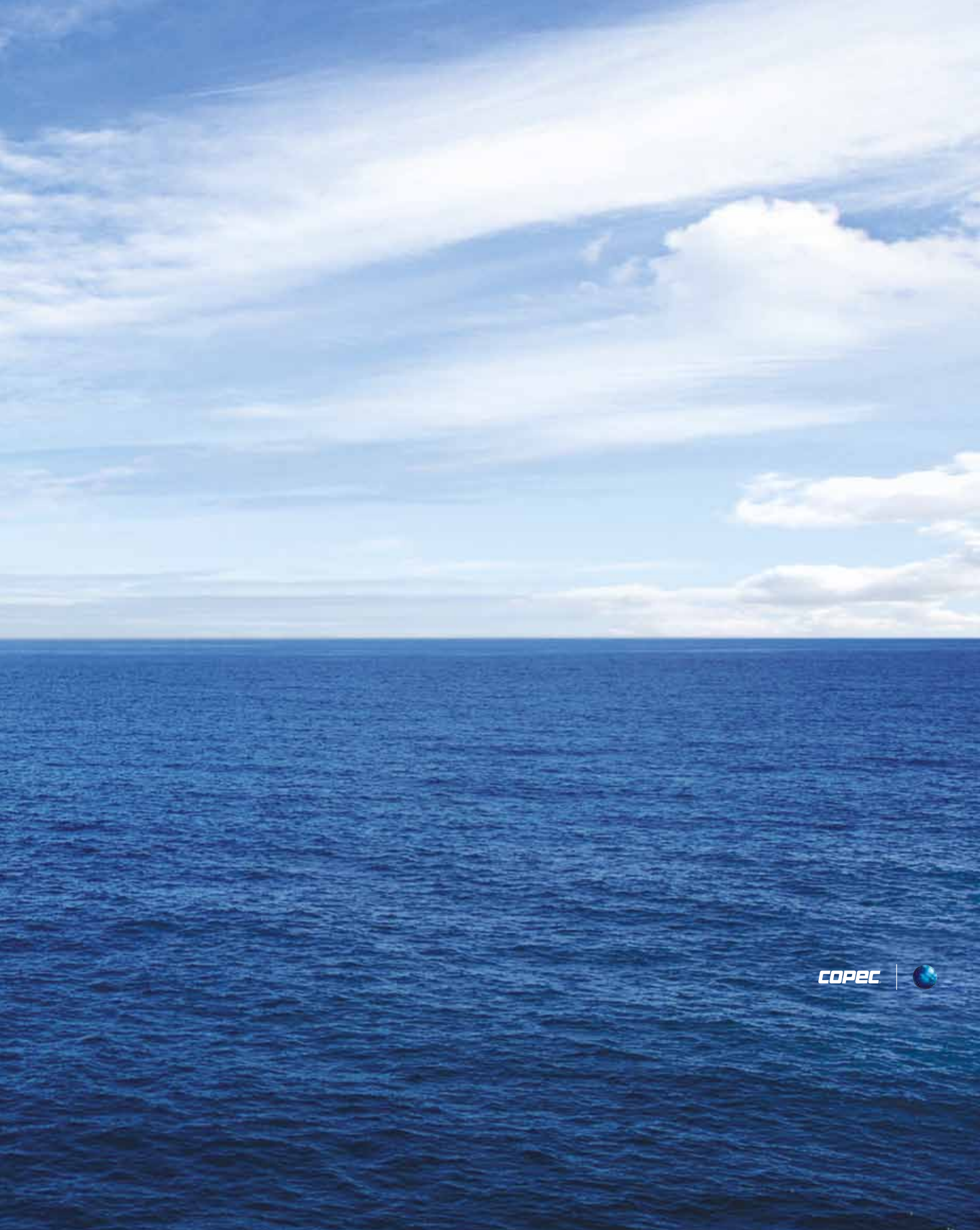
Dado el gran crecimiento en el rubro minero, la compañía cuenta con un gran número de depósitos en las faenas mineras, en las cuales se administran volúmenes propiedad de la compañía y se genera el despacho a las diferentes unidades internas de los clientes. Durante el 2010 se trabajó especialmente con las oficinas zonales para optimizar la administración de los depósitos, estancos y camiones emplazados en faenas y yacimientos. Se mejoró el sistema de controles de existencia y de operación de los depósitos, información que permitió, además, agilizar el proceso de facturación de las ventas de hidrocarburos a través de pilotos de telemedición y aplicaciones de SAP en algunas faenas importantes.

El año 2010 se obtuvo la certificación ISO para la planta de almacenamiento de Mejillones, sumándose a las ya obtenidas en años anteriores para Iquique y Concón.











La preocupación de Copec por desarrollar su negocio en forma sustentable, demostrando su compromiso, con los clientes, con la comunidad, con los proveedores, con sus empleados y con el medio ambiente, se plasma en acciones concretas y en una forma de operar en el día a día.



# SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE

## COMPROMISO CON EL ENTORNO

Copec demostró una constante preocupación por los sistemas de gestión en salud, seguridad y cuidado del medio ambiente.

Durante el ejercicio 2010 se ejecutaron diversas obras de saneamiento en terrenos donde existieron plantas de la compañía, dejándolos aptos para sus usos futuros y en concordancia con las medidas medioambientales. En la ex Planta Puerto Montt se realizaron los monitoreos comprometidos con la autoridad. Además, se terminaron los trabajos de remediación del borde costero de esta ciudad.

Por su parte, en el terreno de Las Salinas, en Viña del Mar, la Conama solicitó en forma adicional efectuar demoliciones de algunas edificaciones, quedando los terrenos absolutamente despejados, trabajo que se efectuó satisfactoriamente. Todo el proceso de saneamiento se efectuó conforme a las exigencias establecidas en el Estudio de Impacto Ambiental y su resolución.

## INSTANCIA EJECUTIVA DE ALTO IMPACTO

En el plano interno, se formó el Comité Gerencial de Seguridad, Salud y Medio Ambiente (SSMA). Su creación constituye un gran avance desde el punto de vista de la gestión integral en materias de salud, seguridad y protección del medio ambiente en la compañía. Se trata de una instancia de nivel ejecutivo en la cual mensualmente se analizan los temas correspondientes, se les hace un seguimiento y se coordinan las acciones futuras, permitiendo una fluidez en la toma de decisiones. Entre otras materias, se revisaron las operaciones más relevantes de la compañía y se realizó una matriz de riesgo que permitió identificar y gestionar los riesgos asociados.

## LA SEGURIDAD COMO PRIORIDAD INTERNA

Durante 2010 se creó el cargo de Jefe de Seguridad Interna, responsable de todo lo relacionado con la protección física de las personas y vigilancia de las instalaciones de la compañía, estaciones de servicio y plantas.

También se actualizó el Plan de Manejo de Crisis, creado hace cinco años. A raíz del violento terremoto que afectó al país a fines de febrero, los gerentes participaron en una capacitación al respecto.

Para atender las emergencias en el transporte de combustibles y lubricantes se contrató una empresa externa, la que cuenta con experiencia internacional en esta especialidad de más de 20 años. Copec es la primera en su género en tomar tal decisión.

En 2010 se inició el proceso de validación de todos los expertos de seguridad que asesoran a estaciones de servicio, depósitos y clientes industriales donde la compañía entrega combustible. Además de realizar un catastro del personal que cumple dichas funciones, se capacitó y entrenó a un grupo seleccionado para que desarrollen su labor con los estándares y exigencias de Copec.



#### RUTA CERO

El transporte de combustible es una de las operaciones más riesgosas que realiza la compañía, y es su preocupación que éste cumpla todas las regulaciones sobre la materia. Como consecuencia de las medidas permanentes de control, nuevamente se redujo la tasa de accidentes. El año 2010 se produjeron 21, mientras que el 2009 la cifra fue de 31. La razón de este descenso obedece a que se ha desarrollado un arduo trabajo de capacitación con los conductores en auto cuidado, seguridad, prevención y manejo a la defensiva. Adicionalmente, se han incorporado soluciones tecnológicas a la flota de camiones, con control de velocidad y monitoreo a través de sistemas GPS, lo que permiten fiscalizar el desempeño en las rutas.

Además, se lanzó la campaña denominada Ruta Cero para prevenir accidentes. Ésta consistió en identificar y trabajar las diez causas principales de accidentes, conjuntamente con los conductores, asesores de seguridad y personal de las plantas.

También se avanzó en el sistema de gestión en el transporte. Se determinó la matriz de riesgo identificando cuáles son las acciones más importantes que revisten peligro en la operación de movilizar combustibles. En ese contexto, conscientes de que la seguridad debe nacer desde el interior de cada organización, se está promoviendo que cada transportista aplique herramientas para su autogestión en materias de seguridad, salud y cuidado del medio ambiente.

La compañía decidió que en cada empresa transportista hubiera un monitor de conductores, capacitado y entrenado por Copec, lo que deberá materializarse durante el 2011. Durante el 2010 se evaluó, por medio de una auditoría externa, el desempeño de los conductores de la flota, de manera de prevenir accidentes en la ruta.

#### CERTIFICACIONES DE CALIDAD

Las operaciones “bunkering” fueron certificadas en un sistema integrado de calidad, salud, seguridad y medio ambiente para toda la operación de abastecimiento de naves que se desarrolla en el país.

En cuanto a prevención, se realizó en 2010 el tercer encuentro de los siete comités paritarios con que cuenta Copec. Por otra parte, el Comité Paritario de Higiene y Seguridad de la Planta Lubricantes de Quintero fue reconocido con el primer lugar, en su categoría, por el Consejo Nacional de Seguridad.

# COPEC Y SU ENTORNO

**CLIENTES** Copec S.A. es hoy la principal compañía distribuidora de combustibles y lubricantes del mercado chileno, con una participación del 60.5% y el 51.7% respectivamente.

Cuenta con una extensa red de 624 estaciones de servicio de Arica a Puerto Williams, que buscan facilitar las necesidades de quienes las visitan. En la red de estaciones de servicio se han incorporado tiendas de conveniencia Pronto y Punto (75 y 176 respectivamente), servicios de lavado de automóvil (Lavamax, presente en 64 estaciones de servicio), centros de lubricación, cajeros automáticos y baños, entre otros.

Su red de estaciones de servicio atiende a cerca de 250.000 clientes diariamente, lo que equivale a llenar cinco veces al Estadio Nacional del país.

A través de su fuerza de venta, la compañía no sólo ha llegado a los automovilistas usuarios de las estaciones de servicio, sino que también ha permitido estar presente en las más diversas y complejas industrias del mercado, otorgando servicios y productos que permiten satisfacer los requerimientos puntuales de cada uno de sus clientes.

Su principal objetivo es otorgar un servicio de excelencia a todos los clientes, una experiencia de compra memorable. Para ello ha incorporado altos estándares de servicio, imagen y de exigencias operacionales, que permiten entregar el mejor servicio y prevenir cualquier posible eventualidad durante el proceso de entrega de combustibles, a fin de ser la compañía “Primera en Servicio” a lo largo de todo el territorio nacional.

La seguridad en el manejo de sus productos es un aspecto clave en todas las instalaciones y en toda la cadena de distribución. Para mantener siempre la calidad de sus productos cuenta con modernos laboratorios de alta tecnología, en donde se procesan y analizan los combustibles y lubricantes, cumpliendo en este último caso con las estrictas especificaciones de ExxonMobil para la elaboración de los lubricantes. Además, la compañía posee altos estándares de seguridad para proteger a los trabajadores, los cuales están enmarcados dentro de una política de salud, seguridad y medio ambiente.

La seguridad en el transporte de sus productos es otro eje fundamental, para lo cual cuenta con estándares y reglamentos para todos los conductores y una política de capacitación, que es llevada a cabo por las empresas transportistas reforzada por Copec. En los últimos años se han implementado sistemas de seguridad en la flota de camiones, consistentes en diversos controles de velocidad vía GPS, calidad de la conducción, trabajos de capacitación en conducción segura para conductores y transportistas, implementación de cámaras de seguridad (grabaciones) en los camiones e inspección en ruta. Ello ha llevado a lograr estándares del mejor nivel en este aspecto. Es así como en el año 2010, se logró un índice de 0,28 accidentes cada millón de kilómetros recorridos (total de 21 en el año), disminuyendo un 35% con respecto al año 2009.

Para tener una retroalimentación constante con sus clientes se han abierto dos canales de comunicación, “Copec en Línea” y “Llámenos”, que les permite monitorear en tiempo real los incidentes y requerimientos que se puedan presentar. Como también se hace un permanente seguimiento a las menciones de Copec en las redes sociales.





## PROVEEDORES

Existe una comunicación constante con el principal proveedor de combustibles, ENAP, al igual que con los transportistas, con el objetivo de garantizar un abastecimiento oportuno, eficiente y seguro de todos los clientes.

Copec se relaciona con cerca de 90 transportistas en todo Chile y más de 1.000 conductores. Transcom es su mayor transportista, sus camiones representan cerca del 23% de la flota total.

Los programas, como Ruta Cero, que permiten mejorar la seguridad en los despachos y reducir el número de accidentes de la flota de camiones, se implementan en forma conjunta entre Copec y sus transportistas. Se realizó una campaña de prevención de accidentes en el transporte, de 1 año de duración, que aborda en profundidad las causas más importantes de accidentes en el transporte, con soporte gráfico, página web dedicada y elementos publicitarios de apoyo, buscando alinear mejores prácticas de nuestros transportistas en todas nuestras plantas.

En general Copec cuenta con un grupo muy estable de proveedores, lo que le ha permitido construir relaciones de beneficio y crecimiento mutuo, basadas siempre en el cumplimiento y la calidad. Estas relaciones nos han permitido trabajar conjuntamente en el desarrollo de procesos y mecanismos que buscan alinear los esfuerzos hacia el cumplimiento de los objetivos de ambas partes.

Recientemente se ha implementado el portal de proveedores, el cual les permite consultar a través de internet la información correspondiente a sus pagos. Este portal continuará desarrollándose para ofrecer nuevas soluciones para este importante grupo y seguir aportando a la construcción de relaciones de largo plazo.

## Empleados

Un factor distintivo de la compañía es la importancia que Copec le otorga al valor de las personas, al capital humano, por lo que busca permanentemente el desarrollo integral de cada trabajador, brindándoles diferentes herramientas y beneficios. Se mantiene una relación armónica y de respeto mutuo con los tres sindicatos de la compañía, lo que permite lograr acuerdos satisfactorios y un excelente clima laboral.

Todo esto hace de Copec una empresa comprometida, donde el trabajo en equipo es fundamental, así como la honestidad y la vocación de servicio.

## REMUNERACIONES

La política de remuneraciones está basada en tres pilares que buscan mantener:

/ Una comparación permanente con el mercado.

/ Equidad interna, tomando en cuenta cargos con similar importancia relativa y nivel de responsabilidad entre las diferentes áreas y dependencias de la empresa.

/ Aumentos reales de remuneración distinguiendo a aquellos trabajadores que se destacaron por su desempeño.

Existe también una bonificación variable, fruto de la voluntad de la compañía de hacer partícipes y asociar a sus trabajadores con los resultados operacionales anuales de la compañía, lo que se traduce en un beneficio y retribución económica para cada empleado cuando dicho balance ha sido positivo.

## Clima laboral

En 2010, como una iniciativa para el mejoramiento continuo, se implementó la medición del clima laboral, esta medición nos permite tener un diagnóstico completo de la situación actual de la compañía y el establecimiento de una base para poder evaluar el impacto de acciones futuras.

En esta primera medición se alcanzó un 63.1% de satisfacción, lo que es considerado bueno, y se destacaron los siguientes aspectos medidos: estabilidad laboral (91.4%), relaciones interpersonales (88.3%) y satisfacción general (86.3%).

A su vez, los aspectos donde se presenta un mayor espacio de mejora son: remuneraciones (48.4%), oportunidades de formación y desarrollo (34.8%) y relación trabajo y familia (34.5%).



# COPEC Y SU ENTORNO

## Beneficios

El sistema de bienestar de Copec, tiene dos tipos de programas, uno enfocado en aspectos sociales y otro en aspectos de salud. El sistema de bienestar no es de carácter obligatorio y la participación de cada empleado está sujeta a su propia voluntad, otorgándole a los trabajadores y sus cargas familiares legales beneficios adicionales a los que la legislación impone. Estos fondos son administrados por el Consejo de Bienestar que incluye a tres representantes de la compañía y tres representantes de los empleados que se reúnen mensualmente.

Algunos beneficios sociales y de salud de este programa de bienestar son:

- / Ayuda por matrimonio.
- / Ayuda por natalidad.
- / Ayuda a la educación.
- / Préstamos.
- / Ayuda dental.
- / Préstamo para la vivienda.
- / Plan seguro complementario de salud y seguro de vida.
- / Centro de Salud Copec.
- / Club Copec.

Estos beneficios otorgados por Copec son muy bien evaluados por los trabajadores, según las encuestas de clima laboral. Se destacan el Centro de Salud Copec y el Club Copec.

En el Centro de Salud los trabajadores y sus familias pueden acceder a atención médica gratuita en las especialidades de ginecología, pediatría, medicina general y familiar. Mensualmente el Centro de Salud presta aproximadamente 200 atenciones.

El Club Copec, ubicado en Maipú, está a disposición de los trabajadores para la realización de deportes tales como tenis, fútbol, natación, etc., como también actividades de recreación familiar.

## COMUNIDAD

Copec es un actor relevante en todas las comunidades del país, en las cuales se distribuyen las más de 600 estaciones de servicio. Allí el compromiso de la compañía es que nuestras instalaciones operen de acuerdo a los más altos estándares de forma de integrarnos al tejido social prestando un servicio indispensable para esas comunidades.

Asimismo en las comunidades donde están presentes nuestras plantas de almacenamiento, con una presencia significativa de empleados de la compañía se establecen programas focalizados para colaborar con esas comunidades.

Como ejemplo se puede mencionar que para la construcción de las plantas de Mejillones y Pureo se realizaron diálogos permanentes con la comunidad implicada, de manera de informar y entender las necesidades propias de estos grupos. Todo con el objetivo de ser considerados como un buen vecino.

Específicamente durante la construcción de Planta Pureo se realizaron las siguientes acciones:

### Biblioteca Escolar

En octubre de 2008 se entregó a la Escuela Rural San José, de Isla Quinoa, Calbuco, una biblioteca escolar abierta a la comunidad completamente dotada y con la asistencia técnica de Fundación La Fuente, en la que se desarrollan programas de promoción a la lectura para niños de pre-kinder a 4º básico. Esta biblioteca, sirve además como apoyo para otras tres pequeñas escuelas de las comunidades de San Antonio, Yaco Alto y Yaco Bajo.

### Mejoramiento de infraestructura

Se pavimentó el camino de ingreso a la planta (2 kms.) con vereda peatonal, además se mejoraron canchas deportivas y varias de las sedes vecinales.

### Donaciones de implementos para escuelas

La Escuela Rural San José ha recibido también donación de implementos deportivos, instrumentos musicales, combustible para calefacción y mejoramiento vial de las vías del sector (vías para buses escolares, rejas de seguridad, señalizaciones, paraderos, estacionamiento vehicular, pantalla escuela, entre otros).

### Donación de equipos de odontología

Se donó a la comunidad de Isla Quihua un sillón dental y una completa implementación para el consultorio Yaco Bajo.

## EVENTOS

### Copa Copec

La Copa Copec es un evento familiar organizado con el anhelo de estimular la vida sana en niños y jóvenes. Con los años se ha consolidado como el campeonato deportivo interescolar de fútbol que reúne a la mayor cantidad de niños en Chile, donde participan alumnas y alumnos de los principales colegios de Antofagasta, Santiago, Concepción, Viña del Mar y Puerto Montt.

La Copa Copec nació en el año 2000 en Santiago y en aquella oportunidad compitieron 10 colegios con 50 equipos de futbolito en total. Al año siguiente ya sumaba más de 30 colegios y 160 equipos; tanta era la convocatoria que en 2002 se comenzó a disputar una ronda previa al torneo principal. En el año 2007 se realizó por primera vez la Copa Copec femenina que contó con la participación de 16 colegios. Hoy en día en el torneo participan 176 colegios y más de 10.000 jugadores.

### Rally Mobil

El Rally Mobil es una actividad deportiva creada con el objetivo de congregarse al mundo motor en todas las regiones del país. Se realiza desde el año 2000 y ha logrado consolidarse como uno de los eventos deportivos más importantes en su categoría. Se realiza en 8 fechas al año, en las ciudades de Osorno, los Ángeles, Yumbel, Rancagua, La Serena, Talca, Curicó, Pucón, Concepción y Santiago, constituyendo un evento para la comunidad de cada una de estas sedes. Ha convocado a ilustres exponentes de este género como Tommi Mäkinen, Juha Kankkunen, así como a los mejores exponentes de Sudamérica.

### Chiletur

La territorialidad y presencia de la marca y su compromiso por fomentar y facilitar la movilidad de las personas del país, nos lleva a ir más allá del combustible, desarrollando una completa guía de turismo para conocer el país. Es así como hace muchos años Copec comienza a comercializar las "Rutas de Chile", guía caminera que abarca todo el territorio nacional. En el año 2008 Copec, en su espíritu de servicio e innovación, decide ampliar la colección y lanza Chiletur Copec, la cual está compuesta por cinco tomos que abarcan las distintas rutas y atracciones del país.

En estos años, se han vendido 190.000 unidades al año aproximadamente, tanto en la red de estaciones de servicio, como en librerías, tiendas e internet.

La alta sinergia de Copec con el turismo, permite visualizar una oportunidad de lograr que estas guías sean un referente del turismo nacional.









COPEC





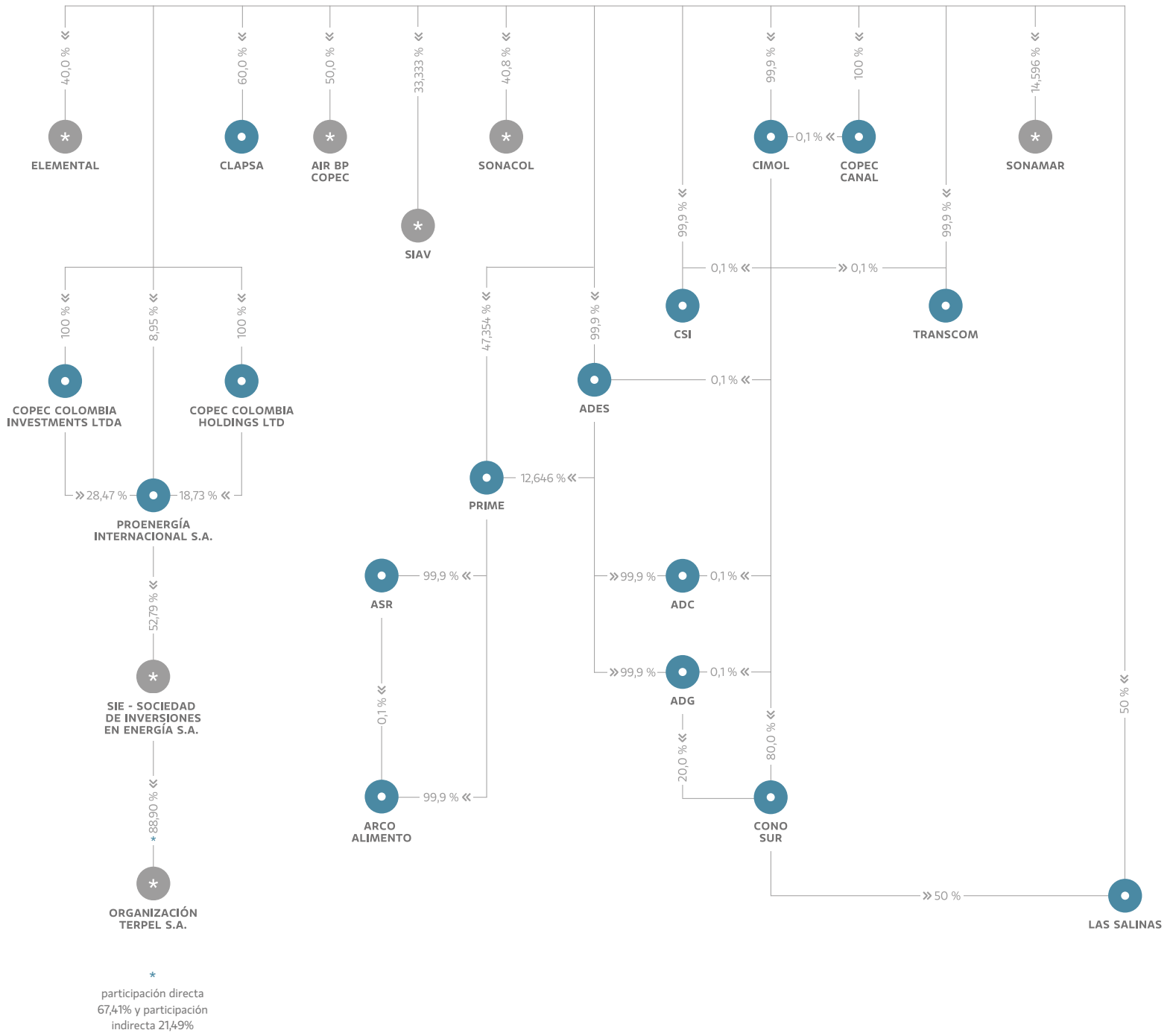
Una nueva empresa, la colombiana Proenergía (controladora de Terpel) se suma este año a la lista de empresas filiales, a través de la cual, Copec concreta su internacionalización. Todas las filiales y coligadas buscan entregar calidad y oportunidad al servicio de distribución, ya sea por aire, mar, tierra o ductos subterráneos.



FILIALES Y COLIGADAS

# FILIALES Y COLIGADAS COPEC S.A

● / filiales    \* / coligadas    / al 31 de diciembre de 2010



/ información general

» NOMBRE ACCIONISTA	RUT	Nº DE ACCIONES	%
Empresas Copec S.A.	90.690.000-9	234.999	99,9996
Servicios de Combustibles Ltda.	88.840.700-6	1	0,0004
<b>Total</b>		<b>235.000</b>	<b>100,0000</b>

#### CONTROLADORES

El control de Compañía de Petróleos de Chile Copec S.A. corresponde a la sociedad anónima abierta Empresas Copec S.A. y a su filial Servicios de Combustibles Ltda., las cuales son dueñas del 99,9996% y 0,0004% de las acciones respectivamente. Por su parte, el control de Empresas Copec S.A. corresponde a la sociedad anónima abierta AntarChile S.A., la cual es dueña del 60,821% de las acciones de empresas Copec S.A.

#### TRASPASOS

Durante el ejercicio, no se efectuaron compras o ventas de acciones.

#### CAPITAL SOCIAL

Al 31 de diciembre de 2010 el capital suscrito y pagado de la compañía alcanzaba a \$408.421.597.188, distribuido en 235.000 acciones totalmente suscritas y pagadas.

El balance al 31 de diciembre de 2010 presenta una utilidad de \$105.957.796.973 la que se propone distribuir como se indica:

» DISTRIBUCIÓN DE UTILIDADES	\$
A cubrir dividendo provisorio, de \$238.819 por acción pagado en diciembre de 2010	56.122.465.000
A cubrir dividendo de \$212.065 por acción, por repartir	49.835.275.000
A fondo remanente utilidades acumuladas	56.973
<b>Utilidad de ejercicio</b>	<b>105.957.796.973</b>



En caso que la Junta de Accionistas apruebe la distribución propuesta, la composición de las cuentas de patrimonio es la siguiente:

» COMPOSICIÓN FINAL DE LAS CUENTAS DE PATRIMONIO	MILES DE \$
Capital pagado	408.421.597
Otras reservas	40.867.503
Utilidades retenidas:	
Fondo remanente utilidades acumuladas	280.169.551
<b>Total patrimonio</b>	<b>647.723.645</b>

El Directorio ha acordado proponer a la Junta General Ordinaria de Accionistas que conocerá la presente memoria, la distribución de un dividendo definitivo de \$212.065 por acción. Este dividendo, sumado al dividendo provisorio pagado en diciembre de 2010, arrojan un reparto total de dividendos de M\$ 105.957.740, lo que representa un 100,00% de la utilidad líquida del ejercicio 2010, conforme al siguiente detalle:

» DISTRIBUCIÓN DE DIVIDENDOS	MILES DE \$
Utilidad del ejercicio atribuible a la controladora	105.957.797
30% dividendo mínimo legal	31.787.339
Dividendos Efectivos:	
Provisorio repartido en diciembre 2010 de \$238.819 por acción, por 235.000 acciones más: definitivo propuesto por el Directorio	56.122.465
por repartir, de \$212.065 por acción por 235.000 acciones	49.835.275
<b>Total dividendos distribuidos con cargo a resultados ejercicio 2010</b>	<b>105.957.740</b>
<b>Porcentaje efectivo sobre Utilidad líquida distribuible</b>	<b>100,00%</b>

En los próximos ejercicios, el Directorio tiene el propósito de proponer a los accionistas el reparto, como dividendo definitivo, de un monto no inferior a un 50% de las utilidades líquidas susceptibles de ser distribuidas en cada ejercicio.

» DIVIDENDOS	FECHA	\$/ ACCIÓN
Definitivo 2006	Mayo 2007	86.254
Provisorio 2007	Diciembre 2007	160.000
Definitivo 2007	Mayo 2008	116.927
Provisorio 2008	Diciembre 2008	257.662
Definitivo 2008	Mayo 2009	48.222
Provisorio / Definitivo 2009	Diciembre 2009	231.772
Provisorio 2010	Diciembre 2010	238.819
Definitivo 2010	Mayo 2011	212.065

## DIRECTORIO

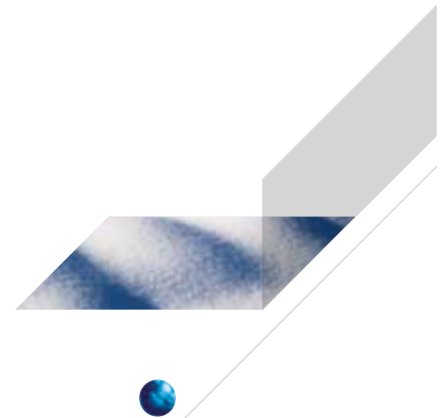
Durante el año 2010 ejercieron el cargo de Directores de la compañía los señores Roberto Angelini Rossi, José Tomás Guzmán Dumás, Jorge Andueza Fouque, Carlos Ingham Kottmeier, Arnaldo Gorziglia Balbi, Bernardo Matte Larraín, Jorge Bunster Betteley y Eduardo Navarro Beltrán.

## REMUNERACIÓN DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRACIÓN

Durante el ejercicio 2010 las remuneraciones brutas percibidas por cada uno de los señores Directores fueron: Roberto Angelini Rossi M\$ 76.291; José Tomás Guzmán Dumás M\$ 30.500; Jorge Andueza Fouque M\$ 15.258; Carlos Ingham Kottmeier M\$ 11.496; Arnaldo Gorziglia Balbi M\$ 15.258; Bernardo Matte Larraín M\$ 15.258; Jorge Bunster Betteley M\$2.507 y Eduardo Navarro Beltrán M\$ 15.258.

Corresponde a la próxima Junta General Ordinaria de Accionistas fijar la remuneración de los Directores para el ejercicio 2011.

Por otra parte, las remuneraciones y bonos percibidos por los principales ejecutivos de la compañía durante el ejercicio 2010 ascendieron a MM\$ 1.758. Los bonos son voluntarios y se determinan en función de los resultados de la compañía.



.....  
/ transacciones entre partes relacionadas  
.....

La información sobre transacciones consolidadas con entidades relacionadas está contenida en la Nota N° 10 de los Estados Financieros Consolidados de la Sociedad, la cual es parte integrante del anexo de la presente memoria.

.....  
/ financiamiento, riesgo y seguros  
.....

#### **FINANCIAMIENTO**

La Sociedad Matriz mantiene obligaciones con distintas instituciones financieras por M\$ 84.352.776, de los cuales un 19,1% corresponde a sobregiros contables y M\$ 68.079.800 a financiamiento para capital de trabajo, la filial Administradora de Estaciones de Servicios Serco Ltda. mantiene un crédito con Banco Estado por un monto de M\$ 779.018, expresado en Unidades de Fomento, con amortización mensual y vencimiento final pactado para el año 2018, y la Filial Proenergía M\$ 305.173.309, denominado principalmente en pesos colombianos, proveniente de sus filiales. A nivel consolidado, la deuda financiera total asciende a MM\$ 392.243.799. Al 31 de diciembre de 2010, Compañía de Petróleos de Chile Copec S.A. y sus filiales presentan una razón deuda consolidada sobre patrimonio de 0,4.

La compañía cuenta con una clasificación de riesgo de BBB+ por parte de Standard & Poor's, destacando su significativa participación de mercado en combustibles y lubricantes, así como su favorable perfil financiero.

La compañía mantiene abierta sus capacidades de financiamiento al contar con una muy buena evaluación de la calidad de riesgo y del desempeño financiero por parte de los bancos nacionales y extranjeros con que opera.

#### **FACTORES DE RIESGO**

Compañía de Petróleos de Chile Copec S.A. participa en la distribución de combustibles y lubricantes, tanto para uso automotor como para consumo de diferentes sectores productivos. El abastecimiento de los productos combustibles se realiza, principalmente, a través de la Empresa Nacional de Petróleo, Enap, empresa con la cual se mantiene un contrato de abastecimiento. Sin embargo, la compañía también accede frecuentemente a mercados alternativos de suministro, en el caso de que las condiciones locales de abastecimiento no sean suficientemente competitivas. Es así que, en promedio, durante los últimos cinco años se han efectuado importaciones por sobre el 25% de las compras. Para cubrir una logística adecuada al flujo de importaciones, se ha continuado efectuando inversiones en nuevos estanques y terminales marítimos que permiten asegurar el oportuno flujo de productos importados.

El riesgo más relevante de este negocio está radicado en el margen de distribución, más que en el nivel de precios del petróleo y sus derivados, dada la baja elasticidad del mercado. El margen de distribución, por lo tanto, depende principalmente de los factores competitivos que se produzcan diariamente en el mercado local.

Con respecto al grado de exposición de los activos y pasivos en moneda extranjera, la compañía contrata Forwards, que opera como seguro de cambio frente a variaciones del dólar con respecto a la moneda local. Estas variaciones tienen su origen en el negocio de lubricantes, en la venta de combustibles a naves extranjeras que se abastecen en puertos chilenos, en la importación de combustibles y en aquellos componentes de proyectos de inversión denominados en dólares. Así también, la compañía ha decidido cubrir en un porcentaje su exposición en pesos colombianos por la inversión en Colombia realizada durante el año 2010. El nivel de cobertura se determina en función de las tendencias observadas en las condiciones de mercado y en otros análisis técnicos. Estos aspectos se revisan en forma periódica.

La filial Proenergía Internacional S.A., a través de su filial Organización Terpel S.A. y sus filiales opera en Colombia el negocio de combustibles líquidos. Los principales factores de riesgo de los negocios de Organización Terpel S.A. y sus filiales son los relacionados con los precios internacionales y la volatilidad de Tipo de Cambio COP/USD. Para mitigar dichos riesgos, la compañía contrata Forward que le permite cubrir el riesgo de tipo de cambio y desde hace un año ha estado estructurando y ejecutando un modelo integral de coberturas para cubrir el riesgo de la volatilidad de los precios internacionales.

En cuanto a exposición a tipo de cambio o tasas de interés para las obligaciones financieras, se busca una cobertura natural, obteniendo una financiación en moneda local para cada filial, y con tasas que reflejen las mejores condiciones de mercado.

#### SEGUROS

Compañía de Petróleos de Chile Copec S.A. mantiene seguros sobre sus principales activos, los que cubren riesgos de incendios, terremotos, perjuicios por paralizaciones, responsabilidad civil y otros de menor incidencia en el patrimonio de la compañía. De esta forma, los riesgos referidos se encuentran razonablemente protegidos a través de compañías nacionales de primera clase, que pactan reasegurar por la mayoría del riesgo significativo, con reaseguradores de primer nivel de riesgo, radicados en Europa.

Año a año se evalúa el riesgo asociado a las actividades operacionales, comerciales y administrativas, lo que permite una adecuada gestión del riesgo, incorporando coberturas adecuadas o bien modificando las existentes, de acuerdo con las ofertas del mercado, para reflejar en cada período el riesgo pertinente a las actividades existentes en el período de cobertura y lograr un costo de prima que sea eficiente en la relación costo/beneficio.

Organización Terpel S.A. y sus filiales mantienen un programa de seguros generales que incluyen: i) Coberturas generales para los activos de la empresa, ii) Coberturas específicas para los negocios que así lo requieran (aviación, marinos), iii) Coberturas de Responsabilidad Civil, General, Extracontractual y de Directores y Administradores. El programa de seguros ha sido diseñado para aprovechar economías de escala, sin sacrificar necesidades propias de filiales o negocios, lo que resulta en una mezcla adecuada de pólizas regionales, contratadas desde Colombia, con pólizas locales, contratadas en cada país.

.....  
*/ diferencia entre valores economicos y de libros de los activos*  
.....

Al 31 de diciembre de 2010 no se aprecian diferencias significativas entre los valores económicos y de libros de los principales activos de la sociedad.

.....  
*/ hechos posteriores*  
.....

Entre el 31 de diciembre de 2010 y la fecha de emisión de los Estados Financieros Consolidados de la Sociedad, 11 de marzo de 2011, no han ocurrido hechos posteriores significativos que pudieran afectar la situación financiera consolidada.

.....  
*/ dotación*  
.....

Al 31 de diciembre de 2010, la dotación de Compañía de Petróleos de Chile Copec S.A.; Sociedad Matriz, era de 787 personas, incluidos 27 ejecutivos y 494 profesionales y técnicos. A esa fecha, la dotación consolidada, es decir Compañía de Petróleos de Chile Copec S.A. junto a aquellas empresas donde tiene una participación patrimonial superior al 50%, alcanzaba a 8.159 trabajadores, incluyendo a 146 ejecutivos y 2.232 profesionales y técnicos.



# ADES



La filial administradora de estaciones de servicios Serco, ADES Ltda, creció en sus indicadores más importantes y obtuvo una excelente evaluación en el desempeño en la gestión de 84 estaciones de servicio a lo largo del país



#### UNA RED DE EXCELENCIA



La capacidad profesional de su personal permitió a esta unidad de negocios alcanzar estos logros, así como continuar siendo líder y referente para el resto del mercado en cuanto a la calidad del servicio y de imagen de estaciones de servicio. ADES ha aplicado a cabalidad la norma Copec de brindar un servicio de excelencia y mantener en forma impecable su red de instalaciones. El desempeño de las estaciones de servicio que administra esta filial fue evaluado con notas de 6,39 en servicio y 6,38 en imagen (ambos índices del 1 a 7 en estaciones de servicio tipo A).

Los procedimientos operativos de la empresa son constantemente evaluados y se actualizan para enfrentar la permanente variabilidad de condiciones externas, determinadas principalmente por la entrada o salida de instalaciones de su red. Durante 2010 se recibieron 20 estaciones de servicios y se entregaron 17.

A fin de cumplir con este compromiso de calidad, la administración central de Ades junto con controlar periódicamente las actividades de sus instalaciones, proporciona apoyo logístico y capacitación permanente a todos sus administradores. En 2010 se realizaron 13 cursos y talleres orientados a respaldar e impulsar las campañas de servicio e imagen, creando un concepto de respuesta a todo evento ante el cliente. Asistieron a dichas jornadas 48 trabajadores, entre atendedores y personal administrativos, totalizando 1.504 horas de capacitación.

La dotación de esta filial es de 1.249 trabajadores, de los cuales 1.174 cumplen funciones en las estaciones de servicios y 75 en labores administrativas.

#### IMAGEN Y VENTAS EN ASCENSO

La unidad de negocios ADES, creada en 1986 como filial de la compañía, tiene como misión operar con los mejores estándares las estaciones de servicio que Copec le entrega y así ayudar a difundir el sello y espíritu de la marca Copec en la administración de estaciones de servicios. En el ejercicio 2010, nuevamente demostró tener los más altos estándares de calidad en el servicio a sus clientes en las carreteras y autopistas del país.

Durante 2010, la empresa operó en forma directa 84 estaciones de servicio, de las cuales 19 son de carreteras y 65 están ubicadas en zonas urbanas a lo largo de Chile. El total de estas instalaciones comercializaron una suma de 406.277 m3, volumen superior en un 4.3% al comercializado el año anterior.

# TRANSCOM



La filial Transcom mantuvo su política de renovación de flota y obtuvo certificaciones de normas ISO para los Sistemas de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional.

## GESTIÓN Y SEGURIDAD

La misión de Transcom, desde que se constituyó como filial de Copec en 1989, es entregar servicio de transporte terrestre de los productos derivados del petróleo, desde las plantas de almacenamiento a la extensa red de concesionarios y clientes industriales en todo el país con los más altos estándares de servicio, seguridad y eficiencia. Sus 132 camiones estancos para combustible líquido y para gas licuado movilizaron 1.875 millones de m<sup>3</sup>, volumen similar al del año 2009, con una participación del 22.6% del combustible transportado por Copec.

#### ADJUDICACIÓN DE NUEVOS CONTRATOS



Transcom se adjudicó el 2010 el transporte del 50% de los volúmenes de combustibles requeridos por las minas Los Bronces y El Soldado, pertenecientes a Anglo American, y movilizará un tercio del combustible que se despachará de la nueva Planta Pureo. El comienzo de las operaciones de esta flota comenzará el primer trimestre de 2011. Además, durante el año, inició las operaciones de transporte de combustible a Pascua Lama, en la cordillera de la III Región.

Adicionalmente, hubo un incremento de participación en los volúmenes de combustible a Minera La Escondida, con una flota de 5 unidades, mejorando los estándares de calidad como proveedor. Se certificó el 100% de los equipos y la conducción de los choferes, con felicitaciones y reconocimiento de parte de la Oficina Norte y Logística de Copec.

En el 2010 se retomaron los viajes para retirar gas desde plantas argentinas, luego de varios años en los que se estuvo trabajando sólo dentro del territorio nacional. La diferencia es que ahora se cuenta con un Permiso de Transporte Internacional permanente; en los años anteriores se operó con autorizaciones temporales.

A su vez, Transcom aprobó satisfactoriamente el proceso de Auditoría de Certificación de los Sistema de Gestión de Calidad y en Seguridad y Salud Ocupacional, de acuerdo a las normas ISO 900:2008 y OHSAS 18001: 2007.

#### INNOVACIÓN EN PRODUCTOS Y SERVICIOS

Durante 2010 la empresa mantuvo su política de renovación de flota, reemplazando las unidades más antiguas por nuevos vehículos dotados de tecnología de punta en el mercado del transporte, con frenos ABS, control de tracción ATC y un sistema antivuelco para los camiones de mayor tamaño y semiremolques.

Se continuó con la consolidación del sistema de seguimiento satelital con GPS instalado en todos los camiones de la flota. Además, se reforzó el trabajo con las pantallas de alertas o alarmas por excesos de velocidades, detenciones en sitios no definidos y tiempos de conducción continua y acumulada, y también en la implementación de reportes de gestión de estas alertas.

Durante el año, se terminó exitosamente con las pruebas del sistema Trailer ID que permite identificar en tiempo real el semiremolque con que está trabajando un determinado tracto camión. Como innovación, se implementaron cámaras de video en los camiones de la flota de Minera La Escondida.

#### POLÍTICA DE COMPROMISO CON EL ENTORNO Y LA COMUNIDAD

El quehacer de Transcom se inserta, asimismo, en un compromiso de responsabilidad social y de velar por los aspectos de seguridad, salud ocupacional, medio ambiente y calidad en todos sus procesos operacionales.

En el ámbito medioambiental el proyecto para el 2011 es certificar los procesos bajo la norma ISO 14.001: 2004. El Programa de Prevención de Riesgos Profesionales es auditado en forma semestral por la Mutual de Seguridad

de la Cámara Chilena de la Construcción, denominado Empresa Competitiva. En él, se han obtenido importantes logros y reconocimientos, destacando la doble certificación por la excelencia en la gestión del control de los riesgos y la obtención de un primer y segundo lugar en el área transportes. En la auditoría, efectuada por la entidad mutual, el resultado consolidado final obtenido por Transcom fue de un 94% de aprobación, calificado de muy bueno.

En su relación con la comunidad, la empresa otorga prácticas laborales para alumnos egresados de los colegios de la Fundación Belén Educa y realiza donaciones de eventuales excedentes que se generan por la no ocupación del fondo de capacitación, equivalente al 1% de las remuneraciones.

# SIAV



SIAV presentó cifras positivas en un mercado aeronáutico al alza y realizó mejoras operacionales en infraestructura, destinadas a enfrentar un auspicioso 2011.



## DESPEGA EL ABASTECIMIENTO DE SANTIAGO

El año 2010 revirtió la tendencia a la baja del mercado aeronáutico presentada el año anterior, producto de la crisis económica global. El tráfico aéreo en Chile tuvo un alza de 13,9% para el transporte de pasajeros y de 12,9% para el traslado de carga. Como consecuencia, el mercado del suministro de combustibles aumentó en 6,2% en todo el país. En Santiago la demanda por kerosene de aviación para naves comerciales subió en 5,8%, cifra que debiera mejorar otro 10% en 2011.

Este escenario favoreció a la Sociedad de Inversiones de Aviación Ltda. (SIAV). La empresa entregó 696.931 m<sup>3</sup> de combustible y sus ingresos crecieron en un 6,4% respecto al 2009.

SIAV, fue fundada en 1964 y hoy se encuentra conformada por Copec, Petrobras y Shell, y mantiene la concesión del Sistema de Administración de la Planta de Almacenamiento de Combustibles de Aviación y Redes Hidrantes del Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez de Santiago, vigente hasta el 31 de diciembre de 2032.

## INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN



Las inversiones en infraestructura realizadas por SIAV han sido claves para ofrecer un servicio de calidad. Sus cinco estanques para kerosene de aviación tienen una capacidad de almacenamiento de 9.073 m<sup>3</sup> de producto, suministrados por un oleoducto de 17 kilómetros que se conecta con las plantas de Maipú. A través de cinco kilómetros de redes hidrantes la empresa entrega combustibles en la loza del aeropuerto a las cinco distribuidoras que operan en él —entre las cuales se incluye Air BP Copec— encargadas de surtir combustible a los aviones. Además, dispone de un estanque de 1.350 m<sup>3</sup> de agua para seguridad contra incendios. Junto con las mejoras en infraestructura, la empresa estuvo enfocada también en optimizar los procesos, especialmente en seguridad. Para ello impartió 285 horas de capacitación en medidas de protección en el almacenamiento de combustible.

SIAV cuenta con un “Sistema de Gestión Integrado”, que incluye normas y procedimientos de seguridad para derrames, combate de incendio, operaciones, seguridad personal y un programa de simulacros. Gracias a ello, en 2010 no se presentaron accidentes por factores operacionales o personales, objetivo que se mantendrá en 2011.

Además, la operación de la planta y la gestión del proceso de recepción, almacenamiento y disposición de combustibles de aviación, inició en el 2010 la etapa de certificación ISO 9001:2008 (gestión de calidad), ISO 14001:2004 (gestión mediambiental) y OHSAS 18001:2007 (seguridad y salud ocupacional), la cual debiera completarse durante el primer semestre de 2011.



# SONACOL



En el 2010, Sonacol aumentó el volumen transportado y logró un récord histórico de utilidades, como también consolidó su política administrativa y operacional.

## CON RÉCORD HISTÓRICO

La Sociedad Nacional de Oleoductos S.A. (Sonacol) es la empresa líder del país en el servicio de transporte de combustibles por oleoductos: abastece al 98% de los combustibles líquidos y de gas licuado de la Región Metropolitana y sus alrededores, prestando su servicio desde terminales marítimos y refinerías a las plantas de almacenamiento y distribuidoras.

Desde su fundación, en 1957, ha buscado garantizar a sus clientes un servicio eficiente y seguro, que respete la normativa, las exigencias legales y los estándares definidos por la empresa en cuanto a seguridad laboral e impacto ambiental. La sociedad está constituida desde sus orígenes por Copec, Enap y Esso, a las que se sumaron Shell en 1998 y Abastible en 2004. En 1959 Sonacol realizó el primer bombeo entre las plantas de Enap, en Concón y Copec, en Maipú, y seis años más tarde- en una gestión pionera en América Latina- incorporó el gas licuado al transporte por cañería.

En 1979 formó una División Marítima, para complementar la distribución de combustibles por oleoductos con el suministro a través de buques tanque; su crecimiento la llevó a conformarse como empresa independiente en 2005, con el nombre de Sociedad Nacional Marítima, Sonamar.

En la actualidad, Sonacol cuenta con una red de 465 kilómetros de oleoductos y 9 estaciones de bombeo. Además, tiene tres terminales de entrega en las Regiones Metropolitana, de Valparaíso y de O'Higgins, que permiten distribuir combustibles a clientes asociados y externos. La red está compuesta por dos líneas Quintero-Concón (una de ellas bidireccional), que transportan gas licuado propano (GLP) y productos limpios (gasolina 93 y 97, diésel A1 y kerosén). Junto con ello, dispone de dos líneas Concón-Maipú para estos mismos productos, una línea bidireccional San Fernando-Maipú para productos limpios, y otra Maipú-Aeropuerto para kerosene de aviación.

## CONSOLIDANDO EL LIDERAZGO

El terremoto del 27 de febrero de 2010 no afectó la capacidad de operación de las instalaciones, es más, puso a prueba la capacidad de respuesta de Sonacol, exigiendo a la red de oleoductos la mayor eficiencia para abastecer las regiones Metropolitana y de Valparaíso. Además, se alimentó la zona de San Fernando (Sexta Región) desde Quintero, para lo cual se debió incrementar el uso de los oleoductos Quintero-Concón, Concón-Maipú y Maipú-San Fernando. A su vez, se intensificó el suministro para la Región Metropolitana desde el Terminal de Productos Importados de Copec en Quintero (TPI); ello significó un importante aumento en el transporte del oleoducto Quintero-Concón para productos limpios.

Durante el año, por las seis líneas de Sonacol se transportaron 8,8 millones de m<sup>3</sup>, de los cuales 7.8 millones de m<sup>3</sup> fueron de productos limpios (89%) y el resto gas licuado de petróleo (11%). Dicho volumen superó al de 2009 en 9,2%. La línea Concón-Maipú, el corazón de la red, lideró las transferencias con 4,3 millones de m<sup>3</sup>.

Estos resultados fueron la consecuencia del proceso de mejora continua en el que trabaja la empresa. Sonacol dispone de una política para la prevención de la contaminación y el cuidado del medio ambiente. Para llevarlos a cabo, controla los procesos de transporte de combustibles y realiza el seguimiento a todas sus instalaciones para proteger la vida de las personas y del entorno, midiendo su impacto.

En el 2010, Sonacol volvió a certificar sus procesos bajo los estándares de ISO 9001:2008 de gestión de calidad y 14001:2004 de gestión medioambiental. Por otra parte, esta compañía se ha consolidado como un referente en el manejo de la seguridad en las empresas. Este año obtuvo por quinta vez consecutiva el primer lugar a nivel nacional en la Certificación del Programa de Empresa Competitiva (PEC), que se orienta a fortalecer la prevención de riesgos, proporcionada por la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción en la categoría Transporte.

## APORTE SOCIAL Y DEPORTIVO

Asimismo, en el marco de su Programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), Sonacol ha buscado aportar a las localidades de las que es parte, destacando particularmente el Programa de Gestión Deportiva implementado en conjunto con la Municipalidad de Curacaví, que va en directo beneficio de la juventud, contribuyendo a la prevención del consumo de alcohol y drogas.

Junto con ello, como parte del proceso de innovación, Sonacol terminó de implementar la infraestructura necesaria para operar de manera remota las estaciones de El Bato, Curacaví y Graneros desde Santiago, Maipú y Concón. Esto es consistente con la instalación, en el año 2008, de un sistema de detección de fugas que supervisa toda la red de oleoductos, posicionando a Sonacol en estándares de seguridad de grandes empresas internacionales.

## NUEVOS DESAFÍOS

El año 2010 también estuvo marcado por la implementación de nuevos proyectos. El 15 de diciembre se puso en servicio un tramo de 43 kilómetros de la nueva tubería del proyecto Modificación Oleoducto Concón Maipú de 10 pulgadas para el transporte de gas licuado del petróleo, que contempla renovar 65 kilómetros pendientes de los 134 totales y así aumentar su capacidad de transporte en 30%.

A su vez, se aprobó y se inició el proyecto de inversión destinado a mejorar la capacidad de transporte del oleoducto Quintero-Concón para productos limpios, desde 530 m<sup>3</sup>/hora a 690 m<sup>3</sup>/hora a fines de 2011. Esta inversión, de US\$ 4 millones, permitirá enviar combustibles directamente desde la costa hacia Maipú en la Región Metropolitana, con régimen continuo y sin disminución de caudal.

En 2011 se continuará renovando la línea de GLP y se realizará un estudio para unir las zonas de San Vicente (Región del Bío-Bío) y Temuco. La empresa seguirá con el proceso de mejora continua en todas sus áreas, de manera de ofrecer un servicio eficiente y seguro a sus clientes, empleando las mejores prácticas del mercado, y poder satisfacer debidamente el aumento del volumen total a transportar en un 4%.



# SONAMAR



En 2010, Sonamar lideró en el mercado de transporte de productos petrolíferos.

## ATENTOS AL CAMBIO DE MAREA

La Sociedad Nacional Marítima S.A., Sonamar, nació en 1979 como una división de la empresa Sonacol, para complementar el envío de productos y subproductos del petróleo por tuberías con transporte marítimo. Su crecimiento la llevó a conformarse de manera independiente en 2005. En la actualidad traslada combustibles limpios, industriales y petróleo crudo principalmente como cabotaje, cumpliendo las más altas exigencias internacionales para la seguridad de la vida humana en el mar, la protección del medio ambiente marino y el resguardo de la propiedad.

## UNA FLOTA ACORDE A LAS EXIGENCIAS

Por medio de sus oficinas en Santiago y Viña del Mar, una agencia en Quintero y sus contratistas, Sonamar canaliza y coordina su sistema logístico. Dispone de una flota equipada con la más moderna tecnología del mercado. Ésta tiene una capacidad total de 243 mil DWT (tonelaje de peso muerto) y está compuesta por cuatro buques tanque (b/t) de doble casco. Tres de ellos -las naves Valdivia, Estrecho de Magallanes y Papudo- son de tipo Panamax (70 mil m<sup>3</sup>); la cuarta, Punta Angamos, está destinada a productos limpios y tiene espacio para almacenar 44 mil m<sup>3</sup>.

## RESULTADOS POSITIVOS



Con 4,5 millones de m<sup>3</sup> transportados, el año 2010 representó una baja respecto al año anterior, cuando se movieron 5,8 millones de m<sup>3</sup>. A partir de la crisis económica desatada el tercer trimestre de 2008, el mercado de fletes ha sufrido una fuerte caída. La baja del comercio mundial producida en el período 2008-2009 y la sobre oferta de buques tuvo como consecuencia el descenso en un 50% del valor de los fletes. Si bien a la fecha se ha alcanzado una estabilización de los precios, todavía no hay un repunte.

Por otra parte, el terremoto ocurrido el 27 de febrero ocasionó aumentos en los tiempos de espera de la flota de Sonamar, la que se prolongó hasta la normalización en el sistema de terminales y abastecimiento de combustibles del país. A ello se sumó la disminución de su flota, tras la venta del b/t Punta Gruesa, en julio de 2010, a armadores peruanos.

En otro ámbito, de acuerdo a la planificación establecida, durante el 2010 ingresaron a dique el b/t Punta Angamos y el b/t Papudo, para completar sus procesos de mantenimiento regulares.

Durante el año 2010 la empresa mantuvo su participación de mercado, con el transporte del 53,5% del tonelaje de peso muerto existente en Chile; de esta forma, es el líder del mercado nacional en el transporte de combustibles por vía marítima con buques bajo bandera nacional.

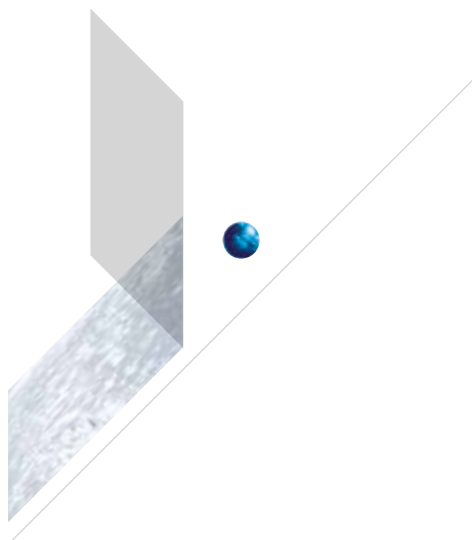
## PREPARÁNDOSE PARA EL FUTURO

En un escenario de mercado complejo, el desafío para Sonamar radica en mantener y mejorar el servicio ofrecido a sus clientes, manteniendo los máximos estándares de calidad, seguridad y protección del medio ambiente marino, así como continuar en la búsqueda de nuevos horizontes en el transporte.

En diciembre de 2010, la empresa realizó mejoras al sistema de sonar del buque tanque Papudo para actualizar la medición de ullages y el cálculo de estabilidad. Al mismo tiempo, se efectuó un proceso de certificación con la compañía Shell Internacional, para realizar servicios de transporte en todos los terminales del mundo sin restricciones y así ampliar sus potenciales mercados.

La estabilización de los mercados y las nuevas perspectivas que le brindó el trabajo realizado en 2010, le permitirán a Sonamar trabajar con la dotación de personal e infraestructura para abordar los nuevos desafíos. Por ello, se pretende dotar a la empresa de al menos una nueva nave de 20 mil a 30 mil m<sup>3</sup> de capacidad para el transporte de productos limpios.

# RESEÑAS DE FILIALES Y COLIGADAS



## ADMINISTRADORA CENTRAL DE ESTACIONES DE SERVICIO LTDA. - ADC

Fecha de Constitución: 26 de junio de 1989.  
Objeto Social: comercialización de combustibles, lubricantes, repuestos, accesorios, mercaderías varias y prestación de servicios administrativos y servicios de call center.  
Participación de Copec S.A: 100,000%.  
Consejo de Administración de la Sociedad:  
Consejeros: Frédéric Chaveyriat, Lorenzo Gazmuri Schleyer, Arturo Natho Gamboa, Jaime Vera Vera.  
Administrador General: Mario Silva Herrera.  
Utilidad (Pérdida) del Ejercicio: M\$ 6.000.  
Capital Suscrito y Pagado: M\$ 194.890.  
Patrimonio: M\$ 401.707.

## ADMINISTRADORA DE ESTACIONES DE SERVICIO SERCO LTDA. - ADES

Fecha de Constitución: 15 de diciembre de 1986.  
Objeto Social: comercialización de combustibles, lubricantes, repuestos, accesorios, mercaderías varias.  
Participación de Copec S.A: 100,000%.  
Consejo de Administración de la Sociedad:  
Consejeros: Frédéric Chaveyriat, Lorenzo Gazmuri Schleyer, Arturo Natho Gamboa, Jaime Vera Vera.  
Gerente: Mario Silva Herrera.  
Utilidad (Pérdida) del Ejercicio: M\$ 1.269.298.  
Capital Suscrito y Pagado: M\$ 4.174.086.  
Patrimonio: M\$ 6.827.705.

## ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE RETAIL LTDA. - ASR

Fecha de Constitución: 18 de mayo de 2001.  
Objeto Social: prestación de servicios de administración para estaciones de servicio, distribución y comercialización de combustibles, de lubricantes, de vehículos motorizados y de sus implementos, accesorios y repuestos.  
Participación de Copec S.A: 59,940%.  
Consejo Directivo de la Sociedad:  
Consejeros: Joan Adroher Auroux, Lorenzo Gazmuri Schleyer, Arturo Natho Gamboa.  
Gerente General: Leonardo Ljubetic Garib.  
Utilidad (Pérdida) del Ejercicio: M\$ 330.761.  
Capital Suscrito y Pagado: M\$ 6.000.  
Patrimonio: M\$ 674.231.

## ADMINISTRADORA DE SERVICIOS GENERALES LTDA. - ADG

Fecha de Constitución: 26 de junio de 1989.  
Objeto Social: desarrollar la prestación de servicios de administración para estaciones de servicio, la distribución y comercialización de combustibles, lubricantes, vehículos, accesorios y repuestos.  
Participación de Copec S.A: 100,000%.  
Consejo de Administración de la Sociedad:  
Consejeros: Frédéric Chaveyriat, Lorenzo Gazmuri Schleyer, Jaime Vera Vera, Jorge Garcés Jordán y Mario Silva Herrera.  
Administrador general: Ángel Villegas Barrios.  
Utilidad (Pérdida) del Ejercicio: M\$ (101.515).  
Capital Suscrito y Pagado: M\$ 198.886.  
Patrimonio: M\$ 1.045.135.

## ADMINISTRADORA DE VENTAS AL DETALLE LTDA. - ARCO PRIME

Fecha de Constitución: 7 de agosto de 1998.  
Objeto Social: gestionar y desarrollar negocios de retail, tales como tiendas de conveniencia, minimercados, restaurantes y cafeterías, elaborar y comercializar alimentos frescos envasados e insumos para restaurantes; prestar servicios de administración y franquicia; operar estaciones de servicio de combustibles y servicios relacionados.  
Participación de Copec S.A: 60,000%.  
Directorio de la Sociedad:  
Presidente: Lorenzo Gazmuri Schleyer.  
Directores: Arturo Natho Gamboa, José Martín Aguilar, Claudio Pizarro Torres, Fernando Sánchez Gómez.  
Gerente General: Leonardo Ljubetic Garib.  
Utilidad (Pérdida) del Ejercicio: M\$ 3.068.280.  
Capital Suscrito y Pagado: M\$ 6.206.357.  
Patrimonio: M\$ 6.797.155.

## AIR BP COPEC S.A.

Fecha de Constitución: 12 de enero de 2001.  
Objeto Social: depósito, abastecimiento, mantenimiento, transporte, conducción, suministro, compra, venta, entrega, almacenamiento, comercialización, distribución, al por mayor o al detalle de combustibles de aviación en general y toda clase de elementos, productos, subproductos y derivados, primarios, elaborados o semi-elaborados, similares o vinculados a los anteriores, para aviones, helicópteros y toda clase de aeronaves y vehículos aéreos en general, sean estos comerciales o no, tanto públicos como privados, nacionales o extranjeros, por cuenta propia o ajena, ya sean dentro o fuera de los aeropuertos, bases o aeródromos o terminales aéreas, así como la prestación y/o contratación de todos los servicios necesarios relacionados con lo anterior, todo ello dentro de la República de Chile, y en general las actividades vinculadas con el objeto



social antes expresado, así como la realización de todos los actos y contratos necesarios o conducentes al mismo objeto.

Participación de Copec S.A: 50,000%.

Directorio de la Sociedad:

Directores Titulares: Lorenzo Gazmuri Schleyer, Eduardo Botinelli Mercandino, Ricardo Paganini, Marcelo Soares.

Directores Suplentes: Ana Campos, Ramiro Méndez Urrutia, Lucia Magdalena.

Gerente General: Cristian Montero Stegen.

Utilidad (Pérdida) del Ejercicio: M\$ 242.437.

Capital Suscrito y Pagado: M\$ 4.102.932.

Patrimonio: M\$ 4.843.467.

#### ARCO ALIMENTOS LTDA.

Fecha de Constitución: 25 de junio de 2007.

Objeto Social: elaboración, importación y comercialización de productos alimenticios y la prestación de servicios de alimentos, podrá desarrollar y realizar cualquier otra actividad que se relacione directa o indirectamente con el objeto social, además podrá ejecutar toda clase de actos y celebrar todos los contratos y convenciones que se relacionen directa o indirectamente con el objeto social antes señalado.

Participación de Copec S.A: 59,99994%.

Consejo de Administración:

Consejeros: Leonardo Ljubetic Garid, Cristian Abbott Alcalde, Juan José García Curto.

Gerente General: Claudio Valenzuela Saffie.

Utilidad (Pérdida) del Ejercicio: M\$ (460.438).

Capital Suscrito y Pagado: M\$ 30.000.

Patrimonio: M\$ (1.383.195).

#### COMPAÑÍA DE INVERSIONES MOBILIARIAS LTDA. - CIMOL

Fecha de Constitución: 28 de diciembre de 1988.

Objeto Social: efectuar inversiones en bienes muebles e inmuebles, corporales e incorporales y en especial, la compra o adquisición y la venta o enajenación de acciones; administrar, explotar y percibir los frutos de dichas inversiones.

Participación de Copec S.A: 100,000%.

Consejo de Administración:

Delegados: Lorenzo Gazmuri Schleyer, Frédéric Chaveyriat, Ramiro Méndez Urrutia, Arturo Natho Gamboa.

Gerente General: Frédéric Chaveyriat.

Utilidad (Pérdida) del Ejercicio: M\$ (438.255).

Capital Suscrito y Pagado: M\$ 443.500.

Patrimonio: M\$ 3.774.318.

#### COMPAÑÍA DE SERVICIOS INDUSTRIALES LTDA. - CSI

Fecha de Constitución: 30 de noviembre de 1978.

Objeto Social: la prestación de servicios de administración, distribución y comercialización por cuenta propia o de terceros de combustibles y lubricantes en empresas industriales, mineras, forestales o de otra índole; prestación de servicios de asistencia técnica para el uso de combustibles y lubricantes, mantenimiento y reparación de equipos que utilicen dichos productos.

Participación de Copec S.A: 100,000%.

Consejo de Administración: Frédéric Chaveyriat, Jorge Garcés Jordán, Eduardo Bottinelli Mercandino, Diego Rodríguez Christensen, Mario Silva Herrera.

Administrador General: Mario Vergara Ulloa.

Utilidad (Pérdida) del Ejercicio: M\$ 66.942.

Capital Suscrito y Pagado: M\$ 1.222.086.

Patrimonio: M\$ 442.883.

#### COMPAÑÍA LATINOAMERICANA PETROLERA S.A. - CLAPSA

Fecha de Constitución: 31 de diciembre de 1992.

Objeto Social: la realización en el extranjero, por cuenta propia o ajena, de proyectos de exploración y explotación de petróleo, gas y derivados; la constitución y participación en sociedades cuyo objeto sea el indicado anteriormente; la inversión, en todas sus formas, en actividades vinculadas con lo anterior, la administración de los bienes en que se invierta y la percepción de sus frutos; la prestación de servicios de asesoría, administración y organización económica y financiera y asistencia profesional y técnica en general, todo ello vinculado a las actividades señaladas anteriormente; la compra, venta, importación, exportación y comercialización de petróleo, gas y derivados en el extranjero, por cuenta propia o ajena proveniente del desarrollo de las actividades señaladas anteriormente.

Participación de Copec S.A: 60,000%.

Directorio de la Sociedad:

Directores Titulares: Lorenzo Gazmuri Schleyer, Arturo Natho Gamboa, Rodrigo Bloomfield Sandoval, Rafael Sotil Bidart, Andrés Robertson Co.

Directores Suplentes: Ramiro Méndez Urrutia, Lizandro Rojas Galliani, Frédéric Chaveyriat, Julio Mayans Csato.

Gerente General: Ramón Concha Barrientos.

Utilidad (Pérdida) del Ejercicio: M\$ (40.526).

Capital Suscrito y Pagado: M\$ 3.101.208.

Patrimonio: M\$ 443.397.

#### COPEC CANAL INC.

Fecha de Constitución: 20 de enero de 1998.  
Objeto Social: compra, venta, explotación, refinación y transporte de productos combustibles.  
Participación de Copec S.A: 100,000%.  
Directorio de la Sociedad:  
Presidente: Lorenzo Gazmuri Schleyer.  
Directores: Eduardo Bottinelli Mercandino, Arturo Natho Gamboa.  
Agente: Jaime Vera Vera.  
Utilidad (Pérdida) del Ejercicio: MU\$ 1.390.  
Capital Suscrito y Pagado: MUS\$ 100.  
Patrimonio: MUS\$ 3.641.

#### ELEMENTAL S.A.

Fecha de Constitución: 14 de septiembre de 2006.  
Objeto Social: desarrollar en Chile o en el extranjero, ya sea directamente o por intermedio de terceros, las siguientes actividades: diseñar e implementar proyectos urbanos y de asistencia técnica en la construcción de proyectos de vivienda con los criterios de diseño y calidad establecidos en la sociedad; identificar, impulsar y diseñar proyectos de impacto urbano/ arquitectónico que puedan asegurar cambios sustantivos en la calidad de vida urbana; evaluar, sistematizar, difundir y comercializar los proyectos diseñados e influir para incorporar estos criterios como base en la política de vivienda social; identificar, impulsar y patentar proyectos de innovación y generar valor a partir del diseño.  
Participación de Copec S.A: 40,000%.  
Directorio de la Sociedad:  
Presidente: Arturo Natho Gamboa.  
Directores: Maurizio Angelini Amadori, Jaime Bellolio Rodríguez, José Rosas Vera, Alejandro Hormann Orezzoli, Felipe Edwards del Río.  
Gerente General: Alejandro Aravena Mori.  
Utilidad (Pérdida) del Ejercicio: M\$ 85.368.  
Capital Suscrito y Pagado: M\$ 413.461.  
Patrimonio: M\$ 233.996.

#### INMOBILIARIA CONO SUR CHILE LTDA.

Fecha de Constitución: 10 de agosto de 2001.  
Objeto Social: la adquisición, enajenación, arrendamiento u otra forma de explotación de inmuebles, así como la subdivisión, loteo y urbanización de ellos.  
Participación de Copec S.A: 100,000%.  
Administración de la Sociedad:  
Socio Administrador: Compañía de Petróleos de Chile Copec S.A.  
Gerente: Arturo Natho Gamboa.  
Utilidad (Pérdida) del Ejercicio: M\$ (507.575).  
Capital Suscrito y Pagado: M\$ 14.463.  
Patrimonio: M\$ 8.045.489.

#### INMOBILIARIA LAS SALINAS LTDA.

Fecha de Constitución: 8 de noviembre de 1978.  
Objeto Social: la adquisición, enajenación, arrendamiento u otra forma de explotación de inmuebles, así como la subdivisión, loteo y urbanización de ellos.  
Participación de Copec S.A: 100,000%.  
Administración de la Sociedad:  
Socio Administrador: Compañía de Petróleos de Chile Copec S.A.  
Gerente: Arturo Natho Gamboa.  
Utilidad (Pérdida) del Ejercicio: M\$ (824.634).  
Capital Suscrito y Pagado: M\$ 1.576.211.  
Patrimonio: M\$ 15.677.203.

#### ORGANIZACIÓN TERPEL S.A.

Fecha de Constitución: 21 de noviembre de 2001.  
Objeto Social: la compra, venta, adquisición a cualquier título, importación, exportación, refinación, almacenamiento, envase, suministro y distribución de hidrocarburos y sus derivados, en calidad de importador, exportador, refinador, almacenador y distribuidor mayorista, a través de plantas de abastecimiento, y distribuidor minorista a través de estaciones de servicio automotriz, de aviación, fluvial y marítima, propias, arrendadas o en cualquier clase de tenencia. También podrá actuar como distribuidor minorista en calidad de comercializador industrial y en general las actividades vinculadas con el objeto social antes expresado así como la realización de todos los actos y contratos necesarios o conducentes al mismo objeto.  
Participación de Copec S.A: 26,351%.  
Directorio de la Sociedad:  
Directores Titulares: Lorenzo Gazmuri Schleyer, Jorge Andueza Fouque, Ramiro Méndez Urrutia, Jaime Herrera Rodríguez, José Oscar Jaramillo Botero, Túlío Rabinovich Manevich, Gustavo Antonio Ramírez Galindo.  
Directores Suplentes: Carlos Lonza Lazo, José Tomás Guzmán Rencoret, Juan Carlos Carrasco Baudrand, Álvaro José Rodríguez Gómez, Gabriel Arturo Jaramillo Gómez, Bernardo Dyner Rezonow, Rodolfo Castillo García.  
Presidente: Amaurys de la Espriella Martínez.  
Utilidad (Pérdida) del Ejercicio: MCOP 301.218.000.  
Capital Suscrito y Pagado: MCOP 183.989.000.  
Patrimonio: MCOP 1.499.209.000.

#### PROENERGÍA INTERNACIONAL S.A.

Fecha de Constitución: 13 de julio de 2009.  
Objeto Social: adquirir participaciones en empresas que tengan inversiones en otras sociedades dedicadas a la exploración, explotación, refinación, importación, exportación y distribución de petróleo y sus derivados o de cualquier otro recurso energético,

o invertir en empresas que se dediquen a las actividades mencionadas.

Participación de Copec S.A: 56,150%.  
Directorio de la Sociedad:  
Directores Titulares: Lorenzo Gazmuri Schleyer, Jorge Andueza Fouque, Ramiro Méndez Urrutia, Claudia Betancourt Azcárate, Bernardo Quintero, Marianne Posse Velásquez, José Elías Melo Acosta.  
Directores Suplentes: Carlos Lonza Lazo, José Tomás Guzmán Rencoret, Juan Carlos Carrasco Baudrand, Federico Leal, Juan Carlos Henao R., Álvaro José Rodríguez Gómez, Carlos Arcesio Paz.  
Presidente: Arturo Natho Gamboa.  
Utilidad (Pérdida) del Ejercicio: MCOP 51.603.946.  
Capital Suscrito y Pagado: MCOP 1.435.689.  
Patrimonio: MCOP 737.491.189.

#### SOCIEDAD DE INVERSIONES DE AVIACIÓN LTDA. - SIAV

Fecha de Constitución: 1 de octubre de 1964.  
Objeto Social: tomar, mantener y explotar las concesiones que en el Aeropuerto Comodoro Arturo Merino Benítez otorgan las autoridades competentes, para el suministro de combustibles, lubricantes y otros productos de aviación que requieran las aeronaves que las utilizan; construir, mantener, ejecutar, explotar, dar y tomar en arriendo las instalaciones, inmuebles y/o equipos necesarios para los fines que se han señalado.  
Participación de Copec S.A: 33,333%.  
Directorio de la Sociedad:  
Presidente: Lorenzo Gazmuri Schleyer.  
Directores Titulares: Alexandre Divino, Gregorio Hassenberg Fuentes, Juan Eduardo López Quintana, Juan José Piñeiro Pérez, Carlos Mauricio Coelho de Moraes.  
Directores Suplentes: Sergio Binder H, Ramiro Méndez Urrutia, Carlos Lonza Lazo, Javier Busquets P., Eric Frank, Patricia Figueroa Mandiola.  
Gerente General: Alfredo Diez Lillo.  
Utilidad (Pérdida) del Ejercicio: M\$ 1.916.704.  
Capital Suscrito y Pagado: M\$ 1.429.482.  
Patrimonio: M\$ 2.775.076.

#### SOCIEDAD DE INVERSIONES EN ENERGÍA S.A. - SIE

Fecha de Constitución: 28 de diciembre de 2000.  
Objeto Social: adquirir participaciones en empresas dedicadas a la exploración, explotación, refinación, importación, exportación y distribución de petróleo y sus derivados o de cualquier otro recurso energético, así como la participación con aportes de capital en otras sociedades anónimas o limitadas, cuyo objeto social sea complementario o conexo al suyo y en general invertir en empresas dedicadas a la explotación comercial de plantas

de abasto, estaciones de bombeo y oleoductos, estaciones de servicio, o en general empresas dedicadas al recibo, almacenamiento, transporte, distribución y expendio de hidrocarburos y de los productos derivados del petróleo o de cualquier otro recurso energético.

Participación de Copec S.A: 29,642%.

Directorio de la Sociedad:

Directores Titulares: Lorenzo Gazmuri Schleyer, Jorge Andueza Fouque, Arturo Natho Gamboa, Jaime Herrera Rodríguez, José Oscar Jaramillo Botero, Tulio Rabinovich Manevich, Juan Carlos Peláez Rojas.

Directores Suplentes: Carlos Lonza Lazo, José Tomás Guzmán Rencoret, Ramiro Méndez Urrutia, Marianne Posse Velásquez, Gabriel Arturo Jaramillo Gómez, Bernardo Dyrer Rezonzew, Rodolfo Castillo García.

Presidente: Felipe Tovar de Andreis.

Utilidad (Pérdida) del Ejercicio: MCOP 38.437.000.

Capital Suscrito y Pagado: MCOP 105.931.000.

Patrimonio: MCOP 623.685.000.

.....  
SOCIEDAD NACIONAL DE OLEODUCTOS  
S.A. - SONACOL  
.....

Fecha de Constitución: 31 de mayo de 1957.

Objeto Social: adquirir, proyectar y desarrollar ingeniería, construir, mantener, operar y explotar uno o más oleoductos o ductos para transportar, por cuenta de uno o más de sus socios, de empresas del rubro de combustibles u otro giro, sean nacionales o extranjeras, o de terceros de cualquier clase, gasolinas, kerosene, petróleo diesel y todo otro producto que sea susceptible de ser conducidos por ductos.

Participación de Copec S.A: 40,800%.

Directorio de la Sociedad:

Presidente: Jorge Garnham Abbott.

Directores Titulares: Frédéric Chaveyriat, Lorenzo Gazmuri Schleyer, Juan Juanet Rodríguez, Rodrigo Infante Casanello, Alejandro Álvarez Lorca, Juan José Piñeiro Pérez, José Odone Odone, Gastón Schofield Lara.

Directores Suplentes: Juan Carlos Carrasco Baudrand, Luis Melo Iglesias, Carlos Lonza Lazo, Ramiro Méndez Urrutia, Arturo Natho Gamboa, Eduardo Navarro Beltrán, Rafael Sotil Bidart, Alan Sherwin Lagos, Patricia Figueroa Mandiola.

Gerente General: Robert Hetz Vorpahl.

Utilidad (Pérdida) del Ejercicio: M\$ 17.501.645.

Capital Suscrito y Pagado: M\$ 59.575.440.

Patrimonio: M\$ 82.873.199.

.....  
SOCIEDAD NACIONAL MARÍTIMA S.A. -  
SONAMAR  
.....

Fecha de Constitución: 1 de septiembre de 2005.

Objeto Social: transporte marítimo de petróleo y sus derivados, dentro y fuera del territorio nacional, en naves propias o ajenas y por cuenta propia o de terceros.

Participación de Copec S.A: 14,5956%.

Directorio de la Sociedad:

Presidente: Jorge Garnham Abbott.

Directores Titulares: Lorenzo Gazmuri Schleyer, Enrique Ide Valenzuela, Rodrigo Infante Casanello, Dag Von Appen Burose, José Thomsen Queirolo, Gastón Schofield Lara.

Directores Suplentes: Richard Von Appen Lahres, Enzo Ragazzone Strelow, Rafael Sotil Bidart, Alejandro Álvarez Lorca, José Odone Odone, Alan Sherwin Lagos, Sergio Vial Faúndes.

Gerente General: Roberto Hetz Vorpahl.

Utilidad (Pérdida) del Ejercicio: MUS\$ 2.561.

Capital Suscrito y Pagado: MUS\$ 9.281.

Patrimonio: MU\$ 24.234.

.....  
TRANSPORTE DE COMBUSTIBLES CHILE  
LTDA. - TRANSCOM  
.....

Fecha de Constitución: 1 de junio de 1989.

Objeto Social: transporte de productos derivados del petróleo y servicios anexos relacionados con el transporte de carga dentro y fuera del territorio nacional.

Participación de Copec S.A: 100,000%.

Consejo de Administración de la Sociedad:

Consejeros: Lorenzo Gazmuri Schleyer, Carlos Lonza Lazo, Jaime Vera Vera, Arturo Natho Gamboa, Eduardo Bottinelli Mercandino.

Administrador: Alonso Sotomayor San Román.

Utilidad (Pérdida) del Ejercicio: M\$ (472.128).

Capital Suscrito y Pagado: M\$ 3.817.000.

Patrimonio: M\$ 6.412.744.





PricewaterhouseCoopers  
RUT: 81.203.400-9  
Santiago - Chile  
Av. Andrés Bello 2111 - Pisos 2, 3, 4 y 5  
Las Condes  
Teléfono: (56) 22 640 0000  
www.pwc.cl

#### INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Santiago, 11 de marzo de 2011

Señores Accionistas y Directores  
Compañía de Petróleos de Chile COPEC S.A.

Hemos efectuado una auditoría a los estados consolidados de situación financiera de Compañía de Petróleos de Chile COPEC S.A. y subsidiarias al 31 de diciembre de 2010 y 2009 y a los correspondientes estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados el 31 de diciembre de 2010 y 2009. La preparación de dichos estados financieros (que incluyen sus correspondientes notas) es responsabilidad de la Administración de Compañía de Petróleos de Chile COPEC S.A. Nuestra responsabilidad consiste en emitir una opinión sobre estos estados financieros con base en las auditorías que efectuamos.

Nuestras auditorías fueron efectuadas de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros consolidados estén exentos de representaciones incorrectas significativas. Una auditoría comprende el examen, a base de pruebas, de evidencias que respaldan los montos e informaciones revelados en los estados financieros consolidados. Una auditoría comprende, también, una evaluación de los principios de contabilidad utilizados y de las estimaciones significativas hechas por la Administración de la Compañía, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados. Consideramos que nuestras auditorías constituyen una base razonable para fundamentar nuestra opinión.

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente en todos sus aspectos significativos, la situación financiera consolidada de Compañía de Petróleos de Chile COPEC S.A. y subsidiarias al 31 de diciembre de 2010 y 2009, los resultados integrales de sus operaciones y los flujos de efectivo por los años terminados el 31 de diciembre de 2010 y 2009, de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera.

  
Anthony J. F. Davies  
RUT 4.576.196-2

Razón social: Compañía de Petróleos de Chile Copec S.A.  
Rut: 99.520.000-7  
Domicilio Legal: Agustinas 1382,  
Santiago, Chile  
[www.copec.cl](http://www.copec.cl)  
Tipo de identidad: Sociedad Anónima Cerrada  
Auditores Externos: PricewaterhouseCoopers



